

Effiziente Abläufe im zahntechnischen Labor – Teil 1

Organisieren ist keine Aufgabe, die im zahntechnischen Labor nur alle paar Jahre einmal anfällt, wenn einem auffällt, dass nicht alles so klappert wie es klappen sollte. Effiziente Abläufe bedürfen einer kontinuierlichen Optimierung. Theo Bergauer zeigt Ihnen, wie sich Organisation und Projekte souverän steuern lassen.

Gleich einem fortlaufenden Prozess richten sich erfolgreiche Dentallabore gerade in der Zusammenarbeit mit Zahnärzten ständig neu aus. Mit dem Blick aufs Ganze und ebenso verbind-

lichen wie auch sinnvollen Regeln können die Anforderungen jedes einzelnen Tages, was die Abläufe im Labor anbelangt, souverän gemeistert werden. Wenn zehn Ruderer in einem

Boot sitzen und nach vorne kommen wollen, sollten sie gleichzeitig und synchron rudern, sonst verschwenden sie viel Muskelkraft, drehen sich nur im Kreis oder rudern mal

hierhin und mal dorthin, ohne zum Ziel zu gelangen. Römische Galeeren hatten einen Anreiber, der den Takt mit Schlägen auf einer Trommel vorgab. Das Modell ist für die moderne Zeit

unbrauchbar geworden. Dass wir im zahntechnischen Labor viele Abläufe koordinieren müssen und wir dafür auch einen „Anreiber“ oder besser Steuer-

mann brauchen, damit diese reibungslos laufen, ist jedoch nach wie vor aktuell. Im zahntechnischen Bereich greifen Abläufe oft über die Grenzen des eigenen Labors hinaus. Gerade in Arbeitsgemeinschaften mit Zahnärzten, in denen von der Diagnose über die Entscheidung der Behandlung bis zur Ausführung jeder Beteiligte nur einen Bereich zu verantworten hat, müssen Abläufe – intern wie extern – besonders gut koordiniert werden. Das ist nicht leicht, denn vielfach verfügen Mitarbeiter – jenseits ihrer Fachkenntnisse – über keine allzu großen Kenntnisse hinsichtlich der Möglichkeiten einer kooperativen Zusammenarbeit. Die Folgen sind manchmal erheblich: Von ineffizienten Abläufen über verpasste Termine bis hin zu gesprengte Kostenrahmen.

Die Wirtschaftlichkeit zählt

Effiziente Abläufe helfen in einem Dentallabor und darüber hinaus, das steht außer Frage. Wie in allen anderen Bereichen allerdings auch, ist das Maß entscheidend, ob die Effizienz auch wirtschaftlich ist. Manche Labore verstricken sich in organisatorischen Regeln, die Mitarbeiter regelrecht daran hindern, tatsächlich effizient zu agieren. Ein Grundsatz könnte hier lauten: So viel Organisation wie nötig und so wenig wie möglich! In diesem Zusammenhang spielen zwei Arten, wie Regeln in einem zahntechnischen Labor überhaupt entstehen, eine entscheidende Rolle: Zum einen gibt es die offiziell eingeführten Regeln, die Abläufe steuern sollen, aber nicht immer von allen Mitarbeitern mitgetragen werden. Zum anderen sind da noch die informellen Regeln, die aus Arbeitsprozessen heraus entstehen, zum Teil aber ebenfalls nur einem bestimmten Mitarbeiteranteil bekannt sind. Beides keine allzu gute Ausgangsbasis bei der Organisation von Abläufen in der Zusammenarbeit mit Zahnärzten und Patienten.

Rechtzeitig in das Labor hinein hören ...

Flexibles Denken und Durchhaltevermögen ist z. B. Voraussetzung für die Lösung von Hindernissen. Zum Krisen- und Ri-

ANZEIGE

NSK LABOR

ULTIMATE XL

BÜRSTENLOSER MIKROMOTOR

Dem Weltstandard einen Schritt voraus

Erleben Sie beispiellose Laufruhe und Kraft

- Geschwindigkeit: 1.000 bis 50.000 min⁻¹
- Sanftes Anlaufen mit dem 180°-Vektor-Kontrollsystem
- Drehmoment: 6 bis 8,7 Ncm (Compact & Torquemodell)
- Leicht, ergonomisches Design, minimale Geräusch- und Vibrationsentwicklung
- Sie können zwischen 2 Mikromotoren und 4 Steuergeräten wählen: Tisch-, Knie-, Turm- oder Fußsteuergerät

ULTIMATE XL Komplettset
1.490,- €*

PRESTO AQUA LUX LED

Präzision und Hochleistung

Schmierstofffreie Luftturbine mit Wasserspraykühlung und LED

- Geschwindigkeit: 320.000 min⁻¹
- Individuelle Wasserspray-Optionen
- Minimale Geräusch- und Vibrationsentwicklung
- Schmierstofffrei
- Einzigartiger Staubschutzmechanismus
- Nutzung des Wassers aus dem Tank sowie der Festwasserleitung möglich
- Einfaches Befüllen des Wassertanks

PRESTO AQUA LUX mit LED Komplettset
1.895,- €*

PRESTO AQUA II Komplettset
1.449,- €*

NSK Europe GmbH

Elly-Beinhorn-Str. 8, 65760 Eschborn, Germany
TEL : +49 (0) 61 96/77 606-0 FAX : +49 (0) 61 96/77 606-29

Powerful Partners®

*Alle Preise zzgl. MwSt.

Bis heute
verführerisch
ästhetisch.



Degudent®

Aus dem Wunsch heraus, ästhetisch zu verblenden, entstand 1964 die aufbrennfähige Edelmetall-Legierung Degudent. Durch ihre leichte Verarbeitbarkeit und die klinische Sicherheit ist Degudent seit fast 50 Jahren die feste Größe in der Prothetik.

Degudent ist für Dentallabore und Zahnärzte der Standard in der Metallkeramik.

www.degudent.de

DeguDent
A Dentsply Company

ZT Fortsetzung von Seite 4

sikomanagement gehören die Bereitschaft zur Verhandlung und gemeinsamer Entscheidungsfindung mit allen Partnern. Chancen und Risiken frühzeitig zu erkennen, erfordert von Zahntechnikern nicht nur den Mund der Patienten, sondern selbst Augen und Ohren weit offen zu halten. Nur wer Warnzeichen im Labor und in der Zusammenarbeit mit Zahnärzten möglichst bald wahrnimmt, kann die Zukunft gestalten, kann selbst agieren, anstatt immer nur auf Anforderungen aus dem Umfeld zu reagieren. Aus betriebswirtschaftlicher Sicht galten und gelten immer noch möglichst viele Zahlen – oder in zwischen zumindest möglichst viele wichtige Zahlen – als am aussagefähigsten, was Risiken und Chancen für die Steuerung eines Dentallabors anbelangt. Also Augen auf! Lange bevor diese Zahlen allerdings belegen, dass etwas im Argen liegt, deuten zahlreiche Indikatoren darauf hin. Allerdings sind diese nur durch gutes Beobachten und eine kooperative Kommunikation erkennbar.

Frühwarnindikatoren helfen, die Zukunft zu gestalten

Der Einsatz von Frühwarnsystemen gehört ohne Zweifel zu den wichtigsten Instrumenten der strategischen Laborführung. Risiken können so frühzeitig iden-



tifiziert und Schwachstellen behoben werden. Erfolgreiche Laborinhaber nutzen diese Früherkennung, um bereits vor Eintritt eines Ereignisses anhand wichtiger Informationen entsprechende Entscheidungen treffen zu können. Hilfestellung bieten Hinweise aus den unterschiedlichsten Kanälen: wirtschaftliches/gesundheitspoliti-

sches Umfeld, Laborstrategie, Personalwirtschaft, Finanzsektor u. a. Um im wahrsten Sinne des Wortes „das Gras wachsen zu hören“ genügt es nicht, nur Zahlen zu betrachten, viel wichtiger ist es, in das Labor hineinzuhören. Dann können Labor-

inhaber und Laborteam kreativ und innovativ vorgehen. Machen Mitarbeiter Dienst nach Vorschrift, bleiben Besprechungen fern, weichen auf Nebensächlichkeiten aus oder vermeiden Verantwortung, werden die Zahlen dies früher oder später aufzeigen. Es gibt aber auch das andere Extrem: Versuchen Mitarbeiter uneingeschränkt Macht

auszuüben, verkörpern Dominanz (statt Kompetenz) und beziehen sozusagen eine Monopolstellung, gilt es, derartige Warnzeichen rechtzeitig wahrzunehmen. Mitarbeiter verraten so viel – vorausgesetzt, Chefs hören ihnen zu und sind nicht nur damit beschäftigt, Leistungen einzufordern. Unterscheiden Sie ganz bewusst die verschiedenen Phasen des Hörens? Allzu oft kommt es zu Missverständnissen, weil wir dazu neigen, „nur“ zu hören! Dabei gibt es doch so viele verschiedene Stufen des Hörens:

1. Zuhören

Es kommt keine Information bei uns an, weil wir zum Beispiel geistig abwesend oder unaufmerksam sind. Wir sind gedanklich schon beim nächsten Termin oder überlegen uns in einem Gespräch vielleicht die nächste Frage, ohne die Antwort unseres Gesprächspartners bewusst aufzunehmen.

2. Hinhören

Die Information kommt bei uns an. Wir nehmen die Worte auf, mehr aber auch nicht.

3. Hineinhören

Zusätzlich zu den Worten, die wir hören, sehen wir Signale aus der Körpersprache, erkennen die übermittelte Botschaft, „lesen zwischen den Zeilen“ und werden durch Nachfragen Klarheit bekommen. Hier ist Einfühlungsvermögen gefragt!

Es liegt also an Ihnen, ob Sie einen Filter vorschalten, unnütze Informationen von sich fernhalten, Kommunikationsmüll, „Berieselung“ von außen auf sich einströmen lassen, oder ... von Ihren Mitarbeitern wichtige Informationen aufnehmen und auf der anderen Seite auch Informationen suchen, welche Ihr zahntechnisches Labor weiterbringen. Aber Vorsicht: Hineinhören heißt auch, sich als Laborinhaber und zugleich Unternehmer/Führungskraft aus der eigenen Komfortzone herauszubewegen, aufrichtiges Interesse für andere zu zeigen.

Den Blick mehr nach vorne richten!

Wir neigen öfter dazu, zurückzublicken, anstatt nach vorne zu schauen. Als guter Fahrer werfen Sie im Auto immer ein wachsames Auge weit nach vorne. Ist der Weg frei? Welche Hindernisse könnten auftauchen? Nehmen mich die anderen Verkehrsteilnehmer wahr? Halte ich genügend Abstand zu meinem Vordermann? Welche Verkehrszeichen muss ich berücksichtigen? Welchen Verlauf nimmt die Straßenführung? Ein kurzer Kontrollblick auf die Instrumente. Alles o.k.? Natürlich sehen wir ab und zu auch mal in den Rückspiegel, um zu checken, was hinter uns passiert. Doch wie ist das im täglichen

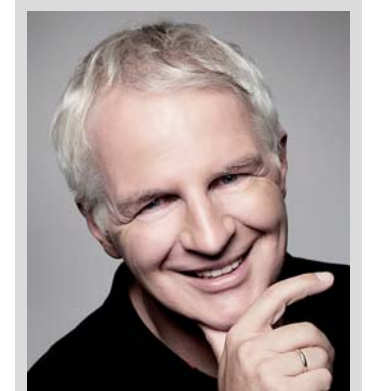
ANZEIGE

picodent
qualität pur. bewusst. innovativ.

Neue Modellherstellungskurse 2011

Tel.: 0 22 67 - 65 80 - 0 • www.picodent.de

Umgang mit Frühwarnindikatoren? Wie verhalten wir uns da? Wir neigen dazu, mehr Zeit und damit Aufmerksamkeit dem Blick zurück zu schenken. Wir werten, warum etwas so und nicht anders gelaufen ist. Warum hat diese Strategie nicht funktioniert? Warum war diese Innovation nicht umsetzbar? Eine kurze Rückschau, gerade in Situationen, in denen etwas nicht wunschgemäß gelaufen ist, lohnt. Die Betonung liegt auf kurz! Wer immer nur in den Rückspiegel schaut, wird nicht souverän agieren. Ein Mittel, das in diesem Zusammenhang viele Möglichkeiten bietet, sind Mitarbeitergespräche. Diese erlauben nicht nur einen kurzen Blick zurück sowie im Gespräch selbst Frühwarnindikatoren (wie und was denkt er) zu erkennen, sondern vor allem die Chance, vorausschauend und strategisch Ziele mit dem einzelnen Mitarbeiter zu vereinbaren. **ZT**

ZT Kurzvita

Theo Bergauer ist seit 20 Jahren als Trainer und Coach für persönliche Entwicklung und unternehmerische Prozesse aktiv. Namhafte deutsche und international tätige Unternehmen setzen auf seine persönliche Dynamik, sein breit gefächertes Erfahrungspotenzial und die Schulkraft des Bau- und Wirtschaftsingenieurs. Dabei geht es ihm nicht um kurzfristige Wissensvermittlung oder einen schnellen Motivationsschub, sondern vielmehr um die Begleitung von Prozessen, die zu Souveränität und damit zur persönlichen Zufriedenheit und zum unternehmerischen Erfolg führen.

ZT Adresse

b.wirkt!
Leuthnerstraße 5
95652 Waldsassen
Tel.: 0 96 32/9 11 81
Fax: 0 96 32/9 11 82
E-Mail: post@b-wirkt.de
www.b-wirkt.de

ANZEIGE

Hedent

Geräte und Materialien für die Zahntechnik

PERform Präzisionsdubliermasse Konzentrat
Ausreichend für mehr als 3 kg Dubliermasse. Die wirtschaftliche Alternative, präzise, wiederverwendbar, preisgünstig.

Hedent Inkoquell 6 ist ein Wasseraufbereitungsgerät zur Versorgung von Dampfstrahlgeräten mit kalkfreiem Wasser bei automatischer Kesselfüllung. Robuste Bauweise aus Edelstahl sichert eine einwandfreie Funktion des Gerätes und ist besonders wirtschaftlich.

Inkosteam (Standard) Leistungsstarkes Hochdruckdampfstrahlgerät für den täglichen Einsatz in Praxis und Labor, wo hartnäckiger Schmutz auf kleinstem Raum zu entfernen ist. **Inkosteam II** mit zwei Dampfstufen erfüllt alle Ansprüche an ein Dampfstrahlgerät.

PERform-Inkovac-System
Präzision und höchste Passgenauigkeit
Hedent-Prothesenkunststoffe für jede Anwendung das Richtige. Inkotherm 85 Gießkunststoff Inkotherm press + press extra Inkodon spezial Inkodur

Inkopack
Klarsichtverpackungen für Modelle und Prothesen. Abdrücke, Gipsmodelle und Zahnprothesen sind für den Transport schnell und sicher verpackt.

Hedent GmbH
Obere Zeil 6 – 8
D-61440 Oberursel/Taunus
Germany
Telefon 06171-52036
Telefax 06171-52090
info@hedent.de
www.hedent.de

Weitere Produkte und Informationen finden Sie auf unserer Homepage!