Hygienemanagement – ein Topthema von heute

Autorin_Bianca Beck

© linerpics

_Hygiene ist eines der Themen unserer Zeit. Das gilt vor allem für den medizinischen Bereich und damit auch für Zahnarztpraxen. Dementsprechend groß müsste die Aufmerksamkeit sein, die diesem Bereich gewidmet wird – und das ist sie auch. Jedoch kommt in den Praxen selten an, was in Vorschriften steht und in entsprechenden Schulungen gebetsmühlenartig vermittelt wird. Dies zeigen die Erfahrungen in den Zahnarztpraxen selber. Oder wie erklärt man es sich ansonsten, dass während der Behandlung in die Schubladen gegriffen wird, um fehlendes Instrumentarium rauszuholen, oder das Personal den Raum zwischendurch mehrmals verlässt und auch wieder betritt? Wie kann es sein, dass die Dame vom Empfang Instrumente in den Behandlungsraum bringt und, dass ein Wattebällchen für alle sichtbar, aber ungestört, einen ganzen Tag den Praxisboden ziert? Der Grund sind nicht die Defizite im Wissen um die Hygienevorschriften, sondern in der Regel schlicht und ergreifend ein schlechtes Hygienemanagement, wenn überhaupt vorhanden. Diese Vernachlässigung ist kein böser Wille, sondern meistens das Resultat mehrerer Einflüsse.
Zu Beginn stehen veraltete Strukturen. Daraus resultieren ein schlechtes Terminmanagement und daraus wiederrum Zeitmangel. Das hat natürlich Auswirkungen auf den Praxisalltag.

_Ein Negativ-Bespiel

Der Arbeitstag und somit die Arbeitszeit beginnt für Nicole P. laut Vereinbarung mit Dr. Müller* (*Die Namen sind frei erfunden und es besteht keinerlei Verbindung zu einem Fall aus der Praxis) um 7.45 Uhr. Um 8.00 Uhr öffnet die Zahnarztpraxis und die ersten Behandlungen finden statt. Da die Patienten in der Regel meist früher erscheinen, trifft die Mitarbeiterin zeitgleich mit dem ersten Patienten ein. Dieser nimmt dann zunächst im Wartezimmer Platz. Nicole P. hat es nun eilig. Während sie die Stühle im Zimmer runterfährt und alles durchlaufen lässt, fährt ihre Kollegin schnell die PCs am Empfang hoch, um die Programme zu starten. Sie weiß, sie muss noch die Instrumente einräumen und die erste Behandlung vorbereiten. Das alles muss schnell passieren, denn der Zeitplan ist straff und eine Verzögerung im Behandlungsplan zieht sich durch den ganzen Tag.
Auch am Vortag war es mal wieder spät: So verlief die Reinigung der Instrumente weniger aufmerksam als erwünscht. Demzufolge wurde der ein oder andere Zementrest am Heidemannspatel schlichtweg übersehen. Durch die Eile am Morgen fällt dieser nun aber auch nicht mehr auf. Ebenso bleiben die Wasserflecken am Spiegel unbemerkt. Und das Auffüllen der Schubladen in den Zimmern, da hatte auch gestern Abend keiner mehr dran gedacht. „In den Behandlungsräumen könnte ich ja noch schnell die Schubladen auffüllen", denkt sich Nicole P., „der Chef ist ja mal wieder zu spät …" Aber gerade als sie anfangen will, kommt Dr. Müller in die Praxis. Nun ist also doch keine Zeit mehr dafür, denn der erste Patient wartet bereits. Also stellt Nicole P. das aufzufüllende Material auf den Schrank und behält im Hinterkopf, dieses später einzuräumen.

_Ein Lösungsansatz

Das vorangegangene Beispiel zeigt, dass mangelnde Hygiene in Zahnarztpraxen eng mit dem Zeitplan der Praxis verknüpft ist. Nicole P. und ihre Kolleginnen haben keine Zeit, die Hygienevorschriften ordnungsgemäß zu befolgen. Sie versuchen es zwar, resignieren aber schnell.
Die Lösung liegt in einem durchdachten Hygiene- und Zeitmanagement. Hierzu müssen zunächst einmal neue Strukturen geschaffen werden. Anstatt wie bisher immer pünktlich zur Praxisöffnung

zu erscheinen, sollen Nicole P. und ihre Kolleginnen eine halbe Stunde früher in der Praxis sein. Wichtig hierbei: Umgezogen wird sich nicht während der Arbeitszeit. Die Praxiskleidung wird um 7.30 Uhr schon getragen und nicht erst noch angelegt. Hierdurch ist nun genügend Zeit, die Praxis für den Tag vorzubereiten. Arbeitszeit und Behandlungszeit sind ab sofort streng voneinander getrennt und das gibt in Zukunft Raum für das Hygienemanagement. Bis die Praxis geöffnet wird, haben Nicole P. und ihre Kolleginnen nun die Möglichkeit, die Praxis vorzubereiten. Optimalerweise brauchen sie hierfür ca. 15 Minuten. Nun bleiben noch zehn Minuten für eine Tagesbesprechung, bei der auch der behandelnde Zahnarzt unbedingt anwesend sein sollte. Inhalt dieser Besprechung ist zum einen der voranstehende Tag. Aber auch der Vortag kann gegebenenfalls nochmal thematisiert werden. Nach der Tagesbesprechung bleiben noch fünf Minuten bis Praxisöffnung. Nun sollten alle Mitarbeiterinnen auf ihren Plätzen sein, bevor der erste Patient erscheint. Dieser soll nicht den Eindruck gewinnen, es herrsche noch geschäftiges Treiben und die Mitarbeiterinnen wären nicht vorbereitet. Der Patient bewertet seine Zahnarztpraxis nämlich nach eben jenen Kriterien, da ihm naturgemäß das nötige Fachwissen zur Beurteilung der fachlichen Kompetenzen fehlt. Folglich wertet er Aspekte wie die Atmosphäre und Höflichkeit viel schwerer. Der erste Eindruck entsteht somit beim Empfang. Hier gilt: Der Patient ist immer auch ein Gast. Sollte dieser sich also noch nicht auskennen, muss er zunächst die Räumlichkeiten vorgestellt bekommen und idealerweise persönlich zum Wartezimmer geleitet und auch dort wieder abgeholt werden. Im Behandlungszimmer stellt sich die Assistenz immer auch als solche vor und legt die Akte des Patienten bereit, damit der Arzt, welcher nun den Raum betritt, sofort beginnen kann. Nach der Behandlung gilt es, den Patienten auch wieder hinauszugeleiten und im Anschluss das Zimmer gründlich zu desinfizieren. Dies ist Arbeitszeit, nicht Behandlungszeit, und muss eingeplant werden. Hierfür sind ca. 15 Minuten einzurechnen. Grundsätzlich gilt es, immer eine realistische Zeitplanung anzustreben. Eine Füllung zum Beispiel braucht ihre Zeit und sollte nie auf die Schnelle noch mitgemacht werden. Lediglich die Aufklärung über den Eingriff kann mithilfe von vorbereiteten komplexen Textbausteinen des Computersystems rasch erfolgen. Danach muss der Patient einen Tag Bedenkzeit haben, bevor die Füllung neu gelegt wird.

Auch für akute Fälle, wie Schmerzpatienten, ist ein zeitlicher Puffer in den Praxistag zu integrieren. Bei Neupatienten ist es besonders zu empfehlen, ihnen schon gut zwei Wochen vor Termin einen Patientenbogen per Post oder E-Mail, mit der Bitte ihn auszufüllen und zum Termin mitzubringen, zukommen zu lassen. Eine telefonische Bestätigung des Termins sowie eine Erinnerung sollten zwei Tage vorher erfolgen. Dies erspart der Praxis Zeit und gibt dem Patienten die Möglichkeit, sich mit dem Bogen zu beschäftigen.

Nach der Mittagspause, wenn vorhanden, gilt das gleiche Prinzip wie am Vormittag: Die Mitarbeiterinnen sind frühzeitig wieder in der Praxis. Die Abläufe sind klar festgelegt und die Behandlungsräume vorbereitet. Schließt eine Praxis um 18.00 Uhr, ist dies noch nicht das Arbeitsende. Arbeitsende ist in diesem Fall um 18.30 Uhr, denn in dieser halben Stunde wird die Praxis nachbereitet und auf den nächsten Tag vorbereitet. Hierbei hat jedes Zimmer seine eigene Liste, welche von der Mitarbeiterin systematisch abgearbeitet wird. Gegen Arbeitsende wird nochmal alles kontrolliert und der Tag kurz reflektiert._

Erfolgreiches Hygienemanagement – Ein Beispieltag

Vorbereitung	
07.30 Uhr	Arbeitsbeginn. Mitarbeiterinnen sind umgezogen
07.30 –07.45 Uhr	Zimmer öffnen, Instrumente einräumen, Behandlungen vorbereiten, PC hochfahren, Programme starten, RÖ/Hauptschalter, Scanner
07.45 –07.55 Uhr	Tagesbesprechung: Welche Patienten kommen? Mögliche Engpässe einplanen, Neustrukturierung durch Krankheitsfälle, Zeiten besprechen (Dauer: ca. 10 Min. bei strukturierter Praxis)
07.55 –08.00 Uhr	Pünktlicher Start der Behandlungen
Nachbereitung	
18.00 –18.20 Uhr	Karteieinträge durch Behandelnden, Instrumente säubern, Sterilisation, Material auffüllen (idealerweise mit Materialliste)
18.20 –18.30 Uhr	Nachbesprechung des Tages: Was war gut? Was nicht?

_Kontakt

cosmetic dentistry

Bianca Beck
beck+co.marketing. coaching. training
Postfach 25,
55586 Meisenheim
Tel.: 06753 124800
bianca.beck@beckundco.info
www.beckundco.info

Infos zur Autorin