

# Vertrauen in die Kompetenz des Teams

| Prof. Dr. Thomas Sander, Ahlke Cornelius-Uerlich

Zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren der Praxis zählen neben der Person der Praxisinhaberin oder des Praxisinhabers alle Mitarbeiter der Praxis, die einzeln und als Team wahrgenommen werden. Doch der Erfolg kommt nicht von allein – Teambildung ist Chefsache. Die Autoren berichten anhand eines Fallbeispiels von einer erfolgreichen Praxismannschafts-Aufstellung – und wie mit einer geeigneten Organisation der Prozess unterstützt werden kann.

**Z**iele können nur erreicht werden, wenn das Team die Strategien der Chefs umsetzt. In der Praxis UERLICH Zahnärzte in Partnerschaft am Standort Brake an der Unterweser ist daher die Teamentwicklung Chefsache.

---

Klare Fehleranalyse  
und eine gute Feedbackkultur ermöglichen  
schnelles Lernen.  
Schuldzuweisungen  
sind tabu.

---

Der Praxisleitung ist vor allem eines klar: Nur ein kompetentes Team kann die Strategien der Chefs verwirklichen, um so die definierten Ziele zu erreichen. Deswegen wird in der Praxis UERLICH Zahnärzte in Partnerschaft sowohl auf fachliche Qualifikation als auch auf die Entwicklung der Soft-Skills (vgl. auch Leman und Pentak, 2009) großen Wert gelegt.

## Fachliche Kompetenz ist oberstes Gebot

Fachlich erhalten die Assistenzdamen in doppelter Besetzung eine unter-

schiedliche Spezialisierung (Hygiene, Röntgen, Bestellwesen etc.). Darüber hinaus nehmen alle Mitarbeiterinnen immer wieder an Kommunikationstrainings teil. Als ausgebildete Patientenberaterinnen sind sie so in der Lage, mithilfe speziell dafür entwickelter Beratungshilfen zu verschiedensten Themen eine kompetente Patientenberatung im Vorfeld einer Behandlung durchzuführen. Dadurch werden die Zahnärzte spürbar entlastet, und die Patienten erhalten die Möglichkeit, „auf Augenhöhe“ Fragen stellen zu können. Als Hilfsmittel werden dabei ausgedruckte Bilder, kurze PowerPoint-Präsentationen mit hinterlegten Filmsequenzen, Modelle und eigene Broschüren zu einzelnen Themen verwendet, um möglichst viele Wahrnehmungskanäle (vgl. auch Dilts, 2008) des Patienten anzusprechen.

Dem Team der Praxis UERLICH Zahnärzte in Partnerschaft ist es wichtig, gerade während der Behandlungen eine stress- und angstfreie Atmosphäre für den Patienten zu schaffen. So findet während der Behandlung eine überwiegend nonverbale Kommunikation zwischen Zahnarzt und Assistentin statt, da alle genau wissen, was sie wann und wie zu tun haben. Der Patient steht im Mittelpunkt der Behandlung. Sein Wohlergehen ist das gemeinsame Ziel. Der elektronische Terminkalender lässt sich von jeder Behandlungseinheit aus einsehen und steuern. Eine Patienten-

vorbesprechung pro Schicht und eine Nachbesprechung an den Schichtenden gibt zusätzliche Transparenz. Eine Assistenzdame sorgt im Wechsel dafür, dass Vor- und Nachbereitung reibungslos laufen, während die andere Helferin assistiert. Die lückenlose Dokumentation der Patientenakte im PC schon während der Behandlung ermöglicht der Abrechnungsspezialistin zeitnah eine fehlerfreie Abrechnung oder die Erstellung von HKPs und Kostenvoranschlägen.

Von sieben Behandlungseinheiten sind vier ausschließlich für die Prophylaxe vorgesehen. Fünf Mitarbeiterinnen sind bzw. werden bei der KZV als ZMP ausgebildet und führen die Prophylaxe von der Beratung über die Durchführung bis zur Abrechnung eigenverantwortlich durch.

## Teamentwicklung – Kenne immer den Zustand deines Teams!

An jedem Dienstag findet in der Praxis von 8.00 bis 9.00 Uhr eine Teambesprechung statt. Die Agenda wird gemeinsam festgelegt. Alles, was in der Woche an kleinen und großen Ungereimtheiten passiert ist, wird dokumentiert und hier diskutiert. Klare Fehleranalyse und eine gute Feedbackkultur ermöglichen schnelles Lernen. Schuldzuweisungen sind tabu.

Regelmäßige interne und externe Fort- und Weiterbildungen für das gesamte Team sind fest im Jahr eingeplant und

## Klinische Studie Februar 2010:

# „Künstlicher Zahnschmelz reduziert die Überempfindlichkeit des Dentins“

**Randomisierte Doppelblind-Studie vergleicht BioRepair mit einer Kaliumnitrat/Natrium-Fluorid-Zahnpasta. Im Luftbläser-Test deutlich bessere Ergebnisse. Die freiliegenden Tubuli, die den Schmerz verursachen, werden durch BioRepair-Moleküle verschlossen, statt dass der Schmerz wie bisher betäubt wird.**

“Several dentifrices have shown to be effective in reducing dentine hypersensitivity, but more effective products are needed. Here is one.”



*Prof. Angelo Putignano, Department of Clinical Sciences and Stomatology der polytechnischen Universität delle Marche in Ancona. Seine Studie wurde am 3. Februar 2010 zur Veröffentlichung angenommen und ist soeben im Journal of Clinical Periodontology veröffentlicht worden (2010/37, Seite 510–517). Die Publikation können Sie im Expertenbereich unter [www.bio-repair.de](http://www.bio-repair.de) einsehen.*



## BioRepair-Zahncreme mit 20% künstlichem Zahnschmelz



BioRepair ist bei Zahnärzten und in Apotheken sowie in Drogeriemärkten und -abteilungen erhältlich

stellen die Basis für fachlich kompetente und hoch motivierte Mitarbeiterinnen dar. „Nur mit einem hoch motivierten und fachlich kompetenten Team können wir für unsere Patienten qualitativ hochwertige und innovative Zahnmedizin anbieten“, so Dr. Silke Dörner.

### Gelebtes Qualitätsmanagement stützt den Erfolg im Team

Die Praxis ist – man kann schon sagen selbstverständlich – zertifiziert. Durch den unermüdlichen Einsatz der Praxismanagerin als Motivatorin und unter Einbeziehung des gesamten Teams wurden innerhalb von zwei Jahren alle Prozesse optimiert und schriftlich fixiert. Mit der Firma dental bauer aus Oldenburg stand der Praxis auf dem Weg zur Zertifizierung ein kompetenter Partner zur Seite. Die Neugestaltung der Praxisräume (vgl. ZWP 10/2010) von der Anordnung der Zimmer bis hin zu deren Einrichtung wurde vom gesamten Team

geplant und ist nach QM- und Zertifizierungsrichtlinien durchgeführt worden. Für die Planung haben sich Team und Chefs ein ganzes Wochenende Zeit genommen und in exklusiver Gasthofatmosphäre das Angenehme mit dem Nützlichen verbunden.

### Controlling ist selbstverständlich

Führen mit Zahlen und klar definierten betriebswirtschaftlichen Zielen ist den Chefs sehr wichtig. Herr Dr. Uerlich und Frau Dr. Dörner sorgen dafür, dass ihnen spätestens Mitte des Monats die Zahlen des Vormonats zur Verfügung stehen. Dazu werden die Controlling-Tools der Praxissoftware (Abrechnungsprogramm und elektronischer Terminplaner von DAMPSOFT®) auf hohem Niveau genutzt. Neben einer geeigneten Aufschlüsselung von Umsatz und Kosten werden auch interne Teilbereiche wie z.B. die Prophylaxe als Profitcenter abgebildet, sodass deren Gewinnwirksamkeit nachvollziehbar ist. In der Zu-

sammenarbeit mit dem Steuerbüro ist hier eine schnelle Analyse der „Ist-Situation“ möglich. „Die Kosten-Umsatz-Struktur im Blick zu haben, ist heute wichtiger denn je, denn wer technisch auf dem neuesten Stand bleiben will, muss investieren und den Umsatz planen“, so Dr. Helmut Uerlich.

### Fazit

Eine gut funktionierende Praxisorganisation ist der Garant für fachlichen und wirtschaftlichen Erfolg. Das Team trägt die Praxis. Ein mitdenkendes und innovatives Team ist eine Voraussetzung für stetes Wachsen. Die damit verbundene Stimmung spürt auch der Patient. Und ein zufriedener Patient wiederum ist die beste Werbung, der beste Multiplikator. In der heutigen Zeit muss sich auch der Zahnmediziner unternehmerischen Fragen stellen. Dazu gehört ein gutes Controllingsystem (vgl. auch Sander und Müller, 2009). Dr. Uerlich und Dr. Dörner haben erkannt, dass die einfache

ANZEIGE

# WELTNEUHEIT von Chlorhexamed®

Wäre es nicht ideal,

versteckte Entzündungen

zu erkennen,

**BEVOR**

Jetzt neu!

**PerioMarker®**

αMMP-8 | SCHNELLTEST

von Chlorhexamed®

- schnell
- einfach
- zuverlässig

irreversible Schäden entstehen?

**gsk** GlaxoSmithKline

BWA hierbei nicht mehr genügt. Sie liefert eine hilfreiche Orientierung, doch um agieren zu können, darf der innovative Zahnarzt auch die anderen Bereiche – zahnmedizinische Kompetenz und ebenso Praxisorganisation – nicht vernachlässigen. Controlling ist kein statisches Instrument, sondern ein steter Prozess. Anforderungen, Ziele und Entwicklungen müssen begleitet, gemessen und dann auch im Team gefeiert werden.

Die moderne Zahnarztpraxis sollte sich als Servicepraxis sehen und auch so agieren. Der Patient ist Kunde und der Kunde ist König!

Visionen, Strategien und Weiterentwicklung einer Praxis können nur erfolgreich umgesetzt werden, wenn die Kommunikation innerhalb einer Praxis funktioniert, wenn alle am selben Strang ziehen und wenn jeder seine Aufgaben kennt und an seinem Platz gut eingesetzt ist. Eine Praxis ist kein statisches Gebilde, sondern entwickelt

sich wie alles stets weiter. In der Praxis UERLICH Zahnärzte in Partnerschaft wird zurzeit an einem ganz besonderen Marketingkonzept gearbeitet, worüber in einer der nächsten ZWP berichtet wird. Denn nur mit einer gut durchdachten Strategie können auch die Patienten von morgen etwas über die Leistungen der Praxis erfahren. „Tue Gutes und rede darüber“ ist hier der richtige Ansatz.

**Literatur:**

- Leman, Kevin und Pentak, William: Das Hirtenprinzip, Sieben Erfolgsrezepte guter Menschenführung. Verlagsgruppe Random House, 3. Auflage 2009
- Dilts, Robert: Die Magie der Sprache, angewandtes NLP, Jungfermann Paderborn, 3. Auflage 2008
- Sander, Thomas und Müller, M.C.: Erfolg auch ohne Zahlen? Sinnvolles Controlling ist mehr als Kennzahlen zu erheben und zu bewerten, ZWP 6/2009

## autoren.

**Prof. Dr.-Ing. Thomas Sander**

Praxisökonomie, Medizinische Hochschule Hannover. Der Autor berät auch Praxen und erarbeitet Lösungen für diese mit folgenden Themenschwerpunkten: Marketing, Positionierungsstrategien, Unternehmensberatung, Internetauftritte, Praxisarchitektur, Existenzgründung.

E-Mail: Sander.Thomas@MH-Hannover.de  
www.Prof-Sander.de

**Ahlke Cornelius-Uerlich**

Soziologin MA, NLP-Master, Dentalcoach, Fortbildnerin für Praxismanagement, Praxismanagerin in der Praxis: UERLICH Zahnärzte in Partnerschaft Dr. H. Uerlich und Dr. S. Dörner Claußenstr. 4, 26919 Brake E-Mail: acu@uerlich.net www.uerlich.net

# Chair-Side Schnelltest für die Diagnose von parodontalem Gewebeabbau



● **Schnell**

Testergebnis bereits nach ca. 10 Minuten

● **Einfach**

Durchführung und Auswertung in der Praxis

● **Zuverlässig**

Klinisch belegt – aMMP-8 als Biomarker für parodontalen Gewebeabbau

● **Fordern Sie jetzt unser Informationspaket zum PerioMarker® Schnelltest von Chlorhexamed® an.**

- ▶ **Fachinformation** – wissenschaftliche Hintergrundinformationen und Anwendungshinweise
- ▶ **Abrechnungsbroschüre** – hilfreiche Tipps zur Abrechnung mit Musterverträgen
- ▶ **Attraktives Einführungsangebot**
- ▶ **Informationen zu Praxisfortbildungen**

Name \_\_\_\_\_  
 Straße \_\_\_\_\_  
 Ort \_\_\_\_\_

Bestellen Sie per Fax unter:  
 Fax-Nr. **07663-6043**  
 oder **07663-945144**  
 Weitere Informationen auf:  
**www.chlorhexamed.de**