



Dr. Susanne Fath

Zahnärztin Parodontologie  
Niedergelassen in eigener Praxis in  
Berlin und Chefredakteurin des  
Quintessenz Team-Journals.

## Praxiserfolg und wovon er abhängt

Eine Zahnarztpraxis hat die Aufgabe, eine hochwertige zahnmedizinische Versorgung ihrer Patienten sicher zu stellen. Da die Ergebnisqualität allerdings von den meisten Patienten nur sehr schwer wirklich korrekt eingeschätzt werden kann, hängt der Praxiserfolg eben von einer ganzen Reihe anderer Faktoren ab, die den Patientenzuspruch beeinflussen. Durch die ständige Präsenz von Bildmedien in der heutigen Gesellschaft sind die Menschen z.B. sehr stark visuell geprägt. Eine attraktive Praxis muss deshalb auch attraktiv aussehen! Haben Sie z.B. schon einmal über ein sog. Corporate Design nachgedacht? Der Beitrag von K. Rinke gibt Ihnen vielleicht ein par Ideen dazu. Eine entscheidende Rolle spielt natürlich der Umgangston, der in der Praxis gegenüber den Patienten, aber auch untereinander gepflegt wird. Neben einer freundlichen und umfassenden Ansprache und Beratung ist dabei ein bei allen gleich vorhandener Informationsstand notwendig. Ansonsten kommt es schnell zu widersprüchlichen Aussagen, zeitraubenden Rückfragen und genervtem Ton im Team. Je mehr Menschen zusammenarbeiten, umso schwieriger ist es, eine befriedigende Kommunikation sicher zu stellen. Zu diesem Problem können Sie sich bei B. Sandock wertvolle Anregungen holen.

Ganz wichtig ist die Überlegung, auf welche Weise die Praxis bekannter gemacht werden könnte. Die Berufsordnung der Mediziner ist in diesem Punkt sehr restriktiv, so dass sich viele Fragen stellen: Was ist zulässig? Wobei können Schwierigkeiten auftreten? B. Bahner gibt Ihnen einen umfassenden und juristisch abgesicherten Überblick über die Möglichkeiten, die heutzutage auch für Zahnarztpraxen doch sehr erweitert worden sind!

Schließlich rückt das Thema Qualitätsmanagement immer mehr in den Mittelpunkt. Welche Anforderungen kommen hier auf uns zu? Wie kann den sich abzeichnenden gesetzlichen Regelungen diesbezüglich entsprochen werden? Es gibt unzählige kommerzielle Praxismanagement-Systeme, die meistens sehr kostenintensiv sind. Eine Alternative von und für Kollegen beschreibt E. Riedel aus München. Die organisatorischen und bürokratischen Aufgaben in einer modernen Praxis sind wahrhaftig zu einem ganz eigenen Kapitel mit großem Gewicht geworden. Um sie zu bewältigen, ist gut ausgebildetes Personal unabdingbar! Auch zu Aus- und Fortbildungsfragen sind in diesem Heft interessante Informationen zusammengetragen. Aber damit wir trotz allem nicht vergessen, auf welch hohem Niveau wir denn evt. jammern, gibt es am Ende noch mal einen Blick nach Afrika. Sicher, es gibt bei uns viel zu tun, um Verbesserungen anzustoßen und Fehlentwicklungen zu korrigieren. Aber wir sind doch schon weit gekommen ...

Ihre

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Dr. S. Fath'.

Dr. Susanne Fath