



In diesem Heft

Erlebniswelt Zahnarztpraxis:
„Ich wollte ein Stück Mallorca
nach Deutschland holen“ **6/7**

Die Planung bestimmt über das
Wohl und Wehe der zukünftigen
Praxis: Professionelle Hilfe macht
sich immer bezahlt **8/10**

Nach zehn Jahren gehört jede
Zahnarztpraxis auf den Prüfstand:
Kurze Wege bedeuten geringere
Personalkosten **12**

Die Praxisgestaltung mit Feng-Shui:
Förderliche wie negative Energien
können gelenkt werden **13/16**

Bei Niederlassung im Wohngebiet
ist Vorsicht geboten:
Geschick argumentieren **19**

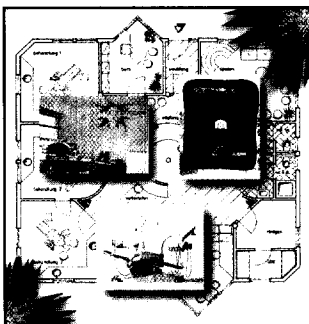
Mit dem richtigen Licht eine
angenehme Atmosphäre schaffen:
Die Praxis sollte hell und
freundlich erscheinen **28/29**

Funktionstüchtige Miniaturen
können sägen, bohren, schneiden
und greifen: Mit viel Liebe zum
Detail gefertigt **34**

Buchtipps **4/5**

Herstellernachweis **32**

Impressum **33**



Das Titelbild dieser Ausgabe zeigt eine Collage mit einem Praxisgrundriss von Praxisteam R. R. Wolff, Oberndorf, sowie Bildmaterial der Firma KaVo und ein Mandala von Dieter Schafranek. Grafik: Oliver Brühl

Alle Leistungstarife, sowohl in der GKV als auch bei den privaten Versicherungen, sollen in Zukunft nach „Qualitätskriterien“ aufgestellt werden. Das kann man ja aus den vielen Interviews, die Bundesgesundheitsministerin Schmidt in den vergangenen Tagen gegeben hat, erfahren.

Vereinfacht übersetzt könnte man sagen, wer „bessere Qualität“ abliefern, zum Beispiel im geprüften Randschluss nach Norm oder gebunden an bestimmte Gewährleistungen von sechs, acht oder mehr Jahren, bekommt mehr Geld. Ob das wirklich so wird, bleibt aber vorerst das Geheimnis von Frau Schmidt. Denn zu Details dieser politisch so gut klingenden populistischen Forderung, dass „Qualität und Honorar eine Einheit bilden“, hat sie uns im Dunkeln gelassen. Wahrscheinlich, weil dabei „hinten wenig rauskommt“ werden am Ende Leitlinien und vorne Prüfkriterien stehen.

Aber eines ist sicher: Qualität ist sehr viel mehr, als sich unsere Gesundheitspolitiker oder die Manager privater Krankenversicherungen vorstellen. Sie glauben, es genüge, dass eine Versorgung lange hält, damit sie von weiteren Kostenerstattungen befreit bleiben.

Den Patienten in seiner Persönlichkeit ernst nehmen

Aber vor allem aus Sicht der Patienten ist Qualität etwas ganz anders. Da gibt es die verschiedensten Marktuntersuchungen aus vergangenen Jahren und erst jüngst die Studie von Prof. Riegl, Augsburg, *Practice of Dental Excellence*, die alle auf das gleiche Ergebnis hinauslaufen: Der Patient sieht Qualität nicht im Mikrometer-Randschluss, für ihn liegt sie in der Aufklärung und Beratung, die er durch den Zahnarzt erfährt. Dies natürlich basierend auf einer eingehenden Diagnose, bei der die Patienten alle möglichen technischen Verfahren, von der Vitalitätsprüfung über digitales Röntgen, Imaging etc. durchlaufen. Technik schafft besonders in der Diagnose beim Patienten Vertrauen. Sicherheit will der Patient über die Beratung gewinnen, zum Beispiel darin, bei verschiedenen Behandlungsalternativen für sich die richtige gewählt zu haben.

Zur Sache Einfach wohl fühlen

Mindestens ebenso wichtig ist dem Patienten die Zuwendung, die er aus dem zahnärztlichen Praxisteam erfährt. Er bewertet kritisch, wie er in der Praxis aufgenommen, sozusagen am Händchen geführt und betreut wird. Er will in seiner Persönlichkeit ernst genommen werden und sich wiederfinden, zum Beispiel mit seinen Ansprüchen an die „Wartezeit“, die Gestaltung der Praxis, die ausgelegten Informationen und Zeitschriften und in vielem mehr.

Nicht zuletzt: Qualität ist für den Patienten in der Zahnheilkunde auch High Tech. Eine gut ausgestattete und eingerichtete Praxis und ein auf dem neuesten Stand der zahnmedizinischen Technologie stehender Zahnarzt – aus den Medien wissen die Patienten, was es da alles Schönes gibt – das ist ein „guter Zahnarzt“.

Wollen wir doch hoffen, dass Frau Schmidt mit ihren Gesetzesschreibern – sie alle sind ja auch Patienten – etwas von diesen wirklichen Qualitätsanforderungen der Patienten an die Zahnärzte aufgrund eigener Erfahrungen so geläufig ist, dass sie es in die neuen „Gesetzesanforderungen“, die „Qualität bestimmt das Honorar“, mit aufnehmen. Oder wenigstens dem Zahnarzt die Möglichkeit lassen, auf dieser gemeinsamen Grundlage von „Qualität“ mit dem Patienten freie Vereinbarungen treffen zu können. Denn diese Qualitätsansprüche kosten einfach Zeit und Geld und sollten sich bezahlt machen, „damit sich alle wohl fühlen“.

Der Patient möchte:
Zuwendung, eine gut
ausgestattete Praxis
und einen Zahnarzt,
der fachlich auf dem
neuesten Stand ist

Ihr

Jürgen Pischel

