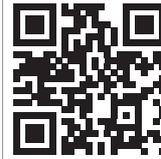




Fehler führen ein spannendes Leben in unserem Praxisalltag. Sie sind allgegenwärtig, aber niemand möchte sie sehen. Fällt mal einer auf und wird offen diskutiert, dann will es niemand gewesen sein. Bei den Gesprächen geht es oft um Schuld und um Schuldige. Ein Fehlerprotokoll kann so schnell zur (emotionalen) Anklageschrift werden. Doch sind Fehler immer zu einem solch negativen Dasein verdammt? Wie muss man über sie im Praxisalltag sprechen?

Gudrun Mentel
[Infos zur Autorin]



Aktive Fehlerkultur: Wie bringt sie eine Praxis voran?

Gudrun Mentel

Wer arbeitet, macht Fehler. Dieser Satz gilt in allen Berufszweigen, auch in der Zahnmedizin. Jedoch stellt sich rasch die Frage: Wie geht man mit Fehlern um? Anhand eines symbolischen Beispiels werden in diesem Beitrag Möglichkeiten dargestellt, wie sich ein Praxisteam diesem Thema effektiv und für alle Beteiligten fair widmen kann. Anja war hoch motiviert in der neuen Praxis. Endlich eine mit neuen Geräten und einem supernetten Team. Was die

Zahnärzte an Behandlungen durchführten und die tollen Reaktionen der Patienten – klasse. Ja, sie war stolz darauf, in dieser Praxis arbeiten zu dürfen. Als ihr die Verantwortlichkeit für die Hygiene übertragen wurde, war sie gleichermaßen stolz wie aufgeregt. Klar konnte sie das alles, hatte diesen Bereich bereits in der alten Praxis betreut und außerdem eine Fortbildung in der Tasche. Sie startete daher mit großem Elan. Schwächen zuzugeben,

lag ihr nicht. Wenn sie etwas nicht wusste, dann gab es ja das Internet oder eine Kollegin, die auch ihre Freundin geworden war. Schließlich merkte Anja jedoch, dass sie schneller arbeiten musste, um den Berg an Instrumenten noch vor dem Feierabend zu schaffen – ein schleichender Prozess. Zudem sprang sie auch im Behandlungszimmer ein, besonders als eine Kollegin schwanger wurde und nicht so schnell eine Vertretung verfügbar war. Irgendwann



Laufe der Zeit eine Kultur entsteht, bei der Fehler als etwas Schlechtes empfunden werden und alle bedacht sind, keine zuzugeben. Stattdessen wird viel Energie in die Vertuschung von Fehlern gesteckt oder ein scheinbar Schuldiger vorgeschoben. Ein Teufelskreis entsteht, und die Folgen für Patienten, Praxis, Team sowie Zahnarzt können verheerend sein.

Gemeinsam aus Fehlern lernen

Es ist mehr als ein Wortspiel: Aus den Buchstaben F E H L E R kann man ebenso H E L F E R zusammensetzen. Überall, wo Menschen zusammenarbeiten, entstehen Fehler. Sieht man diese aber als Möglichkeit, die bestehenden Strukturen zu untersuchen, Prozesse zu verbessern oder Mitarbeiter zu unterstützen, dann werden sie zu den entscheidenden Antriebsfaktoren im Praxisalltag. Ein Ziel, bei dem jeglicher Irrtum vermieden werden soll, ist daher der falsche Weg. Der teuerste Fehler ist nicht der, der begangen wird, sondern der, der unentdeckt bleibt.

Daher sollte jede Praxis versuchen, eine Fehlerkultur zu entwickeln, die durch Reflexion und gegenseitige Unterstützung geprägt ist. Entscheidender Faktor dabei ist, wie mit den Mitarbeitern umgegangen wird. Liegt der Fokus auf Bestrafung, so hat dies unweigerlich eine Vermeidungshaltung zur Folge. Werden Mitarbeiter aber ermutigt,

fiel ihr Name immer häufiger in den Teambesprechungen: „Anja, du hast das aber falsch gemacht ... Anja, bei der Behandlung X fehlt schon wieder das Instrument ... Mensch Anja, gestern waren schon wieder Kalkreste an den Instrumenten. So geht das aber nicht.“ Das freundliche Duzen der Chefs kam nun ganz anders an bei ihr. Anja standen oft die Tränen in den Augen. Hatte sie zu Beginn ihrer neuen Verantwortlichkeit auch noch Fehler vor dem ganzen Team zugegeben, so war dies irgendwann aus ihrer Sicht nicht mehr möglich.

Eine solche Situation erleben wir häufig in den Praxen: Fehler werden vielleicht

noch zu Beginn einer Tätigkeit zugegeben, später aber nicht mehr. Mitarbeiter haben ein unterschiedliches Empfinden über Ursachen, Schwere und Folgen von Fehlern. In Besprechungen werden die „Schuldigen“ benannt, aber eine detaillierte Suche nach den Ursachen erfolgt nicht. Ansprache und Diskussion über Fehler erfolgen in Gegenwart des gesamten Teams, auch wenn es nur einen Mitarbeiter betrifft. Nicht zuletzt hat die Art, wie über Fehler gesprochen wird, eher einen anklagenden und verletzenden Charakter, als dass sie eine lösungsorientierte und positive Diskussion über Ursachen und Lösungen ermöglicht. Das Wichtigste aber ist, dass im

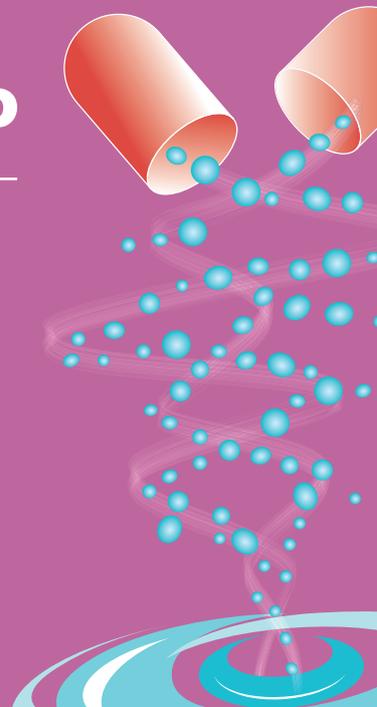
ANZEIGE



Dual Rinse® HEDP

Das magische Pulver
zur all-in-one
Spüllösung
in der Endodontie

www.medcem.eu



ihre Fehler zugeben und verstehen, gemeinsam aus ihnen zu lernen sowie Unterstützung anzunehmen bzw. zu geben, entsteht eine Win-win-Situation für alle Beteiligten. Der Weg dahin kann etwas länger dauern, lohnt sich aber immer.

Strukturierte Einarbeitung

Neue Mitarbeiter erhalten von Beginn an eine aktive Einweisung in die vorhandenen Prozesse und Strukturen. Hier hilft ein ausführliches Qualitätsmanagementsystem. Auch wenn neue Mitarbeiter angeben, über die geforderten Fähigkeiten durch die Arbeit in ihrer vorherigen Praxis zu verfügen, so lässt sich der Mentor in der neuen Praxis alle Arbeitsschritte vorführen und korrigiert bei Abweichungen. Idealerweise werden die einzelnen Anleitungen (Arbeitsanweisungen usw.) mit Datum in einem Ordner notiert, sodass beide Seiten (Mitarbeiter und Praxisleitung) wissen, auf welchem Kenntnisstand der neue Mitarbeiter ist. Regelmäßige Gespräche unter vier Augen zwischen Mentor und Mitarbeiter sorgen für das nötige Vertrauensverhältnis auf beiden

Seiten. Hier erfährt die Praxisleitung, was der neue Mitarbeiter denkt, wie er mit Fehlern, Herausforderungen oder Kritik umgeht und kann entsprechend gegensteuern.

Lösungsorientierte Ursachensuche

Tauchen Fehler im Praxisalltag auf, so ist zunächst immer das Vier-Augen-Gespräch mit den Betroffenen zu suchen. Im Vorfeld helfen der Praxisleitung Fragen wie: Hat der Mitarbeiter diesen Fehler schon einmal gemacht? Wenn nicht, seit wann ist dies der Fall? Welche Fehler werden konkret gemacht? Im gemeinsamen Gespräch sucht man nach Lösungen: Vielleicht sind es mangelnde Fähigkeiten oder Kenntnisse des Mitarbeiters – hier helfen individuelle Schulungen weiter. Liegt es an veränderten Strukturen, z. B. Arbeitsüberlastung durch neue Aufgaben, dann sollten im Team die Prozesse neu überdacht und angepasst werden. Wenn es an der mangelnden Einsicht über die Schwere und Auswirkung des Fehlers liegt, ist ein wertschätzendes Gespräch über dieses Thema sinnvoll. Gibt es

Spannungen im Team, helfen auch Aussprachen mit den Beteiligten weiter. Insbesondere, wenn ein Mitarbeiter lange Zeit keine Fehler macht und diese plötzlich auftreten, sind meist persönliche oder individuelle Umstände die Ursache.

Wertschätzende Ansprache

Nicht zuletzt entscheidet das „Wie“ der Kommunikation über das Entstehen einer aktiven Fehlerkultur. Aspekte, wie Anschuldigungen durch Du-Botschaften („du machst, du tust“), oder Übertreibungen („immer kommst du zu spät, ständig, nie“) sind dabei durch Ich-Botschaften und Beschreibungen des Sachverhalts zu ersetzen: („Heute bist du zehn Minuten zu spät zur Teambesprechung gekommen. Zukünftig wünsche ich mir, dass du pünktlich kommst.“).

Differenzierte Ansprache durch die Praxisleitung

Je nach Schweregrad des Fehlers, der Ursache, Einstellung oder des Kompetenzgrads des Mitarbeiters ist eine differenzierte Ansprache durch die Praxisleitung sinnvoll. So macht es Sinn, zu Beginn einen Appell („Bitte komm pünktlich“) oder einen Wunsch („Ich wünsche mir ...“) auszusprechen. Eine weitere Steigerung ist das Ausdrücken einer Erwartungshaltung („Ich erwarte, dass du ...“). Die Aufforderung ist die stärkste Stufe („Ich ordne an ...“). Eine aktive Fehlerkultur ist ein wichtiger Baustein für eine gute Zusammenarbeit innerhalb der Praxis. Sie trägt nicht zuletzt zu einem harmonischen Miteinander bei und ist einer der Motivatoren für neue sowie bisherige Mitarbeiter.

ANZEIGE

SPEIKO®

#mithydroxylapatit

SPEIKO® MTA Zement mit Hydroxylapatit:

- Endodontischer Reparaturzement
- Aus Reinstchemikalien
- Biologisch verträglich, schwermetallfrei
- Hervorragende Abdichtung
- Wiederverschließbar, mit Löffel dosierbar und dadurch ökonomisch

Kontakt

Gudrun Mentel

Beratung für Personalführung + Kommunikation
 Ökonomin f. Personalmanagement
 International Business Coach (IHK)
 Langstraße 76
 65812 Bad Soden am Taunus
 mentel@gudrun-mentel.de

Praxistage

Endodontie 2019/20

Eine Fortbildung für das gesamte Praxisteam

München 05.10.2019
Essen 09.11.2019

Unna 14.02.2020
Marburg 15.05.2020

Warnemünde 22.05.2020
Essen 26.09.2020

Online-Anmeldung/
Kursprogramm



OEMUS MEDIA AG

Kursinhalte

Teamfortbildung

Dr. Tomas Lang

| Systematik endodontischer Therapien

Programm Zahnärzte

Dr. Tomas Lang

| Prinzipien der maschinellen Aufbereitung mit größeren Konizitäten
| Desinfektion des Wurzelkanals: einfach – sicher – erfolgreich!

Programm ZFA

Kristina Grotzky

| Kofferdamtechniken in der Endodontie
| Röntgentechniken in der Endodontie

Teamfortbildung

Dr. Tomas Lang

| Exakte Längenbestimmung
| Notfall-Endo: Wie bekomme ich schnelle Schmerzfremheit?
Wann sollte ich überweisen?

Seminarzeit

Samstag, 09.00 – 13.30 Uhr (inkl. Pausen)

Kursgebühr

Zahnärzte/-innen (inkl. Kursvideo als Link)
Zahnärztliches Personal
Tagungspauschale*

www.endo-seminar.de

195,- € zzgl. MwSt.
99,- € zzgl. MwSt.
39,- € zzgl. MwSt.

*Die Tagungspauschale beinhaltet unter anderem die Pausenversorgung, Tagungsgetränke und ist für jeden Teilnehmer verbindlich zu entrichten.

Veranstalter

OEMUS MEDIA AG

Holbeinstraße 29 | 04229 Leipzig | Deutschland

Tel.: +49 341 48474-308 | Fax: +49 341 48474-290

event@oemus-media.de | www.oemus.com



Referenten

Dr. Tomas Lang und
Kristina Grotzky
Essen

Sirius Endo



Die Kurse werden
unterstützt von:



Praxistage

Endodontie 2019/20

Anmeldeformular per Fax an
+49 341 48474-290
oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig
Deutschland

Hiermit melde ich folgende Personen zu den Praxistagen Endodontie 2019/20 verbindlich an:

Online-Anmeldung unter: www.endo-seminar.de

München	05. Oktober 2019	<input type="checkbox"/>	Unna	14. Februar 2020	<input type="checkbox"/>	Warnemünde	22. Mai 2020	<input type="checkbox"/>
Essen	09. November 2019	<input type="checkbox"/>	Marburg	15. Mai 2020	<input type="checkbox"/>	Essen	26. September 2020	<input type="checkbox"/>

Titel, Name, Vorname

Titel, Name, Vorname

Stempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen (abrufbar unter www.oemus.com/agb-veranstaltungen) erkenne ich an.

Datum, Unterschrift

E-Mail (Bitte angeben! Sie erhalten Rechnung und Zertifikat per E-Mail.)