

Dentinic	Qualitäts- und Umwelt- handbuch	Seite 1
4. QUALITÄTSMANAGEMENT		

4.1 Allgemeine Anforderungen

4.2.1 Unternehmenspolitik

Die Gesundheit unserer Zähne beeinflusst unser tägliches Leben als Zeichen für Vitalität und Lebensqualität oder als Warnsymptom. Jemandem "die Zähne zeigen" zu können steht für Selbstbewusstsein und ist Grundlage für Sympathie im geschäftlichen und privaten Umgang mit Menschen. Würden Sie sich jemandem anvertrauen, dessen schlechte Zähne zeigen, dass er nicht einmal für sich selbst verantwortlich handelt?

Die moderne Zahnmedizin kann heute fast allen Patienten zu gesunden Zähnen mit hervorragender Funktion und persönlichkeitsgerechter individueller Ästhetik verhelfen. Wissenschaftlicher Fortschritt ermöglicht es auch langjährigen Prothesenträgern, wieder festsitzende eigene Zähne durch Implantate zu erhalten und die Zeit zurückzudrehen - Alter ist kein Hinderungsgrund.

Neben der allumfassenden zahnärztlichen Behandlung beinhaltet das Spektrum unserer Klinik die Diagnose und Therapie der Verschleißerkrankungen des Kopfes und Halses. Dabei decken wir das volle Therapiespektrum der Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie sowie der plastisch-ästhetischen Chirurgie ab. Ziel ist eine allumfassende und ganzheitliche Therapie der Alterserscheinungen der Kopf-Hals-Region.

Die Dentinic - Privatklinik der Zahnmedizin & Ästhetik hat sich der Verwirklichung dieses Ziels verschrieben durch ein System von evidenten Qualitätsabläufen im überwachten Qualitäts-Management-System nach DIN EN ISO 9001:2008 unter Beachtung umweltschonenden Vorgehens, zertifiziert im Umwelt-Management-System nach ISO 14001 als Partner der Bayerischen Staatsregierung im Umweltpakt Bayern; entsprechend unserer Umwelterklärung validiert von der EMAS der Europäischen Union und konzessioniert nach §30 Gewerbeordnung.

Bestmögliche Qualität unserer Dienstleistungen und der Schutz der Umwelt, der Patienten und Mitarbeiter sind wichtige Ziele unserer Klinik.

Im Mittelpunkt unseres Bemühens steht der Patient, dem wir in wenigen kompakten Terminen in kurzer Zeit - z. B. auch im Rahmen eines Urlaubs in Garmisch-Partenkirchen - zur Wiederherstellung der Kaufunktion und einem strahlenden Lachen verhelfen wollen.

Behandlungen in kompakten Terminen gewährleisten, dass der Patient seltener zur Zahnklinik fahren muss und somit die Umwelt schützt. Das Prinzip „Alles aus einer Hand“ mit kurzen Wegen zwischen Patient, behandelndem Arzt und Zahnlabor führt zusätzlich zu einer Minimierung der Transport- und Fahrwege. Ein weiterer Vorteil der kompakten Terminvergabe ist der Einsatz sparsamer Medikation, da der Patient in wenigen Terminen die Gesamtbehandlung abschließen kann und nicht wiederholt auf Medikamente angewiesen ist. Dies dient somit dem Schutz vor Übermedikation und der Verringerung von Abfallmaterial.

Dentinic	Qualitäts- und Umwelt- handbuch	Seite 2
4. QUALITÄTSMANAGEMENT		

Patienten, die Angst vor der Zahnbehandlung oder dem plastisch-ästhetischen Eingriff haben, können zwischen Ablenkungsmöglichkeiten, dem Erlernen von Entspannungstechniken und einer umfassenden Angstbehandlung wählen.

Zusätzlich führt das „Dentinic Institut für Weiterbildung und Patienteninformation“ Informationsveranstaltungen und Kurse zu relevanten Themen der Zahnmedizin, Medizin, Psychologie und des Managements durch.

Die Beratung über alle wissenschaftlich denkbaren Lösungsmöglichkeiten von Zahn- Mund- und Kieferproblemen nach sorgfältiger Diagnose, die Diskussion mit dem/der Patienten/in ist wichtigste Grundlage der Behandlung. Hier darf Zeit keine Rolle spielen. Ein aufgeklärter Patient, der nach sorgfältigem Abwägen aller diskutierten Aspekte, wie Ziel, Behandlungsablauf, Risiken, Alternativen, Termine und Kosten, von dem beschlossenen Weg überzeugt ist, trägt damit wesentlich zum angestrebten Erfolg bei.

Dazu kommt das Stress abbauende Ambiente einer kleinen Privatklinik mit ihren motivierten Mitarbeiter/innen und allen Möglichkeiten wie

- Gesamtanierung aus einer Hand mit optimiertem Zeitmanagement z. B. für Selbstständige, Unternehmer, Manager
- stationäre Behandlung - solange nötig
- Vollnarkosen, wenn medizinisch notwendig
- qualitätskontrolliertes zahntechnisches Labor (DIN EN ISO 9001:2008)
- Sanierung von Risikopatienten, z. B. Hämophilie (Bluter), Diabetes, Rheuma, Osteoporose, Herz-Kreislauf, Problemfälle, Zahnarzt-Phobie (Angst)
- Organisation von Urlaubsaktivitäten mit Partnerhotels (auch für die Familie)
- Moderne Zahnmedizin auf wissenschaftlich weltweit neuestem Stand (Implantologie, Funktion, Ästhetik, ganzheitlich, metallfrei) unter Einsatz moderner Technik, wie Laser, DVT, Zirkonoxid – Keramiken
- Erhalt eigener Zähne, Parodontologie, Knochenaufbau, etc.
- Keine Prothesen (herausnehmbarer Zahnersatz)
- Metallfreie Voll - Sanierungen mit Zirkondioxid – Implantaten und Vollkeramik

Dentinic	Qualitäts- und Umwelt- handbuch	Seite 3
4. QUALITÄTSMANAGEMENT		

Alle wichtigen Strukturen, Aufgaben und Tätigkeiten unterwerfen wir daher einem unabhängig kontrollierten Qualitäts-Management-System nach DIN EN ISO 9001:2008, der ISO 14001 (Umwelt) sowie dem Urteil unserer Patienten.

Verantwortlichkeiten und einzusetzende Mittel haben wir in unserem Qualitäts- und Umwelthandbuch beschrieben.

Motivation, Rechtssicherheit und hohe fachliche Qualifikation erreichen wir durch laufende Fortbildung, durch das Zugehen auf den Patienten, das Verstehen seiner Probleme und die gemeinsame Freude mit dem Patienten über das gelungene Ergebnis. Um festzustellen ob dieses positive Ergebnis andauert führen wir Zufriedenheitskontrollen durch, deren Ergebnis für uns Gradmesser und Ansporn für unsere Weiterentwicklung auf der Grundlage kontrollierter Qualität ist.

Seit Jahren geben uns unsere Patienten nach längerer Tragezeit in den Kategorien Funktion, Ästhetik, Hygienefähigkeit, Abrechnung und Erstattung die Note 1,...

Daher können wir auf unsere Arbeiten nach Maßgabe unseres zahnmedizinisch / zahn-technischen Urteils mindestens 5 Jahre Garantie leisten, weit über gesetzliche Vorgaben hinaus.

Der Erfolg unserer Arbeit zeigt, dass wir auf dem richtigen Wege sind.

Auf dieser Basis werden wir unsere Bemühungen zur stetigen Verbesserung unserer Dienstleistungs- Qualität fortentwickeln und den laufenden medizinischen Fortschritt in unsere Arbeit integrieren.



Dr. Bail (Geschäftsführung)

06.11.2008



Frau Eveillard (QMB)