

Tanja Gumbold

Qualitätssicherung durch erfolgreiche Einarbeitung

Unsere Praxis befindet sich in Rotenburg (Wümme), liegt also im Städtedreieck Hamburg-Bremen-Hannover. Die Kreisstadt zählt rund 22.000 Einwohner, der Landkreis über 160.000. In unserer Praxis werden an zwei Standorten jedes Quartal rund 5.000 Patienten behandelt. Acht Zahnärzte, zwölf Prophylaxe-Fachkräfte (Abb. 1) und ein Team von fast 70 tollen Kolleginnen und Kollegen sorgen für deren Wohlergehen. Ein gutes Hand-in-Hand-Spiel zwischen Zahnärzten und Prophylaxeteam sowie ein klares Konzept sind absolut unerlässlich, wenn wir unsere Qualitätsansprüche halten wollen. Eines unserer Ziele lautet: Wir tun alles dafür, dass sich jeder Patient, der zu uns kommt, willkommen fühlt und die für ihn bestmögliche Versorgung erhält.

Klar definierte Behandlungsleitlinien sorgen für Transparenz

Um dieses Ziel erreichen zu können, braucht man klare Strukturen und präzise Konzepte, die sowohl die Organisation als auch die Behandlung betreffen. Wir haben in unseren Teams für alle Bereiche Behandlungsleitlinien definiert, um Transparenz zu schaffen. Dies ist besonders wichtig bei Schnittstellen in der Therapieabfolge. Der Weg des Patienten von der Diagnostik zur Behandlung und dem Folgetermin sind beschrieben und festgelegt. Die Teamleiter sind

bzgl. Änderungen und aktuellen Themen im regelmäßigen Austausch. Jeder Teamleiter transferiert diese neuen Informationen und Verfahrensänderungen in sein Team.

Als Teamleiterin immer erste Ansprechpartnerin

Mein Team der Prophylaxe kommt monatlich zusammen, um Probleme und Themen zu besprechen, einen Austausch zu haben und um neue Informationen von mir zu erhalten. Zu meinen Aufgaben in der Teamleitung gehört, dass ich immer

erste Ansprechpartnerin in allen Belangen der Prophylaxe bin, für das Erstellen und Anpassen von Behandlungsleitlinien und Konzepten Sorge, monatliche Teambesprechungen führe sowie das Nachhalten von To-Do's und Ergebnissen der Besprechungen gewährleiste. Ebenso bin ich zuständig, interne Schulungen für alle durchzuführen, um jeder Prophylaxe-Kraft eine stetige Weiterentwicklung zu ermöglichen, Lösungen bei Problemen zu finden und jederzeit im Austausch mit dem Team zu sein. Ich führe jährliche Mitarbeitergespräche, um den Blick für die Entwicklung, die Wünsche und Ideen zu behalten und zu besprechen sowie Unterstützung in alle Richtungen (auch teamübergreifend) zu geben, um reibungslose Abläufe zu schaffen. Die Nähe zur Praxisleitung ist für diese Aufgaben unerlässlich. Daher habe ich auch hierfür ein weiteres monatliches Meeting.

Besondere Einarbeitung für neue Mitarbeiter

Für uns ist dieses Vorgehen schon seit Jahren bekannt und hat sich gut etabliert. Neue Mitarbeitende kommen mit gänzlich anderen Erfahrungen und brauchen daher eine besondere Einarbeitung bei uns. Dabei ist das Behandlungskonzept, nach dem sie bisher gearbeitet haben, ebenso gut. Unsere Erfahrung zeigt aber, dass praxiseinheitliche Abläufe am Ende die Komplexität reduzieren, den Mitarbeitenden Sicherheit geben und die Behandlungserfolge weniger zufällig sind.

Uns ist wichtig, dass jeder Patient unabhängig davon, von welcher Prophylaxe-Kraft er behandelt wird, unser Konzept wiedererkennt und sich gleichermaßen gut behandelt fühlt. Deshalb machen wir bei der



Abb. 1: Zehn aus einem Dutzend Prophylaxe-Kräfte des ZMV Zahnärzte am Mühlenende



Abb. 2: Vorbereitung auf die Patientenbehandlung



Abb. 3: Teamleiterin Prophylaxe Tanja Gumbold

Einhaltung unserer Standards keine Kompromisse.

Vier Wochen Einarbeitung

Es hat sich bewährt, eine Einarbeitungszeit von vier Wochen ohne eigene Patienten zu gewährleisten. In dieser Zeit ist ein Ankommen möglich. Neben der Hospitation bei den künftigen Kolleginnen bzw. Kollegen lernen die neuen Mitarbeitenden auch die anderen Teams kennen, erfahren, wie die Laufwege und wer die richtigen Ansprechpartner sind. Sie erhalten eine Idee davon, was uns im Kern ausmacht und verstehen so unseren Antrieb und unsere Konzeptidee. Sofern notwendig, finden Softwareschulungen statt. Ab der zweiten Woche behandeln sie auch zunehmend Patienten in Begleitung der einarbeitenden Kollegin (Mentorin) (Abb. 2). So können sie Sicherheit in den Abläufen gewinnen, sich mit unserer Technik vertraut machen und bis hin zur Dokumentation alle Schritte von Grund auf lernen. Die Sicherheit, dass jemand da ist, den man fragen kann, ohne anschließend in Zeitnot zu kommen, erleichtert den Start ungemein.

Regelmäßige Gespräche sichern effiziente Einarbeitung

Begleitet wird der Start durch regelmäßige Gespräche mit mir und der Einarbeitungs-

mentorin. „Fühlst du dich in diesem Konzept wohl? Gibt es Fragen zum Verständnis, zu Abläufen, zur Technik? Wie ist das Miteinander im Team?“ Diese Gespräche werden direkt von vornherein terminiert, sodass die effiziente Einarbeitung sichergestellt wird. Auch kann man so sehr schnell feststellen, ob die Mitarbeiterin ins Team passt oder nicht. Uns ist wichtig, keine Einzelkämpfer zusammenzuhalten, sondern als Team zu agieren.

In der Regel kann nach fünf Wochen das Terminbuch geöffnet werden. Da neben der Behandlung auch die Terminvorbereitung, die vollständige Dokumentation bis hin zur Folgeterminierung und die Vorbereitung der Rechnungsstellung in das Zeitfenster des Prophylaxe-Termins passen müssen, werden zu Anfang noch ein paar kleine Pufferzeiten eingebaut, die sich in der Regel aber schnell erübrigen.

Fest terminierte Feedback-Gespräche bis zum Ende der Probezeit

Natürlich verbleiben auch dann immer wieder Fragen, die jede der Teamkolleginnen sehr gerne beantwortet. Hier zeigt sich wieder der Vorteil, dass alle gleich arbeiten. Jeder gibt dieselbe Antwort auf eine Frage, so entstehen keine Irritationen. Auch in den anschließenden Wochen gibt es fest termi-

nierte Feedback-Gespräche bis zum Ende der Probezeit. So stellen wir sicher, dass sich die neue Kollegin gut etabliert, Fragen schnell aufgelöst und alte Routinen nicht wieder aufgenommen werden.

Die wirtschaftlichen Aspekte

Aus unserer Erfahrung lohnt sich diese Einarbeitungszeit auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Denn die gut eingearbeitete neue Kraft ist in der Regel bereits nach acht Wochen auf demselben stabilen Honorarstundensatz eingestellt wie andere Mitarbeitende mit entsprechender Qualifikation. Um das zu erreichen, braucht es natürlich auch eine Top Organisation. Dazu habe ich bereits in einem Beitrag in *prophylaxe impuls* 1/2022 berichtet.

Herz, Freundlichkeit, Vertrauen und Respekt

Abschließend möchte ich (Abb. 3) noch hinzufügen, dass man mit Herz und Freundlichkeit, ganz viel Vertrauen und Respekt ein schönes Miteinander schafft und dies ein erfolgreiches Team auszeichnet. **pi**

Tanja Gumbold

ZMP und Leiterin der Prophylaxe-Abteilung der Zahnärzte am Mühlenende ZMVZ
Brauerstr. 57 und 24
27356 Rotenburg (Wümme)
Tel.: 04261/97 44 11
E-Mail: info@zahnarzt-rotenburg.de
<https://www.zahnarzt-rotenburg.de/>

■ **Keywords:** Einarbeitung, Qualitätssicherung, Teamleiterin ■