

Interview mit Dr. M. Altmann und F. Uhlemair

Materialbeschaffung online

Fünf Praxen mit 8 Zahnärzten haben sich im süddeutschen Raum unter dentalsynoptics e.V., wissenschaftliche Vereinigung von Zahnärzten, zusammengeschlossen und ein eigenes, computergestütztes QM-System mit Namen PMS (Praxismanagementsystem) entwickelt. Zielvorgabe bei der Entwicklung war die praxisgerechte Umsetzung der gesetzlichen Auflagen, beim Prozess Hygiene unter besonderer Berücksichtigung der RKI-Richtlinien. Entstanden ist unter anderem ein Scanner-Barcode-basiertes Hygienesystem, das die gesetzlichen Anforderungen an zahnärztliche Hygiene übertrifft und die Aufbereitung von Geräten und Instrumentarien in allen Funktionsbereichen sicherstellt. Die Zahnärzte der Gemeinschaftspraxis Dres. Altmann in Langenargen am Bodensee sind Mitglieder von dentalsynoptics e.V. und haben das PMS in den Praxisalltag integriert. Ein erfolgreiches Qualitätsmanagement zeichnet sich durch effiziente Arbeitsabläufe aus. Materialbeschaffung über Online-Shops tragen dazu bei, die Materialwirtschaft transparent und übersichtlich zu gestalten. Der Einbezug der für den Hygieneprozess ohnehin vorhandenen Scanner bietet zusätzliche Vorteile. Was bedeutet die Umstellung von Karteikartensystem auf Online-Bestellung für die Praxis und für die damit beauftragte Helferin Fabienne Uhlemair?

? Herr Dr. Altmann, beschreiben Sie bitte Ihre Praxisgemeinschaft, damit wir einen Eindruck davon bekommen, in welchem Umfang und zu welchen Fachbereichen Sie Produkte auswählen!

Dr. M. Altmann: Meine Kollegen von dentalsynoptics e.V. und ich sind während unserer universitären Ausbildung in Freiburg von Prof. Dr. Jörg Strub geprägt worden und folgen dem synoptischen Behandlungskonzept, d.h. wir streben eine wissenschaftlich fundierte, sorgfältige und individuell konzipierte Behandlungsplanung und Durchführung an. Unser Behandlungsspektrum umfasst nahezu die gesamte moderne Zahnmedizin, und wir müssen für unsere 6 Behandlungszimmer Material für die Bereiche Prophylaxe, konservierende Zahnheilkunde, Endodontie, Prothetik, aber auch für chirurgische Eingriffe einschließlich der Implantologie beschaffen. Das breite Leistungsspektrum zieht ein großes Produktportfolio nach sich. Um den Überblick zu behalten, nutzen wir unsere Ressourcen aus der Verwaltung der Hygieneketten mit Barcodes und Scanner. Zudem bestellen wir fast ausschließlich auf Online-Portalen der jeweiligen Fachfirmen. Hier ist unsere Mitarbeiterin Frau Uhlemair gefragt, die seit 3 Jahren für die Bevorratung der Praxis verantwortlich ist.

? Frau Uhlemair, es sind vor allem Verbrauchsgegenstände und rotieren-

de Instrumente, die in regelmäßigen Zyklen erneut bestellt werden müssen. Ziehen wir als Beispiel die Marke Komet mit einem professionellen Web-Shop heran. Nennen Sie die Gründe, warum Sie den Web-Shop überhaupt nutzen!

F. Uhlemair: Wir sind Anfang 2010 consequent auf die Online-Bestellung umgestiegen und arbeiten seit 2011 mit dem Komet-Web-Shop. Die Vorteile liegen für mich klar auf der Hand: Ich kann im Internet zeitunabhängig bestellen und arbeite papierlos. Insgesamt fühle ich mich viel flexibler, und der Bestellvorgang läuft schneller ab. Besonders praktisch finde ich die Bestellhistorie, also die Order der letzten Male, an der ich mich immer wieder orientieren kann und die mir Aufschlüsse über die notwendigen Bestellmengen gibt.

? Wie haben Sie die Anmeldeformalitäten für den Zugang zum Shop empfunden? Und wie organisieren Sie die Materialverwaltung?

F. Uhlemair: Viele Kolleginnen haben vielleicht Respekt davor, aber der Login ist denkbar einfach und unkompliziert: Kundennummer und Passwort eingeben – fertig! Ich bestelle einmal in der Woche, d.h. zuerst kontrolliere ich die Materialbestände und gleiche die Bestände mit unserer Bestellliste ab. Dann wechsle ich zum Computer und gebe die Artikel in die Order ein. Neben diesen praktischen As-

pekten macht mir die Arbeit per Internet viel mehr Spaß als das Ausfüllen von Karteikarten!

? Komet praktiziert den Direktvertrieb, d.h. die Betreuung erfolgt über einen persönlichen Komet-Fachberater. Nun erleben wir im Dentalmarkt die Tendenz zu immer erklärungsbedürftigeren Produkten. Wann sind Ihrer Meinung nach die Möglichkeiten der Online-Shops erschöpft?

Dr. M. Altmann: Auf den Komet-Fachberater kann man trotz des Web-Shops nicht verzichten. Der Grund dafür ist einfach: Die Online-Hilfe des Shops kann vieles erläutern, aber wir werden dadurch nicht in die Lage versetzt, das Produkt physisch zu spüren. Einen neuen Kunststoffpolierer oder eine neue Fräse möchte ich in den Händen gehalten haben, bevor ich bestelle.

F. Uhlemair: Produkte, die wir bereits kennen, bestellen wir dann über den Shop.

Dr. M. Altmann: Außerdem hat sich über die Jahre ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen dem Fachberater und uns entwickelt und wir wissen: Er kennt uns und das Profil unserer Praxis und weiß, was uns interessieren könnte. Das Angebot des Shops und der regelmäßige, persönliche Besuch des Fachberaters ergänzen sich aus unserer Sicht perfekt.

? Wie halten Sie sich über Produktneuheiten auf dem Laufenden?

Dr. M. Altmann: Ich darf unser Praxisteam als sehr fortdigungsrege bezeichnen, und wir bringen von den Fortbildungsveranstaltungen und Messen viele Anregungen mit. Die bereits angesprochene persönliche Betreuung durch den Fachberater, der uns auf interessante firmenspezifische Neuerungen aufmerksam macht, ist aber eine weitere wichtige Säule für die Deckung unseres Informationsbedarfs.

? Macht die Online-Bestellung nur für große oder für alle Praxen Sinn?

Dr. M. Altmann: Grundsätzlich macht die Online-Bestellung für alle Praxen Sinn. Gerade kleine Praxen müssen in Zukunft die



Der Vertrieb bei Komet wird durch den Webshop noch direkter und ist eine Option für die zeitunabhängige Bestellung.



Dr. Andreas Altmann, Myriam und Dr. Michael Altmann (Mitglieder von dentalsynoptics e. V.) und das Praxisteam.



Arbeitsleistung der Mitarbeiter besonders effizient nutzen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Das Bestellen über Online-Shops mit Bestellhistorie und, wenn man an den in jedem guten QM-System geforderten Controlling-Part denkt, Analysefunktionen per Knopfdruck, ist einfach und erleichtert auch betriebswirtschaftliche Interpretationen. Allerdings muss der Praxisinhaber diese Vorteile auch erkennen und diese an die Mitarbeiter vermitteln. Es gibt aber seitens der Industrie noch Entwicklungsbedarf. Online-Bestellsysteme müssen in Zukunft mit der Praxissoftware kommunizieren können und sollten eine Praxis in die Lage versetzen, sowohl die Bestellungen als auch die Lagerhaltung über das Praxisprogramm zu verwalten und zu kontrollieren. Die Dentalindustrie muss dieses elementare Bedürfnis der Praxen erkennen und Werkzeuge zur Verfügung stellen, mit denen sich die Verwaltung von Materialien, Bestellprozessen und Chargendokumentation mithilfe von universell lesbaren Barcodes mit möglichst geringem Zeitaufwand verwirklichen lassen.

7 Damit zielen Sie auf die Chargendokumentation beim Qualitätsmanagement ab ...

Dr. M. Altmann: ... ja, das Problem sind momentan noch die uneinheitlichen Barcodes. Auf den Produktverpackungen sind unterschiedliche Barcode-Formate mit den Chargeninformationen der Hersteller aufgebracht. Die helfen uns Zahnärzten, die ein digital dokumentiertes Qualitätsmanagement anstreben, aber nur bedingt weiter, weil wir uns sehr zeitaufwendig Abhilfe schaffen müssen – zumal oft die einzelne Einheit einer Verpackung gar keinen Barcode mehr trägt.

F. Uhlemair: Wir behelfen uns deshalb folgendermaßen: Ich lese die erhaltene Ware ein, drucke dann eigene Barcodes aus und klebe diese auf die Schachteln. Ansonsten müssten wir – noch umständlicher! – auf 2 Ebenen (Hersteller/interner Barcode) dokumentieren. Das klingt nach sehr viel Aufwand, aber man muss sich vor Augen halten, wie wir früher dokumentiert haben: Da musste ich die Ident-Nummern der Produkte auf Karteikarten übertragen und diese dann wieder

auf dem Behandlungsblatt eines jeden Patienten notieren.

Dr. M. Altmann: Gerade deshalb wünschen wir uns einen engeren Schulterschluss zwischen der Dentalindustrie und den Softwarehäusern, damit die Praxen die gesetzlichen Auflagen und die Pflicht zur Dokumentation mit möglichst wenig Arbeitsaufwand umsetzen können. Mit dentalsynoptics e. V. feilen wir an einer praxisgerechten Umsetzung der Arbeitsabläufe. Bestellungen über Web-Shops stellen für die Kollegen daher eine einfache, aber effektive Möglichkeit dar, die Vorteile der digitalen Welt für ihre Praxen zu nutzen.

! Vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Dorothee Holsten.

Kontakt

Zahnärztliche Gemeinschaftspraxis
Dr. Andreas Altmann, Myriam Altmann,
Dr. Michael Altmann
Mühlstraße 25
88085 Langenargen
E-Mail: praxis@draltmann.de