



sche Teamarbeit praktizieren, den Patienten quasi in ihr Team mit aufnehmen und ihn weniger warten lassen, insbesondere nicht auf dem Behandlungsstuhl mit umgehängtem Lätzchen. Der Patient erfährt in diesen Spitzenpraxen mehr über das Zahngeschehen in seinem Mund, die verwendeten Materialien und wird über das, was therapeutisch geschieht, genau informiert. Er kann seinem Behandler guten Gewissens vertrauen!

*BZB: Welche Schwachstellen oder Defizite an Zahnarztpraxen sind Ihnen im Rahmen Ihrer Befragung zu Ohren gekommen?*

*Prof. Riegl:* Die weniger gut beurteilten Praxen entfernen sich mental von ihren Patienten, sind häufig in die Jahre gekommen, haben angeschmutzte Teppiche, verkalkte Mundspülbecken, die Zahnärzte begrüßen ihre Patienten mit Handschuhen und nehmen ihnen die Prothese beim Warten zu früh heraus. Es herrscht eine spürbar kritische Stimmung im Team, das Personal wechselt häufig. Die Zahnärzte verhandeln mit dem im Behandlungsstuhl ausgeliefert flachliegenden Patienten über wichtige Entscheidungen in der Größenordnung eines Kleinwagens.

*BZB: Wenn Sie die Ergebnisse der ersten Imagestudie mit denen der neuen Untersuchung vergleichen, wie fällt die Bilanz aus? Ist die Zahnarztpraxis ein „Center of Excellence“? Und hat sich das Ansehen der Zahnärzte in den Augen der Patienten in den vergangenen zehn Jahren verbessert oder eher verschlechtert?*

*Prof. Riegl:* Unsere beiden Studien können weder vom Umfang noch von der Methodik oder der inhaltlichen Ausgestaltung vollständig verglichen werden. Die neue Zahnärzte-Enquete berücksichtigt die in der Informationsgesellschaft eingetretenen Anspruchssteigerungen der Patienten und die durch jahrelange Qualitätsbemühungen der Zahnärzte eingetretenen Qualitätsverbesserungen. Die Zahnärzte sind zwar besser geworden, aber es hat den Anschein, daß die Ansprüche der Patienten noch schneller gewachsen sind. Patienten von heute haben weniger sozialräumerische Einstellungen, wenn es um hochwertige Zahnmedizin und um ihre zusätzlichen Eigenbeiträge geht.

Die „Zahnarztpraxis als Center of Excellence“ ist kein Gipfelkreuz auf einem Berg, das man irgendwann erreicht und wo man sich in das Gipfelbuch einträgt oder frisch zertifiziert ausruhen kann. Wir verstehen unter der „Zahnarztpraxis als Center of Excellence“ eine dauerhafte Weiter- und Fortentwicklung, einen olympischen Leistungswettbewerb von Zahnärzten, eine partnerschaftliche Begeisterung von Patienten und ein Programm für das lernende Unternehmen Zahnarztpraxis. Spitzenpraxen dieser Art gibt es in den Köpfen und Herzen der Patienten als Einzel- oder als Gruppenpraxen, als Stadt- oder als Landpraxen. Der praxisindividuelle Weg ist das Ziel und jeder Stillstand wäre bereits ein Rückschritt.

*BZB: Welchen Nutzen haben Patienten und Zahnarzt von dieser neuen Studie?*

*Prof. Riegl:* Zahnärzte sind berufstypisch relativ kommunikationsarm. Aus den Studienergebnissen können alle Teammitglieder der Praxis lernen, wovon Patienten hinsichtlich ihrer idealen Zahnarztpraxis träumen. Die Lösung besteht darin, Patienten in ihrer tatsächlichen Ausgangsposition partnerschaftlich abzuholen und sie für das Machbare und das realistisch Mögliche der Zahnarztpraxis so zu begeistern, daß sie sich auch in Zukunft vom Zahnarzt ihres Vertrauens ohne Angst und ohne Leidensdruck führen lassen. Die ersten Gewinner dieser Studie sind damit die Patienten, denn die Ergebnisse öffnen den Zahnärzten und ihren Teams die Augen. Wenn es mit diesen Erfolgsfaktoren und den daraus ableitbaren Verbesserungen gelingt, Patienten ohne Kommerzialisierung dauerhaft zu Gewinnern zu machen, gewinnt die Zahnarztpraxis immer mit.

*BZB: Herr Prof. Riegl, wir danken Ihnen für dieses Gespräch.*

Das Interview für das Bayerische Zahnärzteblatt führte  
Ulrike Nover.

Gerhard F. Riegl: Zahnarztpraxis als Center of Excellence. Neue Wertschöpfungen für Zahnärzte und Labors, Verlag Prof. Riegl & Partner, Augsburg 2001, 466 Seiten, 133 Abbildungen, Teilleuteil zum Image der Zahnärzte 132 Seiten, gebunden, Atlasformat, ISBN 3-926047-15-1, Preis: 99 € (194 DM / 194 CHF). Bezug per Fax: 0821 / 55 22 39