



## Inhalt

<b>QM:</b> <b>Anerkannte Qualität</b>	<b>2</b>
<b>Falten:</b> <b>Restylane Vital Light®</b>	<b>3</b>
<b>Telefon:</b> <b>Rückruf auf Wunsch</b>	<b>3</b>
<b>Kunst:</b> <b>Aquarelle von Frau Ader-Kohmann</b>	<b>4</b>
<b>Alexandrit Laser:</b> <b>Enthaarung</b>	<b>5</b>
<b>KTP-Laser:</b> <b>Gegen Äderchen</b>	<b>5</b>
<b>Verstärkung:</b> <b>Viele neue Gesichter</b>	<b>6 +7</b>
<b>Von Teamgeist und Höhenluft</b>	<b>8</b>

## Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

es gibt viel Neues zu berichten seit Erscheinen der letzten [Haut-Zeit](#). Das Wichtigste: wir sind nun zu Dritt. Und so möchten wir Ihnen unsere neue Kollegin Frau Dr. Christiane Schmitz gerne näher vorstellen. Weitere Verstärkung hat das Praxisteam durch Anja Kissel, Nicole Liesenfeld und Sonia Farooq erfahren, auch über sie werden wir berichten.

Als weiteren großen Erfolg können wir die Zertifizierung der Praxis nach DIN ISO 9001 vermelden. Wir werden erläutern was es mit diesem Prädikat auf sich hat und was es für Sie als Patienten bedeutet.

Zu einem konsequenten Qualitätsmanagement gehört es natürlich unsere Problembereiche anzugehen und dabei steht die Verbesserung unserer telefonischen Erreichbarkeit ganz oben auf der Agenda - hier versuchen wir mit einem Rückrufsystem den Service für Sie entscheidend zu verbessern.

Getreu unserem Leitbild einer modernen Dermatologie haben wir im vergangenen Jahr wieder einige Innovationen eingeführt, vorstellen möchten wir eine verbesserte Behandlungsmethode mit Hyaluronsäure und einen neuen KTP-Laser zur effizienten Therapie von Gefäßveränderungen.

Viel Spaß beim Lesen wünschen Ihnen

*Dr. Werner Saal*

*Dr. Stefanie Hellwig*

*Dr. Christiane Schmitz*



# Erfolgreiches Qualitätsmanagement Praxis-Zertifizierung nach DIN ISO 9001

**Seit vielen Jahren praktizieren wir in unserer Praxis ein Qualitätsmanagement-System basierend auf DIN EN ISO 9001. Ziel ist es, Arbeitsabläufe nach modernen Standards zu strukturieren, Fehlerquellen aufzuspüren und zu beseitigen sowie eine stetige Verbesserung der Behandlungsqualität zu erreichen.**

Die Einrichtung eines solchen aufwändigen Systems, das die gesetzlich vorgegebenen Maßnahmen weit übertrifft, war mit sehr viel Detailarbeit verbunden. Unter der Leitung unserer Qualitätsmanagementbeauftragten Janine Sauer und der professionellen Anleitung durch Frau Böttcher-Pollmanns hat unser Team mit sehr großem Engage-

ment und viel organisatorischem Geschick die Herausforderungen hervorragend gemeistert. Das anstehende externe Audit durch den TÜV Saarland stellte dann auch keine große Hürde mehr dar, so dass im Juli 2009 die offizielle Zertifizierung der Praxis erfolgte.

manches nach wie vor im Argen. Es sind aber zumeist externe Faktoren, wie die unverantwortliche Reglementierung und Rationierung im System der gesetzlichen Krankenversicherung, die eine wirklich patientengerechte Versorgung verhindern. Ein effizientes Qualitätsmanagement kann nur versuchen das Beste draus zu machen; ändern kann die Situation nur eine - dringend notwendige - grundlegende Reform des Gesundheitssystems.

Ein wesentlicher Teil von Qualitätsmanagement ist die regelmäßig im Herbst durchgeführte Patientenbefragung. Die Ergebnisse und die von uns nach eingehender Analyse getroffenen Maßnahmen werden auf unserer Website und im Wartezimmer im Detail publiziert. So hat sich auch im letzten Jahr eine ganze Menge getan. Insbesondere die Verstärkung unseres Praxisteam durch die erfahrene Hautärztin Frau Dr. Christiane Schmitz, die medizinischen Fachangestellten Anja Kissel und Nicole Liesenfeld und unsere neue Auszubildende Sonia Farooq, hat zu einer Verbesserung der Praxisleistung

sehr, denn natürlich freuen wir uns über den großen Zuspruch, und wir nehmen die mit dem Abweisen von Patienten verbundenen wirtschaftlichen Nachteile für uns in Kauf. Ein Mehr an Patienten würde aber zu einem kaum zu bewältigenden Zeitdruck bei der Behandlung führen. Die Zeit hierzu ist ohnehin schon sehr knapp bemessen und eine weitere Verkürzung ist mit unserem Qualitätsanspruch nicht mehr vereinbar.



Wir sind stolz auf das Vollbrachte und freuen uns über das Lob des TÜV-Auditors: *„Der Auditor hat ein sehr engagiertes Praxisteam vorgefunden, das mit großer Überzeugung die Praxisorganisation (und damit gelebtes QM) zum Vorteil für die Patienten aufgebaut hat und zielgerichtet an einer ständigen Verbesserung arbeitet.“*

## Wir wollen besser werden

ment und viel organisatorischem Geschick die Herausforderungen hervorragend gemeistert. Das anstehende externe Audit durch den TÜV Saarland stellte dann auch keine große Hürde mehr dar, so dass im Juli 2009 die offizielle Zertifizierung der Praxis erfolgte.

Nicht ohne Stolz können wir nun die Urkunde ins Wartezimmer hängen und das TÜV-Cert Logo verwenden. Aber es geht nicht um eine verbesserte marketing-wirksame Außendarstellung der Praxis. Es geht um die Qualität unserer Arbeit. Es geht um eine Verbesserung von Diagnostik und Therapie, von Hygiene und Patientensicherheit, von Zuverlässigkeit und Service. Besonders letzteres mag manchen kritisch stimmen, denn hier liegt so

## Qualität vor Quantität

beigetragen. Unser Grundsatz bleibt aber auch weiterhin: „Qualität vor Quantität“. Wir begrenzen daher strikt die Patientenzahlen, auch wenn dies zwangsläufig dazu führt, dass wir Patienten, die noch nicht in unserer Praxis waren, häufig an Kollegen weiter verweisen müssen. Nicht selten werden wir hierfür heftig kritisiert. Wir bedauern diese Maßnahmen im Einzelfall

## Konstruktive Kritik gefragt

Aber wir sind auch selbstkritisch und wissen, dass es noch viel zu tun gibt - „Wer aufhört besser zu werden, hört auf gut zu sein“. Wir machen weiter mit Qualitätsmanagement, mit einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Und dazu brauchen wir auch Ihre Hilfe. Getreu unserem Motto: „Lob freut uns – Kritik hilft uns besser zu werden“ bitten wir Sie um Anregungen und Meinungen, auf unserer Homepage, im Wartezimmer und auch im persönlichen Gespräch.

Wir werden engagiert daran arbeiten besser zu werden, damit sie sich bei uns auch weiterhin gut aufgehoben fühlen.

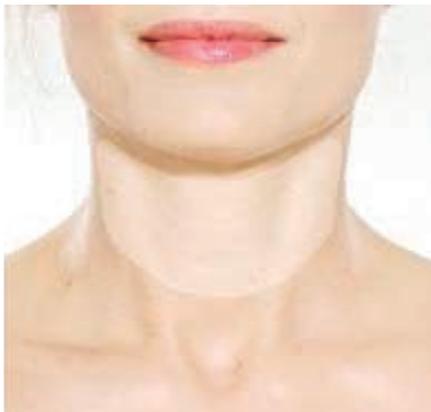
# Neues gegen Fältchen: Restylane Vital Light®

Spröde, trockene Haut und Knitterfältchen werden durch Sonne, aber auch Kälte und Heizungsluft gefördert. Anders als Cremes und Seren, die lediglich von außen pflegen, versorgt eine neuartige vernetzte Hyaluronsäure die Haut von innen. Restylane Vital Light® wird als wenig zähflüssiges Gel flächig in die mittlere Hautschicht gebracht, verteilt sich dort gleichmäßig und wirkt als langfristiges Feuchtigkeitsdepot. Die Haut wird nachhaltig von innen aufgefrischt. Gut geeignet ist eine Behandlung mit

basiert dagegen auf nicht-animalscher stabilisierter (vernetzter) Hyaluronsäure. Dies ermöglicht eine längere Verweildauer in der Haut bei gleicher sehr guter Verträglichkeit. Die Behandlung verbessert nicht nur die Hautelastizität und -beschaffenheit, sondern regt

träglich, mit lokalen Nebenwirkungen wie vorübergehender Quaddelbildung an der Einstichstelle oder kleinen Blutergüssen muss gerechnet werden.

Nach wie vor werden tiefere eingesunkene Falten, z.B. die Nasenlippenfalten oder Kinnfalten mit stärker vernetzter Hyaluronsäure aufgefüllt und angehoben – beide Behandlungen lassen sich natürlich sehr gut kombinieren, da es keinerlei Probleme mit Wechselwirkungen gibt. Auch die Behandlung mit Botox im Stirn- und Augenbereich verträgt sich gut mit



Restylane Vital Light® für Gesicht, Hals und Decolleté, wo eine langfristige Hydrobalance erreicht werden kann. Bisher wurden zur Verjüngung grösserer Hautareale unvernetzte Hyaluronsäuren verwendet. Restylane Vital Light®



auch langfristig die körpereigene Kollagenproduktion an. Damit eine Hydrobalance-Behandlung mit Restylane Vital Light® ihre vollständige Wirksamkeit entfalten kann, werden anfänglich zwei Behandlungen im Abstand von ca. 4 Wochen empfohlen, anschließend eine Auffrischungsbehandlung ca. alle 6 Monate.

Das Hyaluronsäuregel wird mit einer sehr feinen Nadel in die Haut gespritzt. Restylane Vital Light® ist hervorragend gut ver-



einer kombinierten Flächen-therapie und dem Auffüllen der Feuchtigkeitsdepots mit Restylane Vital Light®. Gerne berät Sie unser Ärzteteam ausführlich im Rahmen der Ästhetiksprachstunde.

## Die unendliche Geschichte: das Telefon

Es gibt nichts in unserer Praxis was so heftig kritisiert wird wie die telefonische Erreichbarkeit – und das zu Recht. Zur Entlastung haben wir die Möglichkeit einer Terminvereinbarung und Rezeptanforderung per E-mail eingerichtet, die auch sehr rege und erfolgreich genutzt wird. Aber unser Telefon ist noch immer viel zu oft besetzt. Eine moderne Telefonanlage mit Warteschleifen und meh-

reren Zugriffsplätzen brachte ebenso keine befriedigende Lösung. Es ist ein Problem, das sich als ausgesprochen hartnäckig erweist, und das aus vielerlei Gründen: Meistens glühen die Drähte, wenn auch in der Praxis Rush-hour ist und dann geht die aktuelle Patientenversorgung vor. Unzählige verzweifelte Kassenspatienten rufen an um einen Behandlungstermin zu erhalten – was wir leider auch nur

in begrenztem Maße bieten können, zwangsläufige Folge der verfehlten Gesundheitspolitik der vergangenen Jahre. Nun haben wir als weitere Verbesserung die Möglichkeit geschaffen, dass Sie bei Überlastung der Anmeldung eine Nachricht auf Band sprechen können. Sie werden dann sobald als möglich zurückgerufen, das kann allerdings an hektischen Tagen auch mal einige Zeit dauern.

## Kunstaussstellung ab November 2009: Aquarelle von Marie-Luise Ader-Kohmann



Marie-Luise Ader-Kohmann ist als freie Künstlerin in Brey am Rhein ansässig. Sie studierte Grafik-Design, Malerei und Kunstgeschichte in Trier, Kiel und München. Ihre Werke waren in zahlreichen Ausstellungen bundesweit und in der Schweiz zu bewundern.



Gedanken der Künstlerin zu ihren außergewöhnlichen Bildern: Im Vordergrund steht die Natur mit ihrer Vielfalt des Farb- und Formenspiels, manchmal nur von kurzer Dauer oder schemenhaft und unwirklich, jedoch immer wieder ein Farbenrausch für das sehende Auge. Meine Bilder sind die Synthese des Gesehenen mit dem individuell Gefühlten. Sie sind der Versuch Eindrücke zu transferieren und mit dem Betrachter zu teilen...

Hermann Schultz, Verleger und Schriftsteller, schreibt dazu unter anderem: Da vergisst der Betrachter unwillkürlich, was über Techniken und Wirkungen von Aquarellen zu erinnern ist. Die Bilder der Malerin Marie-Luise Ader-Kohmann setzen einen Maßstab, der direkt aus der Mitte unseres Lebensgefühls spricht. Es ist deshalb problematisch, sich ihnen mit Worten zu nähern. Sie sind ebenso poetisch wie realistisch, nostalgisch entrückt wie voller dramatischer Kontrapunkte ...

Wir sind sehr stolz darauf Ausstellungsort für die wunderbaren Aquarelle von Marie-Luise Ader-Kohmann zu sein und hoffen, dass Sie ebenfalls Freude beim Gang durch unsere Praxis empfinden. Näheres zur Künstlerin und ihren Werken finden Sie im Ausstellungsflyer „Aquarelle“, der in nahezu allen Praxisräumen für Sie bereit liegt.

## Die neue Lasergeneration zur Enthaarung

Eines der effektivsten Lasersysteme zur Haarentfernung ist der Alexandritlaser. Ein Jahrzehnt haben wir dieses Lasergerät in einer Apparategemeinschaft mit anderen Kollegen betrieben. Die Nachfrage nach langanhaltender Haarentfernung in allen möglichen Körperregionen steigt aber beständig – und so haben wir erneut kräftig investiert und ein eigenes noch moderneres Gerät für unsere Praxis angeschafft. Dies bedeutet eine deutlich flexiblere, auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Terminvergabe an allen Wochentagen. Natürlich haben wir durch unseren Neuzugang nicht nur organisatorisch viel für Sie verbessert, sondern können Ihnen auch qualitativ einen höheren Standard bieten: unser neuer Alex-

andritlaser ist leistungsstärker, damit noch effektiver in der Haarentfernung und arbeitet mit einem erheblich variableren Kühlsystem für die behandelte



Haut. So wird die Lasertherapie so angenehm wie möglich für Sie gestaltet!

Prinzipiell ist unerwünschter Haarwuchs an allen denkbaren Stellen möglich: Gesicht, Hals, Brust, Rücken, Bikinizone, Beine,... Die Haare sollten relativ

dunkel sein, die Haut darf nicht gebräunt sein. Grundsätzlich sind mehrere Sitzungen bis zum Erreichen des gewünschten Resultats nötig. Die Haarstruktur wird durch den Laserstrahl zerstört, bleibt aber zum Teil regenerationsfähig. Daher gibt es bis heute keine lebenslange Befreiung von den störenden Haaren mit einer einzigen Behandlungsserie, dafür aber eine sehr effektive und nebenwirkungsarme langanhaltende Methode, die zu einer erheblichen Reduzierung der Behaarung führt. In den meisten Fällen ist eine Nachbehandlung nur in großen Zeitabständen notwendig, um das erreichte optimale Ergebnis zu erhalten.

Bei Interesse wenden Sie sich bitte an unser Ärzteteam – wir beraten Sie gerne!

## Lasertherapeutische Möglichkeiten zur Entfernung von Gefäßveränderungen

Unser KTP Laser (frequenzdoppelter Nd:YAG-Laser) mit einer Wellenlänge von 532nm eignet sich sehr gut zur Entfernung klein- bis mittelkalibriger roter Gefäße und Blutschwämmchen. Das Licht des Lasers durchdringt die helle Haut wie Glas und entfaltet seine Wirkung an den Pigmenten des Blutfarbstoffs. Durch die Umwandlung von Licht in Wärmeenergie wird das behandelte Gefäß von innen verschweißt und anschließend vom körpereigenen Reparatursystem abgebaut. Dies gelingt in aller Regel sehr schonend und narbenfrei, da das Prinzip der selektiven Photothermolyse zum Tragen kommt: die Zielstruktur Hämoglobin im Gefäß wird gezielt erhitzt, während Hitzeschäden des umgebenden Gewebes

vermieden werden. Pigmentstörungen der Haut können durch eine Laserbehandlung in der lichtarmen Jahreszeit weitgehend ausgeschlossen werden. Aufgrund der Wellenlänge des



KTP-Lasers werden rote Gefäße gut koaguliert, lilafarbene dagegen nicht. Die klassischen Besenreiser an den Beinen eignen sich daher nach wie vor nicht gut

für eine Lasertherapie, während rote Äderchen an den Wangen und der Nase sowie kleine rote Blutschwämmchen am gesamten Körper sehr gut reagieren. Meist sind 2-3 Behandlungssitzungen im Abstand von ca. 6 Wochen notwendig, um ein optimales Ergebnis zu erzielen. Beim Lasern wird ein gewisses Hitzegefühl an der behandelten Stelle empfunden, was durch gute Kühlung direkt nach der Behandlung sofort verschwindet. Feine Krüstchen nach der Lasertherapie dürfen nicht mechanisch entfernt werden, damit einem narbenfreien Abbau der Gefäße nichts im Weg steht. Bei großflächigen Gefäßbehandlungen bieten wir aus Sicherheitsgründen eine Probebehandlung an, um jegliches Risiko zu minimieren.

# Tatkräftige Verstärkung des Teams

Mit dem Ärzteteam ist natürlich auch das Team unserer Medizinischen Fachangestellten, ein Kernstück unserer Praxis, gewachsen. Neben unseren langjährigen Mitarbeiterinnen Jennifer Schmalkoke (früher Kretz), Janine Sauer, Christa Reuter, unserer Auszubildenden in 2. Lehrjahr Alla Schreider sowie den Kosmetikerinnen Stefanie Rohr und Eva Ferlinz unterstützen uns nun auch Anja Kissel, Nicole Liesenfeld und Sonia Farooq (Auszubildende im 1. Lehrjahr). Letztere möchten sich Ihnen etwas näher vorstellen:

**Nicole Liesenfeld**, unsere „jüngste“ Mitarbeiterin verstärkt das Team seit Oktober 2009. Sie stammt aus Oberwesel, wo sie in einer Allgemeinmedizinischen Praxis arbeitete. Dort absolvierte sie auch ihre Ausbildung. Nicole wird sich insbesondere um unsere stets turbulente Anmeldung und unser Labor mit Allergietestungen, Blutentnahmen und Pilzbestimmungen kümmern.

**Sonia Farooq** tritt in Alla Schreiders Fußstapfen und hat Ihre Ausbildung zur Medizinischen Fachangestellten im August 2009 bei uns begonnen. Sie hatte sich gegen Ihre zahlreichen Mitbewerberinnen durch ihr ausgesprochen höfliches, freundliches Wesen und ein mehrwöchiges engagiertes Praktikum in unserer Praxis durchgesetzt. Sonia assistiert bei operativen Eingriffen, kümmert sich zusammen mit unserem OP-Team um die sorgfältige Sterilisation der Instrumente und führt Allergietestungen im Labor durch. Neben der Erziehung ihres 6-jährigen Sohnes findet Sonia eine abgeschlossene Berufsausbildung sehr wichtig.

**Anja Kissel** hat sich als erfahrene Medizinische Fachangestellte seit Januar 2009 sehr rasch in unsere Praxis mit ihren vielfältigen Aufgabenbereichen eingearbeitet. Ihre Hauptressorts sind OP-Bereich und Labor, wobei sie auch engagiert in Lücken springt und Anmeldung, Telefondienst etc. erledigt. Frau Kissel ist gleichzeitig Hygienebeauftragte und erfüllt damit eine sehr wichtige Funktion im Rahmen des Qualitätsmanagements. Ihr kontinuierlich gutgelauntes herzliches Wesen hat schon so manchen OP-Patienten seine Angst vergessen lassen! Frau Kissel ist Mutter zweier Söhne und im Karneval engagiert.



**Nicole Liesenfeld**  
Medizinische  
Fachangestellte



**Sonia Farooq**  
Auszubildende  
im 1. Jahr



**Anja Kissel**  
Medizinische  
Fachangestellte

## Nun sind wir zu Dritt – endlich!

Schon lange haben wir nach einem geeigneten Kandidaten gesucht. Aber unsere Praxis sollte nicht größer, sondern besser werden. Eine moderne Facharztmedizin auf hohem Niveau erfordert Spezialisierung und Zusammenarbeit. Wir sind sehr glücklich mit Frau Dr. Christiane Schmitz eine sehr erfahrene und engagierte Fachärztin gefunden zu haben. Sechs Jahre Tätigkeit an einer Universitäts-Hautklinik und zwei Jahre Spezialisierung an einer Fachklinik für Hautkrebskrankungen machen sie zu einer Expertin die durch ihr enormes Fachwissen unsere Praxis weiter voranbringt. Mindestens ebenso wichtig war uns aber auch, dass sie menschlich zu uns passt – und da haben wir bei ihr keinerlei Zweifel. Mit ihrer geduldigen und ruhigen Art und ihrer menschlichen Wärme passt sie hervorragend ins Team. Ihr liebenswürdiger Umgang mit den Patienten hat ihr schon eine große Fangemeinde eingebracht. Wir freuen uns sehr, Ihnen unsere Dritte im Bunde näher vorstellen zu dürfen:

Frau Dr. med. Christiane Schmitz wurde 1971 im westfälischen Stadtlohn geboren und ist in Essen und in Leer/Ostfriesland zusammen mit zwei Geschwistern aufgewachsen.

Die Hochschulreife erlangte sie 1991 am Gymnasium in Papenburg /Ems. Im Wintersemester 1991/1992 folgte das Studium der Humanmedizin an der Christian-Albrechts-Universität in Kiel.

Nach Abschluss des dritten Staatsexamens Ende 1998 begann die Ausbildung zur Fachärztin für Dermatologie im März 1999, zunächst als Ärztin im Praktikum, später als Assistenzärztin an der Universitäts-Hautklinik Rostock (Direktor

Professor Dr. G. Gross). Im Dezember 2002 promovierte Frau Dr. Schmitz an der Universitäts-Hautklinik in Kiel zum Thema „Tumormarker beim Malignen Melanom“ unter Professor Dr. Axel Hauschild. Im Mai 2005 wurde ihr die Facharztbezeichnung für Dermatologie und Venerologie erteilt.

An der Fachklinik Hornheide in Münster arbeitete sie von 2006

bis 2008 als Hautärztin mit Schwerpunkt Onkologie. Dort absolvierte sie auch bei Privatdozent Dr. H.-J. Schulze eine zweijährige Zusatzausbildung in der Dermatohistologie (feingewebliche Beurteilung von Hautproben und Tumoren).

Seit 2009 arbeitet Frau Dr. Schmitz nun als Fachärztin für Dermatologie und Venerologie in unserer Gemeinschaftspraxis.



**Dr. med. Christiane Schmitz**  
**Fachärztin für Dermatologie und Venerologie**

# Betriebsausflug



Wer feste arbeitet, muss auch mal feste feiern – und weil wir keine Langweiler sind, sind wir diesen Herbst in den Hochseilgarten Bendorf ausgeflogen. Ob's Spaß gemacht hat? Dazu muss man sich wohl nur die Fotos von unserer dynamischen Aktion ansehen!



## Zurück aus der Babypause:

Derzeit einmal wöchentlich freut sich unsere langjährige Mitarbeiterin Silke Müller (früher Kannengießer) auf eine „Baby-Auszeit“. Voller Elan hat sie sich im Sommer 2009 nach der Geburt ihrer Tochter im Januar 09 wieder auf ihre Arbeit in unserer Praxis gestürzt. Sie ist hauptsächlich an der Anmeldung und im Labor zu finden, springt aber aufgrund ihrer Erfahrung gerne überall ein.



**Silke Müller**  
Medizinische  
Fachangestellte

### Impressum

Koblenzer Magazin für aktuelle Dermatologie und mehr...

**Haut-Zeit**

Praxiszeitung der Gemeinschaftspraxis Dr. Werner Saal und Dr. Stefanie Hellwig

V. i. S. d. P.:

**Dr. med. Werner Saal**  
**Dr. med. Stefanie Hellwig**  
Hautärzte

Allergologie, ambulante Operationen

Tätigkeitsschwerpunkte:  
Lasermethoden, Ästhetische Dermatologie  
Medizinisch-dermatologische Kosmetik

Löhr Rondell 5, 56068 Koblenz  
Tel. 0261/293590, Fax 0261/293591  
Mail: [info@saal-hellwig.de](mailto:info@saal-hellwig.de)  
Internet: [www.saal-hellwig.de](http://www.saal-hellwig.de)

Gedruckt auf 100% Recycling-Papier  
Blauer Engel, CO<sub>2</sub>-neutral produziert  
Druck: [www.druckerei-duennbier.com](http://www.druckerei-duennbier.com)

© 2009 Alle Rechte vorbehalten