Qualitätsmanagement

Gutes Arbeitsumfeld = Glückliches Team = Zufriedener Patient

„Mitarbeiter können alles: wenn man sie weiterbildet, wenn man ihnen Werkzeuge gibt, vor allem aber, wenn man es ihnen zutraut." Mit diesem Satz brachte der Politiker und Publizist Hans-Olaf Henkel einst eine erfolgreiche Unternehmensphilosophie auf den Punkt. Mitarbeiter, die sich bestärkt fühlen und unterstützt werden, sind motiviert und identifizieren sich mit ihrem Arbeitgeber. Ein Fakt, den sich auch Praxisinhaber zu Herzen nehmen sollten. Anhand der Prophylaxe lassen sich die Zusammenhänge exemplarisch aufzeigen.

Jenny Hoffmann/Leipzig

Auch – oder besser gesagt – gerade in der Zahnarztpraxis ist ein funktionierendes Team wichtig. Die einzelnen Mitglieder sollten sich stets aufeinander verlassen können, aber auch ein gesundes Vertrauen in ihre eigene Arbeit und persönlichen Stärken haben. Dazu kann der Arbeitgeber, in diesem Falle der Praxisinhaber, viel beitragen. Mit der sozialen und technischen Gestaltung des Arbeitsplatzes lässt sich viel Einfluss auf die Stimmung des Praxisteams nehmen, die sich wiederum auf die Patienten überträgt. Um einen guten Zusammenhalt und die Zufriedenheit der Patienten zu fördern, lohnt es sich also, über einige grundlegende Dinge nachzudenken.

▲ **Abb. 1:** Für den Praxiserfolg ist ein zufriedenes Team wichtig.

Motivation durch Kommunikation

Die richtige Kommunikation spielt eine wichtige Rolle im Arbeitsalltag. Wer sich im täglichen Miteinander offen und respektvoll gegenübertritt, kann mit Kollegen Hand in Hand arbeiten. Gibt es unausgesprochene Konflikte im Team, wird es schwer, Aufgaben unbelastet anzugehen. In der Praxis, wo oftmals jeder Mitarbeiter eine spezielle Funktion übernimmt, sollte jeder die Autonomie und Kompetenz des anderen respektieren. Das gilt für die Helferinnen und eventuell angestellte Zahnärzte untereinander genauso wie für den Chef gegenüber seinen Arbeitnehmern. Bei aller Professionalität spielt auch immer die persönliche Sympathie im Umgang miteinander eine Rolle. Gibt es Unstimmigkeiten oder Berührungsängste, können teambildende Maßnahmen helfen, diese aus dem Weg zu räumen und den Zusammenhalt der Praxis zu stärken. Gemeinsame Aktionen bieten Gelegenheit, den Kollegen außerhalb von Kittel und Kasack kennenzulernen und eventuelle Diskrepanzen auszuräumen. Wer zusammen lacht und Spaß hat, kann auch entspannt zusammenarbeiten.

Prophylaxe engagiert angehen

Insbesondere bei der Prophylaxe wird deutlich, wie sich die Mitarbeitermotivation auswirkt. Aufgrund der Breite an delegierbaren Aufgaben ist sie das Behand-

Abb. 2

Abb. 3

▲ Abb. 2: Die Prophylaxe-Reihe „Proxeo“ von W&H ermöglicht eine professionelle Zahnreinigung, die zufriedene Patienten hinterlässt. ▲ Abb. 3: Spezielle Polieraufsätze für das ergonomische Proxeo-Winkelstück machen die PZR für Patient und Helferin angenehm. ©Heimo Spindler

lungsfeld, in dem die Assistenz am stärksten gefordert ist. Der Patient interagiert hier hauptsächlich mit der Zahnmedizinischen Fachassistentin, Prophylaxehelferin oder Dentalhygienikerin. Ist die Helferin engagiert, spürt das auch der Patient. Besonders bei Gesprächen und Übungen zur häuslichen Mundhygiene wirkt die eigene Motivation ansteckend. Strahlt die Helferin positive Energie aus und kann zudem mit Fachkompetenz überzeugen, wird der Patient sich öffnen, aufmerksam zuhören und ihre Ratschläge bereitwillig annehmen.

Leider überträgt sich schlechte Laune genauso schnell wie ein Lächeln. Ist die Helferin unzufrieden und unmotiviert, fühlt sich auch der Patient nicht wohl. Wenn dann auch noch die Durchführung der Behandlung zu wünschen übrig lässt, wird der Patient die Praxis schlimmstenfalls in Zukunft meiden.

Wohlfühl-PZR für Patient und Assistenz

Während der Erfolg der Prophylaxe-Beratung durch die Kommunikation bestimmt wird, lebt die Prophylaxe-Behandlung von der Sorgfalt und Umsicht der Assistenz. Anders als Wurzelbehandlung oder Kariesexkavation, die – egal, wie schmerzarm sie heutzutage sein können – für den Patienten per se etwas Unangenehmes bleiben, kann die Praxis mit Prophylaxeanwendungen den Patienten geradezu „verwöhnen“. Paradebeispiel ist die professionelle Zahnreinigung (PZR). Mit der nötigen Ruhe, mit Einfühlungsvermögen und den richtigen Hilfsmitteln kann die Assistenz der PZR einen echten Wellness-Charakter verleihen. Nicht selten fühlen sich Patienten auf dem Behandlungsstuhl während der Zahnpolitur regelrecht tiefenentspannt. Nach der Behandlung kann der Patient im Idealfall das Ergebnis anhand sauberer, glatter Zahnoberflächen sehen und spüren und verlässt zufrieden die Praxis. Diese Zufriedenheit überträgt sich zurück auf die Helferin. Das schafft Motivation für neue Aufgaben.

Arbeitsplatzgestaltung

Werden allerdings Abstriche beim verwendeten Equipment gemacht, ist es schnell vorbei mit der Entspannung. Zu laute Instrumente oder harte Aufsätze verursachen beim Patienten Unwohlsein. Für die Helferin spielt wiederum die Ergonomie eine große Rolle. Lassen sich Instrumente schwerlich halten oder umständlich bedienen, kann Frust aufkommen und die Arbeitsmoral sinken. Um das zu verhindern, sollte der Zahnarzt sorgfältig auswählen, welche Instrumente er der Helferin zur Verfügung stellt.

Eine ebenso patienten- wie anwenderfreundliche Lösung findet sich im Prophylaxe-Sortiment von W&H. Seit 125 Jahren fertigt das Unternehmen unter anderem Turbinen, Hand- und Winkelstücke an. Das langjährige Know-how macht sich bezahlt: Die Prophylaxe-Linie Proxeo schafft es, Funktionalität und Komfort zu vereinen. Alle Instrumente sind ergonomisch geformt. Verschiedene Produktdetails wie die stufenlose Leistungsregelung und das integrierte Kühlspray des Proxeo-Luftscalers oder die 4:1-Untersetzung der Hand- und Winkelstücke ermöglichen zudem eine schonende, aber dennoch effiziente und schnelle Behandlung. Besonders der zierliche Kopf des Proxeo-Winkelstücks kommt dem Patienten und der Helferin bei der Arbeit in schwer zugänglichen Bereichen zugute. Mit dem Proxeo-Hand- und Winkelstück ist das System „YOUNG“ kompatibel. Spezielle Einweg-Prophylaxe-Winkelstücke, Prophylaxe-Kelche und -Bürsten der Firma Young Dental machen Proxeo zur kompakten Lösung für die Zahnprophylaxe. Die einzigartige Triple Seal-Dichtung der YOUNG-Kelche und -bürsten verhindert das Eindringen selbst kleinster Schleifpartikel in das Instrument. Ein Wechsel der Aufsätze erfolgt in Sekundenschnelle. Auch der Luftscaler verfügt über ein großes Zubehörsortiment. Mit zahlreichen Spitzen bietet er für jede Situation eine kompakte Lösung für die Zahnstein- und Plaqueentfernung. Ergänzend dazu hat W&H mit Tigon+ einen Piezo-Scaler entwickelt, der durch einzigartige Features die täglichen Arbeitsprozesse erleichtert. Mit Tigon+ erlebt der Patient eine so entspannte und beruhigende Behandlung wie nie zuvor.

Beim Kauf von Praxisequipment sollten Zahnärzte ihre Angestellten mit einbeziehen oder zumindest deren Bedürfnisse kennen. Nicht alles, was der Chef für gut befindet, ist für die Helferin das Optimum. Sowohl große, kräftige Männer- als auch zierliche Frauenhände sollten mit den dentalen Hilfsmitteln ermüdungsfrei arbeiten können. Darüber hinaus sollten Sitzhaltung und Bewegungsabläufe am Behandlungsstuhl nach ergonomischen Kriterien gestaltet werden. Liegt dem Praxischef die körperliche Entlastung und Gesundheit des Mitarbeiters am Herzen, fühlt sich dieser gut aufgehoben und kommt gern auf Arbeit.

Abb. 4

Abb. 5

▲ **Abb. 4 und 5:** Beim Event „UP TO DENT“ erfahren Praxisteams, wie Prophylaxekonzepte strukturiert werden können.

Man lernt nie aus

Im eingangs erwähnten Zitat geht Henkel auch auf die Weiterbildung der Mitarbeiter ein. Sie ist für das unternehmerische Gelingen genauso essenziell wie für den Praxiserfolg. Regelmäßige Seminare und Kurse helfen, Bekanntes aufzufrischen und Neues zu lernen. Diese Möglichkeit sollten alle Mitglieder des Praxisteams nutzen. Nur so lässt sich eine hohe Behandlungsqualität sicherstellen.

Dank einer Vielzahl an regionalen und überregionalen Angeboten ist es nicht schwer, die passende Weiterbildung für Zahnarzt und Helferin zu finden. Besonders empfehlenswert sind Veranstaltungen, die das gesamte Praxisteam gemeinsam bestreitet. Sie schaffen gegenseitiges Verständnis und ermöglichen eine barrierefreie Kommunikation. Zudem stärken sie das Teambewusstsein.

In Kooperation mit der praxisHochschule Köln bietet auch W&H ein solches Event an: Bei der Teamveranstaltung „UP TO DENT“ können sich Zahnärzte und Praxismitarbeiter wertvolle Tipps zu Organisation und Struktur der Prophylaxe holen. Die Teilnehmer erfahren unter anderem, welche Leistungen delegierbar sind, wie wichtig häusliche Mundhygiene ist oder wie ein strukturierter Tagesplan aussieht. In den Pausen und im Anschluss an die Fachvorträge können sich Helferinnen über Studien- und Weiterbildungsmöglichkeiten informieren und die W&H-Prophylaxe-Produkte live erleben. Ein W&H-Außendienstmitarbeiter steht hier allen Kursteilnehmern mit Rat und Tat gerne zur Verfügung. Noch bis Mitte Dezember haben interessierte Praxen in Deutschland und Österreich die Möglichkeit, sich gemeinsam bei der Veranstaltungsreihe „UP TO DENT“ weiterzubilden.

„UP TO DENT“-TERMINE

Do., 19.11.2015 Hamburg
Do., 03.12.2015 Düsseldorf
Do., 10.12.2015 Mannheim
Do., 17.12.2015 München
Mi., 02.12.2015 Salzburg

Fazit

Ist der Mitarbeiter zufrieden, freut sich der Patient. Und freut sich der Patient, kann sich auch der Zahnarzt glücklich schätzen. Um diese einfache Kausalkette in Gang zu bringen, müssen nur einige kleinere Stellschrauben gedreht werden. Wenn der Zahnarzt seinen Angestellten ein angemessenes Arbeitsumfeld bietet, ihre Stärken fördert und sich mit ihren Belangen auseinandersetzt, steigt die Motivation im Team. Besonders in Bereichen wie der Prophylaxe profitiert davon der Patient, der zufrieden die Praxis verlässt und gern wiederkommt.

KONTAKT

W&H Deutschland GmbH
Raiffeisenstraße 3b
83410 Laufen/Obb.
Tel.: 08682 8967-0
E-Mail: office.de@wh.com
www.wh.com