

# Synergieeffekte zwischen QM und Corporate Design

| Rabea Hahn



Ein ausgefeiltes Corporate-Design-Konzept hilft bei der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems ungemein. Dies gilt sowohl für die interne Praxisorganisation und -führung wie für die Außenkommunikation mit Patienten und Kollegen. Wie die „Zahnärzte in Buchholz“, heute in einem Ärztehaus mit mehreren Etagen bei Hamburg untergebracht, ihr Qualitätsmanagementprojekt mit ihrem Corporate-Design-Konzept verbunden haben, darüber hat sich Rabea Hahn, Geschäftsführerin der Agentur WHITEVISION in Karlsruhe, mit den Verantwortlichen des Leitungsteams der „Zahnärzte in Buchholz“ unterhalten. Die Leiter der Praxis Knut Ingemann und Bodil Andersen sowie Dr. Antje Neumann haben sich freundlicherweise zu einem Gespräch bereit erklärt.



Der Rezeptionsbereich der Praxis „Zahnärzte in Buchholz“.

*Ihre Praxis blickt auf eine lange Erfolgsgeschichte zurück. Herr Ingemann, Frau Andersen, welche Entwicklung hatte Ihre Praxis hinter sich, als Sie begannen, über die Implementierung eines Qualitätsmanagements nachzudenken?*

Knut Ingemann: Wir hatten über viele Jahre erfolgreich eine 200-Quadratmeter-Praxis in Buchholz bei Hamburg geführt, so erfolgreich, dass es notwendig wurde, die Praxis noch einmal zu erweitern. Wir entschlossen uns deshalb, Planung, Bau und Eröffnung eines Ärzte-

hauses in Buchholz in Angriff zu nehmen, das sich sowohl als medizinisches Kompetenzzentrum durchsetzen sollte als auch die räumlichen Möglichkeiten für eine erweiterte Neueröffnung der Praxis erlauben sollte.

Bodil Andersen: Unser Wunsch war es ganz einfach, mit knapp über fünfzig noch einmal einen neuen beruflichen Lebensabschnitt zu beginnen, uns also gewissermaßen neu zu erfinden. Heute sind wir sehr glücklich, dass es gelungen ist, eine neue Praxis mit 700 Qua-

dratmeter Fläche mit einem deutlich erweiterten Leistungsspektrum etabliert zu haben. Neben regulären Behandlungsräumen können Patienten nun auch auf ein OP-Zentrum, ein Prophylaxe-Zentrum, einen Prophylaxe-Shop sowie ein Dentallabor in den Räumen der Praxis selbst zurückgreifen. Und in den oberen Stockwerken des Ärztehauses haben Praxen für Kieferorthopädie, Physiotherapie und Logopädie ihre neue Heimat gefunden.

*Frau Andersen, Herr Ingemann, wie ich weiß, haben Sie sich bereits lange bevor es auch gesetzliche Vorschriften zur QM-Zertifizierung gab, mit dem Thema Qualitätsmanagement befasst. Wie kam es dazu?*

Knut Ingemann: Richtig, die ersten Ideen dazu hatten wir bereits 1997. Damals war Qualitätsmanagement zwar schon in der öffentlichen Diskussion, aber noch weit entfernt davon, auch gesetzlich vorgeschrieben zu sein. In unserem speziellen Fall waren wir im Zusammenhang mit unserem Projekt „Papierlose Praxis“ auf die Vorteile eines QM-Systems gestoßen. Wir haben aber vor allem erwartet, gesetzliche Bestimmungen, mit denen jede Zahnarztpraxis konfrontiert ist, effizienter und

einfacher erfüllen zu können und wollten natürlich auch wettbewerbsfähig bleiben.

Antje Neumann: Im Jahr 2005 haben wir dann das erste Zertifizierungsverfahren nach ISO 9001:2000 und 2010 die Rezertifizierung nach ISO 9001:2008 erfolgreich durchlaufen. Mit beiden Verfahren haben wir die internen Abläufe und Arbeitsprozesse erheblich optimieren und vereinheitlichen können. Wie viel Aufwand tatsächlich mit der Implementierung eines QM-Systems verbunden ist, aber auch welchen Zugewinn es im Einzelnen bedeutet, wurde uns erst in der konkreten Vorbereitung klar. So überwiegen die Vorteile des QM-Systems sehr deutlich. Seit 2003 kümmert sich eine Mitarbeiterin unserer Praxis hauptamtlich um das Qualitätsmanagement. Frau Nabo leistet als unsere QM-Beauftragte großartige Arbeit und übernimmt auch die Vor- und Nachbereitung unserer seit 2006 jährlich stattfindenden Betreuungsaudits.

*Als Agenturchefin konnte ich schon in verschiedenen Projekten die Erfahrung machen, dass ein einheitliches Corporate Design ein wertvoller Pluspunkt bei der Implementierung eines QM-Systems ist. Meist lässt sich nämlich im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems der Praxisalltag nicht zuletzt auch aufgrund eines einheitlichen Corporate-Design-Systems besser bewältigen. Inwiefern trifft dies auch bei Ihnen zu?*

Bodil Andersen: Diesen Eindruck können wir bestätigen. Mit der Einführung des QM-Systems war in unserer Praxis zum Beispiel auch die Neuorganisation des Sterilisationsbereichs verbunden. Verbrauchsmaterialien, Instrumente und wichtige Geräte, die nicht in jedem Behandlungszimmer benötigt werden, lagern nun zentral in speziellen Boxen in einem übersichtlichen Regalsystem. Alle Geräte und Materialien haben wir dabei nach einem einfachen, übersichtlichen Farbsystem codiert. Wenn etwas entnommen wurde, sich ein Instrument im Sterilisationszyklus befindet oder ein Produkt nachbestellt werden muss, wird dies durch eine farbige Flagge markiert. Ein digitales Bestellsystem mit Scannern sichert sowohl rechtzeitige Nachbestellung als auch patientenbezogene Zuordnung der im Behandlungszimmer verwendeten Materialien mit Chargennummern. Alle Instrumente sind mit unterschiedlichen Farbringen je nach Behandlungszimmer markiert. Die Instrumente kommen so nach der Sterilisation wieder problemlos dorthin zurück, wo sie hingehören.

Antje Neumann: Auch unsere Azubis – das ist unsere langjährige Erfahrung – sehen übrigens viele Vorteile im QM-System, mit dem sie bei uns sozusagen bereits am 1. Ausbildungstag geimpft werden. Ihnen fällt auch die Einarbeitung wesentlich leichter, weil es für alle Prozesse und Aufgaben Checklisten und Verfahrensanweisungen gibt.

Knut Ingemann: Auf jeden Fall sollte man aber auch einen anderen Aspekt nennen, bei dem wir Qualitätsmanagement und Corporate Design verbinden. Mit einer hellen Raumgestaltung, klaren, glatten Flächen,

1/2  
AZ



Der Zahnarzt Knut Ingemann mit einer Assistenz bei einer OP-Behandlung.

aber auch vielen Details wie unseren in die Scheiben eingelassenen Jalousien und den in der gesamten Praxis vorhandenen Bilderserien, denen übrigens durch spezielle Beschichtung der Spraynebel des Raumesdesinfektors rein gar nichts anhaben kann, haben wir eine Umgebung geschaffen, die mit unseren Zielen von Transparenz, hoher Behandlungsqualität und der Einhaltung der höchsten Standards in puncto Hygiene und Desinfektion vollständig übereinstimmt. Mit der Verbindung von Corporate-Design-Konzept und Qualitätsmanagement können wir also auch unser ambitioniertes Ausbildungs- und Mitarbeiterkonzept hervorragend umsetzen und unseren Mitarbeitern einen angenehmen Berufsalltag bieten.

*QM-Systeme schreiben unter anderem ein einheitliches Corporate Design vor, weil damit ein ganz anderer Außen Eindruck erzeugt werden kann, also eine Praxis ihre Ziele und Überzeugungen viel einfacher kommunizieren kann. Ich habe den Eindruck, dass Sie auch in dieser Hinsicht einen großen Fortschritt verzeichnen konnten. Wie sehen Sie als Inhaber einer Praxis denn hier den entscheidenden Vorteil?*

Knut Ingemann: Der Erfolg einer Praxis basiert sicher auf vielen einzelnen Fak-

toeren, und das ist für den Außeneindruck nicht anders. Die „gelebte Ordnung“ aber, die wir in unserer Praxis auf der Grundlage von Qualitätsmanagement und Corporate Design umsetzen können, ist sicherlich ein ganz wichtiger Punkt: Sie fängt bei so kleinen Dingen an wie der einheitlichen Beschriftung von Ordnern, Schubladen, ja sogar unseren Kaffeetassen im Pausen- und Aufenthaltsraum unserer Praxis oder den mit unserem Logo versehenen Kugelschreibern. Viele Patienten haben uns darüber hinaus auf unsere neuen Patientenflyer zu verschiedenen Behandlungsschwerpunkten und unsere Bildschirmschoner angesprochen, die wir auf allen Computern installiert haben.

Antje Neumann: Mithilfe von Qualitätsmanagement und Corporate Design haben wir auch unser Formularwesen bedeutend verbessern können. Es fällt jetzt schneller mit einem Blick auf, wenn eine Unterschrift oder eine wichtige Information noch fehlt. Für Formulare, die an unsere Patienten gehen und diese etwa zu einer bestimmten Behandlung informieren, können wir nun einheitliche Formulare verwenden, die trotzdem für den jeweils individuellen Fall durch das Ankreuzen entsprechender Kästchen angepasst werden können. So trägt unser Corporate Design nach QM-Vorschriften auch über die optimierten Formulare zu einer verbesserten und effizienteren Patientenkommunikation bei.

*Letztlich wird man Maßnahmen wie die Entwicklung eines einheitlichen Corporate Designs oder die Zertifizierung eines QM-Systems letztlich auch daran messen, wie sich damit das Image der Praxis bei den Patienten verändert. Was hat Ihren Patienten besonders gut gefallen?*

Bodil Andersen: Nach dem Umzug in die neue Praxis haben wir eine größere Zahl von positiven Reaktionen auf die Gestaltung unserer Räume verzeichnen können. Viele Patienten schätzen die neue „Wellness“-Atmosphäre, die unsere Praxis mit ihren maritimen Themen ausstrahlt. Das wissen wir aus persönlichen Gesprächen, aus Kommentaren aus unserem Meinungskästchen im Wartezimmer und unseren

Patientenumfragen, für die wir im Rahmen des QM-Systems ein verbessertes Erinnerungssystem eingerichtet haben, sodass wir seitdem regelmäßig die Befragung durchführen.

Knut Ingemann: Diese positiven Rückmeldungen haben sich aber darin niedergeschlagen, dass wir unseren Patientenstamm nachhaltig vergrößern und auf einem höheren Niveau stabilisieren konnten. Wenn auch sicher viele Faktoren zu einem solchen Praxiserfolg beitragen, hat unser neues Erscheinungsbild unsere hohe Behandlungsqualität und unsere Praxisphilosophie nach außen für Mitarbeiter und Patienten greifbarer werden lassen. Das konnte aber nur deshalb so erfolgreich gestaltet werden, weil das Erscheinungsbild für unser Team und uns selbst nicht bedeutet hat, uns in irgendeiner Weise zu verbiegen. Wir können nun unsere und die Überzeugungen des Teams besser nach außen sichtbar werden lassen. Anders kann, das ist unsere Überzeugung, weder ein QM-System noch ein neues Erscheinungsbild so positive Effekte haben, wie es bei uns der Fall ist. Und ich muss sagen, es macht einfach Spaß, in einer Praxis zu arbeiten, in der der eigene Qualitätsanspruch und die Leidenschaft für unsere Tätigkeit sozusagen bis in die Kaffeetassen hinein spürbar werden!

*Herzlichen Dank für das Gespräch.*

## kontakt.

### Rabea Hahn

Geschäftsführerin  
Agentur WHITEVISION Karlsruhe  
Tel.: 0721 2039333  
E-Mail: r.hahn@whitevision.de  
www.whitevision.de

### Bodil Andersen und Knut Ingemann

Zahnärzte in Buchholz  
Schützenstr. 29  
21244 Buchholz  
Tel.: 04181 9321-0  
E-Mail: info@zahnaerzte-in-buchholz.de  
www.zahnaerzte-in-buchholz.de