

Nach DIN EN ISO 9001:2008

Mai 2010

Siegel vom TÜV SÜD für Qualität mit System: Praxis für Zahnheilkunde Dr. Göbel & Dr. Neff, Filderstadt

Filderstadt – Plattenhardt: Die Zahnarztpraxis Dr. Göbel & Dr. Neff ist für die wirksame Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems (QMS) nach DIN EN ISO 9001:2008 von TÜV SÜD Management Service GmbH ausgezeichnet worden. Eine Qualitätskontrolle ist in vielen Wirtschafts- und Dienstleistungsbereichen heute unverzichtbar. Ein zertifiziertes Qualitätsmanagement geht über die vom Gesetzgeber vorgeschriebenen Maßnahmen hinaus und bedeutet für die Patienten ein hohes Maß an geprüfter Sicherheit.

„Strategisches Ziel beim Aufbau unseres QM-Systems war und ist die optimale Betreuung unserer Patienten, eine stabile Patientenbindung und eine bessere Unternehmensleistung insgesamt“, sagten die Praxisinhaber Dr. Göbel und Dr. Neff bei der Zertifikatsübergabe. Die Gemeinschaftspraxis wurde im Oktober 1993 gegründet, und konnte sich in nahezu allen Bereichen der Zahnheilkunde kontinuierlich weiterentwickeln und viele Behandlungsschwerpunkte etablieren. Von den klassischen Disziplinen wie Prophylaxe, Parodontologie und ästhetischer Zahnheilkunde bis hin zu Spezialgebieten wie Implantologie, mikroskopischer Wurzelbehandlung, ganzheitlicher Zahnmedizin mit Akupunktur und Gnathologie. Das praxiseigene Dentallabor, geführt von einem Zahntechnikermeister, fertigt den Zahnersatz in höchstmöglicher Präzision und Qualität aus. Das Herz der Praxis bilden jedoch die motivierten und engagierten Mitarbeiterinnen, die größtenteils selbst weitergebildet und spezialisiert sind. Gerade die regelmäßige Aus- und Weiterbildung gehört zur Zukunftsphilosophie der Praxis.

Im Rahmen der Einführung des Qualitätsmanagement-Systems nach DIN EN ISO 9001:2008 kamen bei der Praxis Dr. Göbel & Dr. Neff alle Prozesse und Abläufe sowohl der Zahnarztpraxis als auch des Dentallabors auf den Prüfstand. Auch die Schnittstellen wurden genau unter die Lupe genommen. Konkret haben sich folgende Verbesserungen ergeben:

Patientenorientierung:

Wie können wir die Patientenzufriedenheit verbessern?

Indem wir in unsere Arbeitsanweisungen Verhaltensregeln gegenüber unseren Patienten festgelegt und definiert haben.

Prozessoptimierung:

Arbeitsabläufe werden bezüglich Behandlungsqualität und Effektivität permanent überprüft und wenn erforderlich optimiert. Dadurch ist für den Patienten die bestmögliche Diagnostik und Behandlungstherapie gewährleistet.

Arbeitsabläufe:

Sämtliche Behandlungsmaßnahmen werden definiert und die jeweiligen Arbeitsschritte dokumentiert. So sind sie jederzeit nachvollziehbar bei gleich bleibend hoher Qualität.

Qualitätsziele:

Durch genaue Festlegung, was wollen wir mit der jeweiligen Behandlung erreichen, sind wir in der Lage zielorientiert, also effektiv vorzugehen. Das spart Zeit, Kosten und Nerven der Patienten.

Fehlermanager:

Eine verantwortungsvolle Arbeitsweise spiegelt sich in einem offenen Umgang mit der Fehleranalyse. Das Auftreten von Fehlern wird analysiert, bewertet und korrigiert. Dadurch kann die Patientenbehandlung noch weiter optimiert werden.

„Den Patienten wird durch das gelebte QM-System eine Leistung auf gleichbleibend hohem Niveau geboten – unabhängig von Tagesform und von Zufällen“, sagt Dr. Göbel. Und Dr. Neff fügt hinzu: „Durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der mit dem Qualitätsmanagement-System verknüpft ist, steigt auch die Motivation der Mitarbeiter.“

Dass in dem Unternehmen das Qualitätsmanagement-System nach DIN EN ISO 9001:2008 wirksam umgesetzt wird, bestätigt TÜV SÜD mit Brief und Siegel. Der Weg zur Zertifizierung eines QM-Systems besteht aus vier Phasen. Dabei analysiert der TÜV-Auditor das Management-System und prüft die Konformität mit der Bezugsnorm. Vor Ort wird die Umsetzung in der Praxis analysiert. Wichtig hierbei ist, dass Verbesserungspotenziale identifiziert und gemeinsam Optimierungsmaßnahmen festgelegt werden. Das gemeinsame Abschlussgespräch findet unmittelbar nach dem Audit statt. Auf der Basis

der erkannten Stärken und Schwächen wird das weitere Entwicklungspotenzial besprochen. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess beginnt.

Der Auditzyklus besteht aus einem jährlichen Überwachungsaudit und einem Wiederholungsaudit alle drei Jahre.

weitere Informationen erhalten Sie unter:

www.zahnaerzte-goebel-neff.de

i TÜV SÜD Management Service zählt zur TÜV SÜD AG und zertifiziert weltweit Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsysteme für alle Branchen. Die rund 480 Mitarbeiter führten bisher mehr als 18.000 Zertifizierungen weltweit durch.

TÜV SÜD ist ein führendes technisches Dienstleistungsunternehmen in den Geschäftsfeldern Industrie, Mobilität und Mensch. Mit über 9.000 Mitarbeitern ist er weltweit an mehr als 130 Standorten präsent. Das Leistungsspektrum umfasst Beratung, Prüfung, Zertifizierung und Bildung zu Fragen von Sicherheit, Qualität, Umweltschutz und Wirtschaftlichkeit.