

## Sehr geehrte Damen und Herren!

Wenn Sie als Patienten unsere Praxis aufsuchen und unsere zahnmedizinischen Leistungen in Anspruch nehmen, erwarten Sie von uns zu Recht Leistungen mit Qualität. Wir wiederum als spezialisierte oralchirurgische Praxisklinik möchten für Sie Leistungen höchster Güte erbringen. Ihre Erwartungen und unsere Intentionen liegen auf gleicher Ebene.

Wir möchten für Sie nicht nur Leistungen erbringen,

„die in ihrer Eignung bestimmte festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse erfüllen“, also „Qualität“ im objektiven Sinne darstellen. Sondern wir möchten Sie auf höchstem Standard zahnmedizinisch versorgen, Sie individuell und umfassend betreuen und als Patienten zufriedenstellen.

Ob wir dieses Ziel erreichen, möchten wir nicht dem Zufall überlassen. Wir haben deshalb unser Handeln im Rahmen eines Managementsystems organisiert.

In diesem System haben wir jede unserer Arbeitsleistungen, und zwar sowohl die unserer zahnmedizinischen Spezialisten als auch die unserer Mitarbeiter, detailliert beschrieben. Diese Dokumente sind in einem Handbuch zusammen gefasst. Jeder Zahnarzt und jeder Mitarbeiter ist über den Inhalt der Dokumente im Einzelnen informiert und arbeitet danach. Außerdem haben wir die Dokumente in unserer Praxissoftware „Charly“ hinterlegt, so dass sie jeder auch während der laufenden Arbeit nachlesen kann.

Aufgrund der darauf aufbauenden Stellenbeschreibungen weiß jeder, was er zu tun hat. Zusätzlich haben wir zur Sicherung spezieller Belange Qualitätsmanagementbeauftragte, Hygienebeauftragte, Röntgenbeauftragte und Gefahrstoffbeauftragte bestellt.

Ein solches System bringt allerdings nur dann Nutzen, wenn das „Werk“ nicht nur im Schrank steht und verstaubt, sondern das System tatsächlich gelebt wird.

Wir haben deshalb auch organisiert, dass unsere Leistungen auf unserem hohen Niveau erhalten und weiterentwickelt werden.

Dazu sprechen wir in den Teambesprechungen gemeinsam und in so genannten Audits mit den einzelnen Zahnärzten und Mitarbeitern regelmäßig darüber, ob wir tatsächlich entsprechend den Beschreibungen in den Dokumenten verfahren. Gleichzeitig überprüfen wir dabei, ob unsere Dokumente noch auf dem aktuellen Stand sind oder den Veränderungen in der Wissenschaft, Verfahrenstechnik sowie der Gesetzgebung oder praktischen Gesichtspunkten angepasst werden müssen.

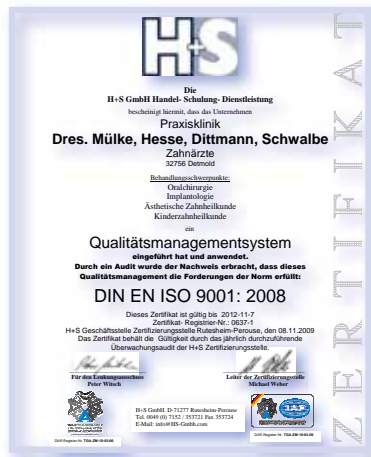
Wir praktizieren ein Fehlermanagement, in dem Fehler aufgegriffen und als Chance zur Verbesserung verstanden werden - allerdings darf jeder Fehler nur einmal gemacht werden.

Mit Verbesserungsvorschlägen tragen die Mitarbeiter zur Weiterentwicklung der Leistungen bei. Dem dient auch eine intensive interne Kommunikation mit regelmäßigen Teambesprechungen und Mitarbeitergesprächen. Schließlich legen wir auch größten Wert auf eine ständige Fortbildung, die durch regelmäßige interne Fortbildungsmaßnahmen und durch Seminarbesuche gewährleistet wird.

Zur Überprüfung und Bestätigung, dass unser Qualitätsmanagementsystem und dessen Handhabung den geltenden Normen entspricht, haben wir unser System bereits vor 6 Jahren durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle nach DIN EN ISO 9001 : 2000 zertifizieren lassen. Vor drei Jahren ist die Rezertifizierung nach den erhöhten Anforderungen der DIN EN ISO 9001 : 2008 erfolgt.

Die in das System eingebauten Elemente, die ständige interne

Kommunikation und die wiederholte Überprüfung im Rahmen der Zertifizierung erhalten bei der täglichen Arbeit das Bewusstsein aller Beteiligten für die Qualität unserer Leistungen. Das gibt allen Sicherheit. Gleichzeitig erhöht es die Motivation unserer Mitarbeiter.



Wir möchten im Interesse unserer Patienten unseren hohen Standard erhalten und weiterentwickeln. Wir verstehen Qualitätsmanagement als Schlüssel für die Zufriedenheit unserer Patienten.

**Dr. Dieter Mülke**  
Fachzahnarzt für Oralchirurgie  
Tätigkeitsschwerpunkt Implantologie

**Dr. Thomas Hesse**  
Fachzahnarzt für Oralchirurgie  
Tätigkeitsschwerpunkt Mund- und Kieferchirurgie

**Dr. Doreen Schwalbe**  
Zahnärztin, Tätigkeitsschwerpunkt  
Kinderzahnheilkunde

**Priv.-Doz. Dr. Wieland Heuer**  
Zahnarzt  
Spezialist für zahnärztliche Prothetik (DGPro)

**Dr. Bettina Mülke**  
Arztin für Anästhesiologie,  
ambulante Operationen

Fürstengartenstraße 3 a  
32756 Detmold

Tel. 0 52 31/61 61 90

Fax 0 52 31/61 61 925

info@zahnzentrumlippe.de

www.zahnzentrumlippe.de

Zertifiziert nach ISO 9001:2008

spezial

Patienteninfo

## Zahngold für die Hospizarbeit

Bei der Entfernung von Kronen und Brücken fällt aus nicht wieder verwendeten Teilen Altgold an. Wir legen unseren Patienten nahe, dieses Altgold für einen sozialen Zweck zu spenden. Das machen auch fast alle Patienten.



Auf unseren Appell hin haben jetzt wiederum zahlreiche Patienten ihr Zahngold gespendet. Das gesammelte Altgold erbrachte bei der Verwertung in der Scheideanstalt die immense Summe von 14.143,26 €. Diesen Erlös möchten wir in der hiesigen Region einsetzen. Wir stellen den Betrag deshalb für die Hospizarbeit in Detmold zur Verfügung. Einen symbolischen Scheck über diesen Betrag konnte Dr. Dieter Mülke am 27. 7. 2012 dem Vorsitzenden des Ambulanten Hospiz- und Palliativ-Beratungsdienstes Lippe e.V., Herrn Andreas Lüdeke, überreichen. Dieser nahm die Summe dankbar an.

### Eine kleine Bitte:

Fehlerhafte Anschriften verursachen viele Probleme. Bitte teilen Sie uns jede Änderung Ihrer Adresse mit! Und lassen Sie auch Ihre Krankenversicherungskarte ändern.

## Gina tanzt bei den Deutschen Meisterschaften

Unsere Mitarbeiterin Gina Kellner pflegt ihr großes Hobby, den Showdance, im TUS- Eichholz Remmighausen (siehe Newsletter 07/2010). Ihre Tanzgruppe heißt nach dem Zusammenschluss der beiden vorherigen Tanzgruppen Lollypops und Bailandos jetzt „Perplex!“.

Für ihren Wettkampftanz in diesem Jahr hat sich die Gruppe das Motto „Das Dschungelcamp“ aus der bekannten RTL Sendung ausgesucht. Am Ende gibt es einen Dschungelkönig und die anderen müssen leider „verlieren“.



In ihrer ersten gemeinsamen Saison wurde die Gruppe bereits Lippe-Meister und erzielte den 3. Platz bei den Westfälischen Meisterschaften. Auf Grund der verletzungsbedingten Absage der Zweitplatzierten

der Westfalen-Meisterschaften hat die Gruppe jetzt die Möglichkeit erhalten, an den Deutschen Meisterschaften in Witten teilzunehmen.

Wir drücken Gina mit ihrer Mannschaft die Daumen.

## Besuch im Hochseilgarten

Wir wollten uns immer schon einmal in die Höhe begeben ...

... zu unserem Betriebsausflug war es soweit. Wir begaben uns in schwindelerregende Höhen im Kletterpark und Hochseilgarten unterhalb des Hermannsdenkmals. Nach dem ersten Einführungsparcours unmittelbar über dem sicheren Boden verloren auch die skeptischen Mitarbeiter ihre Ängste. In etwa 15 Meter über dem Erdboden und bei schönstem Sonnengewitter kletterten wir nicht weniger entspannt als bei der Einführung in luftiger Höhe und hatten jede Menge Spaß. Wie Tarzanschwangen wir von Ast zu Ast und über neue Plattformen auch von Baum zu Baum. Über Spinnenwände und einer Art Surfboard sowie in einem kleinen Ballonkorb eroberten wir die Höhe. Wie im Flug verging die Zeit mit diesem einzigartigen Erlebnis. Mit gestärktem Selbstvertrauen ließ unser Spitzenteam den Tag mit einem Grillfest ausklingen.



## Zur Person

Liebe Patientinnen und Patienten, diesmal möchte ich mich in diesem Newsletter bei Ihnen vorstellen.

Mein Name ist Marija Sabine Neumann.

Ich wurde am 09.02.1993 in Dortmund geboren.

Durch verschiedene private Umstände hat es meine Mutter und mich in das schöne Lipperland gezogen. In Schlangen sind wir dann sesshaft geblieben, wo wir uns, zusammen mit dem neuen Lebensgefährten meiner Mutter, ein neues kleines Heim aufgebaut haben.

Seit 2010 arbeite ich als Auszubildende in dieser Praxisklinik und habe dadurch sehr schnell neue Freunde gefunden, sei es in der Praxis oder in der Schule. Am Anfang war es schwierig für mich, da Detmold doch ziemlich das Gegenteil von Dortmund ist.

Ich werde voraussichtlich Mitte nächsten Jahres meine Ausbildung beenden. Zurzeit arbeite ich, neben Frau Yilmaz, als Assistenz bei Herrn Dr. Mülke.

In meiner Freizeit unternehme ich gerne etwas mit meinem Freund, mit dem ich seit Juli zusammen wohne. Außerdem bin ich leidenschaftliche Computerspielerin und kann ohne Probleme mit den „Jungs“ mithalten. Ich freue mich, wenn ich Sie demnächst wieder in unserer Praxis begrüßen darf.

Ihre Marija Neumann



**Dr. Dieter Mülke**  
Fachzahnarzt für Oralchirurgie  
Tätigkeitsschwerpunkt Implantologie

**Dr. Thomas Hesse**  
Fachzahnarzt für Oralchirurgie  
Tätigkeitsschwerpunkt Mund- und Kieferchirurgie

**Dr. Doreen Schwalbe**  
Zahnärztin, Tätigkeitsschwerpunkt  
Kinderzahnheilkunde

**Priv.-Doz.  
Dr. Wieland Heuer**  
Zahnarzt  
Spezialist für zahnärztliche Prothetik (DGPro)

**Dr. Bettina Mülke**  
Arztin für Anästhesiologie,  
ambulante Operationen

Fürstengartenstraße 3 a  
32756 Detmold

Tel. 0 52 31/61 61 90

Fax 0 52 31/61 61 925

info@zahnzentrumlippe.de

www.zahnzentrumlippe.de

Zertifiziert nach ISO 9001:2008