

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