

# Tandlæger har investeret i fremtiden

Af Susie Skov Meldgaard

susie.skov.meldgaard@nordjyske.dk

Tandlægerne Lis & Jørn Elgaard i gågaden er for nylig blevet noget nær blåstemplet. Som en af kun 12 klinikker i Danmark har tandlægehuset opnået ISO 9001 certificering. Det betyder, at patienterne kan forvente en kontinuerlig kvalitetssikring af klinikens processer og udstyr og af personalets løbende videreuddannelse.

- Alle behandlinger foregår efter de nyeste internationale normer. Men er ISO certificering er ikke noget, man bare sådan beslutter sig for, fortæller Jørn Elgaard.

## I mål blandt de første

Tandlægehuset er med i kæden dinTANDLÆGE, og det er dem, der har været igangsætter og indpisker på certificeringen. Det er Dansk Standard, der er et uafhængigt og internationalt akkrediteret testinstitut, som står for at tjekke, at klinikkerne nu også lever op til at blive certificeret. Og så er det helt lokalt - klinikassistent Kristine Derry, der har haft det store arbejde med projektet.

- Det er hende, vi kan tilskrive en stor del af æren for, at vi er nået i mål blandt de



Jørn Elgaard er her omgivet af Mary Ann Diget, Jannie Backhausen, Tomas Zeuthen, Lis Elgaard, Vibeke Jacobsen og Helle Johansen.

første i kæden, siger Jørn Elgaard.

Faktisk har hun vist sig så talentfuld, at kædekontoret i samarbejde med konsulenter fra Dansk Tandlægefor-

ening har uddannet hende til intern auditor. Det betyder, at hun drager land og rige rundt for at godkende klinikkerne, før de kan indstilles til at certificering.

## Brugt mange mandetimer

Arbejdet med certificeringen har været stort.

- Vi har arbejdet intensivt med certificeringen i lang tid, og det har til tider været

et langt sejt træk, hvor det nogle gange har været svært at se lyset forude. Vi har brugt utrolig mange mandetimer på at formalisere og dokumentere alle processer,

så de kan blive godkendt til en ISO 9001 certificering. Og bagefter skulle det hele jo implementeres, hvilket har været et næsten ligeså stort arbejde, siger Jørn Elgaard.

- På trods af de store investeringer og det meget arbejde, så har vi hele tiden været urokkelig i visheden om, at beslutningen om en ISO 9001 certificering er den rigtige. Ikke kun ud fra et konkurrencemæssigt synspunkt, men også i forhold til nogle forbrugeretiske overvejelser. Selvfølgelig har vore patienter krav på den tryghed og sikkerhed, der ligger i en formaliseret kvalitetssikring af vores ydelser, fortæller han

- Når kæden dinTANDLÆGE, der tæller mere end 75 større klinikker fordelt over hele landet, har været så ihærdig med gennemførelsen af projektet, hænger det sammen med, at netop kvalitetssikring af tandlægeydelserne er en af grundpillerne i kædens eksistensberettigelse, tilføjer Jørn Elgaard.

Det forventes, at alle kædens medlemmer er certificeret medio 2009.