

Young GAK – Wie möchte ich meinen Zahnarztberuf leben?

Kurzbericht zur Veranstaltung des GAK am 31. Januar
2018 im Hotel Steigenberger Graf Zeppelin Stuttgart

GAK 229

Referenten:

Dr. Angela Dergham, Stuttgart

Dr. Christian Wirsching, Künzelsau

Béla Barner, Stuttgart

Axel Thüne, Kieselbronn

Eröffnung und Vorstellung der Referenten durch Dr. Friederike
Johanning

Berichterstattung durch Friederike Kirschenlohr

Dr. Friederike Johanning, Stuttgart

Die Vorstellung der Referenten und Moderation durch den Nachmittag erfolgte durch Frau Dr. Friederike Johanning, Beisitzerin des Vorstandes des Gnathologischen Arbeitskreises Stuttgart.

Im Verlauf des Symposiums wurde durch Frau Dr. Friederike Johanning die Funktion und der Grundgedanke des Gnathologischen Arbeitskreises Stuttgart erläutert. Zudem schilderte sie welche Themengebiete durch Vorträge, Seminare und Workshops qualifiziert abgedeckt werden und wie sich eine Mitgliedschaft gestalten kann.

1. Dr. Angela Dergham, Stuttgart

Kurzvita

- 1989 – 1994 Studium Zahnmedizin an der Friedrich-Wilhelm-Universität Bonn
- 1995 – 1996 Ausbildungsassistenzeit, Dr. Jungclaus, Bonn
- 1996 – 2001 Zahnärztliche Mitarbeiterin in der „Privatzahnärztlichen Praxis und Fortbildungsinstitut Dr. Diether Reusch“, Westerburger Kontakte
- 2001 – 2003 angestellte Zahnärztin in der Gemeinschaftspraxis Dr. G. Reichardt und Zahnarzt A. Schröder, Esslingen a.N.
- 2004 - 2009 Partner in der Gemeinschaftspraxis „Ihre Zahnärzte“ Dr. Wolfgang Wünsche und Kollegen, Stuttgart
- 2003 – 2008 berufsbegleitendes Postgraduierten-Studium „Diagnostik und Therapie des funktionsgestörten Kauorgans“ sowie „Prothetische Rekonstruktion“ nach Prof. Dr. Rudolf Slavicek an der Donau-Universität Krems.
- 2008 Master of Science (Diagnostik und Therapie des funktionsgestörten Kauorgans)
- 2010 Partner in der Praxis Dr. Jürgen Kohler und Kollegen
- 2011 Gründung der Praxis im Calwerturm C11, Stuttgart



Vortrag:

In ihrem Vortrag erläutert uns Frau Dr. Angela Dergham ihr Praxiskonzept, gewährt Einblicke in die Höhen und Tiefen der Praxisführung, beschreibt eindrücklich was es bedeutet eine Praxis aufzubauen und mit welchen Schwierigkeiten sie dabei konfrontiert worden ist.

2011 gründete sie ihre Zahnarztpraxis im Calwerturm C11 in Stuttgart.

Ihre persönliche Vision ist Zahnheilkunde aus der Hand von Spezialisten anzubieten. Dies bedeutet für Frau Dr. Dergham ein qualitätsorientiertes Praxiskonzept, bei dem Spezialisten der verschiedenen Gebiete der Zahnmedizin eng miteinander zusammenarbeiten, sich regelmäßig etwa alle 6 Wochen über die

Behandlungskonzepte ihrer Patienten austauschen, sodass Patienten nicht überwiesen werden müssen.

Die Sextanten des Erfolges:

1. Fachkompetenz: Dies bedeutet zum einen durch das Beherrschen des Handwerkes in der Lage zu sein, Patienten zufrieden stellen zu können und gleichzeitig dazu im Stande zu sein Schwierigkeiten zu erkennen. Erkennt man die eigenen Grenzen ist es besser diese offen anzusprechen und sich einen erfahrenen Kollegen mit für die Behandlung ins Boot zu holen oder den Patienten zu überweisen.

Fachkompetenz bedeutet jedoch auch mithilfe von zufriedenen Patienten aktiv Mundpropaganda zu betreiben: „Wenn Sie mit uns zufrieden waren, empfehlen Sie uns weiter“.

2. Unternehmerformat: Das Unternehmerformat umfasst chancenorientiertes, vorausschauendes Denken und Handeln. Der Fokus ist auf den Erfolg gerichtet, wobei sowohl bei der Praxisgründung, als auch der Behandlung alles genau geplant und nichts dem Zufall überlassen wird. Durchhaltevermögen, Wille und Flexibilität sind hierfür wichtige Grundbausteine, denn es gilt auf dem Weg zum Erfolg einen Marathon zu laufen und nicht einen Sprint.

Auch hier ist es ein wichtiger Aspekt, dass man lernt zu seinen Fehlern zu stehen, diese reflektiert und immer ehrlich zu sich selbst ist. Wenn zum Beispiel in einer Behandlung etwas nicht nach den eigenen Vorstellungen und Ansprüchen vonstatten ging, könnte dies Anreiz geben sich auf diesem Gebiet fortzubilden, mit dem Ziel besser zu werden.

3. Top Team: Nur mit einem eingespielten Team kann der Erfolg gelingen. In Anlehnung an die Spielart des Fußballs „Tiki-Taka“, bei der die gesamte Mannschaft immer in Bewegung ist und den Ball durch kurze schnelle Pässe immer in Bewegung hält, befindet sich auch das gesamte Praxisteam immer in Bewegung und reagiert auf Veränderungen mit einer größtmöglichen

Flexibilität. Wenn ein Spieler ausfällt, steht schon der nächste da um ihn zu ersetzen. Hierbei wird ein gegenseitiges Nehmen und Geben vorausgesetzt, bei dem eine vorausschauende Sichtweise aller Spieler bzw. aller Mitarbeiter/-innen Grundvoraussetzung ist. Jeder sollte einen Sinn in seiner Arbeit sehen, Spaß bei der Sache haben und positives wie auch negatives Feedback erhalten können. Durch Seminare und Fortbildungen wird der Gedanke von einer Gemeinschaft weiter gefestigt, denn der Erfolg einer Praxis ist eine Teamleistung! Gleichzeitig bleibt durch das Delegieren von Aufgaben mehr Zeit für andere Dinge.

4. Marketing: Wir haben heutzutage zu viele ähnliche Zahnärzte, mit ähnlichen Mitarbeitern und ähnlichen Leistungen. Um in diesem Haifischbecken bestehen zu können, muss man „zur Marke werden“, denn die Gesamtnachfrage ist gesunken und die Patientenansprüche gestiegen. Die Patienten sind kritischer geworden und haben Angst bei der Wahl ihres Zahnarztes eine Fehlentscheidung zu treffen. Da die Qualität der zahnärztlichen Behandlung für den Patienten nur schwer messbar ist, suchen sie anhand von äußeren Kriterien nach Indikatoren für Leistung, Qualität und Sauberkeit. Mit ihrem Praxisfilm zeigt Frau Dr. Dergham wie der Eindruck von hellen Räumen, einem freundlichen Empfang an der Rezeption, die Vorstellung der Zusammenarbeit eines interdisziplinären Teams, helle, saubere Kleidung, bewusste Zuwendung, Herzlichkeit und Professionalität das Unterbewusstsein des Patienten positiv beeinflussen und ihm ein Gefühl der Sicherheit und Transparenz geben. Hierbei kommt der sogenannte „Halo-Effekt“ zum tragen.

Bei der Frage nach dem Marketing unterstreicht Frau Dr. Dergham zwei wichtige Begriffe:

- Erstens ist es wichtig ein Alleinstellungsmerkmal („unique selling point“) zu finden, durch das man sich von seinen Konkurrenten unterscheidet.
- Zweitens wird eine „corporate identity“ benötigt, das heißt ein Praxiskonzept, dessen Philosophie für den Patienten klar erkennbar ist

und aus dem das Leistungsspektrum und die Arbeitsweise der Praxis hervorgehen.

Ein sympathischer Internetauftritt und gute Bewertungen in Online-Portalen wie Jameda gelten als wichtiger Bestandteil des Marketings.

Schon bevor der Patient den ersten Kontakt zu seinem Behandler/in hat, sollte er sich rundum wohlfühlen, damit dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses nichts im Wege steht.

5. Netzwerk: Ein Überweisungsnetzwerk aus Orthopäden, Internisten, Physiotherapeuten, Osteopathen sowie ein gesellschaftliches Netzwerk wie Rotary, VDU und Fördermitgliedschaften begründen den Erfolg mit.
6. Mentoren: Besonderen Wert legt Frau Dr. Dergham auch auf den Beistand von Mentoren, deren Rat entscheidend für den Erfolg bei der Praxisgründung ist.

Abschließend gibt Frau Dr. Dergham mit auf den Weg, dass es den richtigen Zeitpunkt für den Sprung in die Selbstständigkeit nicht gibt und es frei nach Marc Aurel gilt: „Erfolg hat jedoch der, der eine Vision hat, der er sein Leben widmet“.

2. Dr. Christian Wirsching, Künzelsau



Kurzvita

- Staatsexamen in Freiburg 1998
 - 1999-2001 Assistenzzeit in der Praxis Horst Dieterich in Winnenden
 - 2001 klinischer Studienaufenthalt bei Robert Lamb, DDS, MSD in San Mateo, USA
 - 2001 angestellter Zahnarzt in der Praxis Dres. Klaus-J. und Rüdiger Wirsching
 - 2002 Gemeinschaftspraxis mit Dr. Klaus-J. Wirsching
 - Seit 2010 Gemeinschaftspraxis mit Dr. Maximilian Wirsching
- Diverse nationale und internationale Fortbildungen in fast allen Teilbereichen der Zahnmedizin, darunter Masterstudiengänge in Funktionstherapie und Kieferorthopädie.

Vortrag:

In seinem Vortrag setzt sich Dr. Wirsching mit der Frage auseinander, ob die Arbeit als Spezialist oder Generalist in der Zahnmedizin mehr Erfüllung bringt und wie man seine fachlichen Ziele erreichen kann. In Künzelsau, einer Stadt mit ca. 15.000 Einwohnern, führt er eine Gemeinschaftspraxis zusammen mit seinem Bruder.

Vergleicht er sich mit seiner Vorrednerin Frau Dr. Dergham stellt sich ihm die Frage, ob er das Vorgestellte überhaupt leisten kann. Will ich wirklich alle Themengebiete der Zahnmedizin anbieten und kann ich das überhaupt? Will ich mich spezialisieren und auf ein Fachgebiet konzentrieren? Oder suche ich vielleicht nach einer Zwischenform zwischen Spezialist und Generalist? Wo möchte ich fachlich überhaupt hin?

Mit all diesen Fragen hat sich Herr Dr. Wirsching intensiv auseinandergesetzt und ist zu dem Schluss gekommen, dass er in einer kleinen Stadt wie Künzelsau als Generalist sich besser aufgehoben fühlt, hingegen als reiner Spezialist sich eher schwer tun würde.

Betrachtet man die unterschiedlichen Gebiete der Zahnmedizin mit Funktionstherapie, Parodontologie, Endodontologie, Implantologie, Chirurgie, Kieferorthopädie und Prothetik so empfiehlt es sich, wenn man seine Sache gut machen möchte, Fachbereiche davon abzugeben. Er selbst bezeichnet sich als Generalist mit Spezialisierung, was für ihn bedeutet, dass er auch die Fachbereiche, in denen er sich nicht spezialisiert abdecken möchte, schwierige Fälle jedoch erkennt und gegebenenfalls an einen Spezialisten weiterleitet.

Die Vorteile als Spezialist sind, dass man in seinem Fachgebiet fachlich hervorstechen kann und demnach einen klaren Auftrag erhält, den es zu verfolgen gilt. Zudem bringt er als weitere Vorteile der Spezialisierung folgende Punkte an: Geringerer Planungsaufwand als beim Generalisten, kosten- und zeiteffizienteres Arbeiten, aufgrund der Spezialisierung Rechtfertigung höherer Preise.

Die Vorteile des Generalisten sind: Man ist selbst Chef der Behandlung. Durch ausgiebige Planungen, Arbeiten in verschiedenen Fachgebieten und deren Verzahnung entsteht abwechslungsreiches Arbeiten mit mehr Flexibilität und Unabhängigkeit.

Die Nachteile des Spezialisten sind seine teure und meist lange Ausbildung und seine Abhängigkeit von Anderen. Grundvoraussetzung ist hier eine gute Kommunikation und Fachwissen, das andere dazu veranlasst Patienten zu überweisen.

Nachteilig für den Generalisten ist der hohe Arbeitsaufwand verbunden mit hohen Kosten für Geräte und Fortbildungen, denen es Bedarf, um die verschiedenen Gebiete der Zahnmedizin auf einem guten Niveau abdecken zu können. So wird man sich, verglichen mit dem Spezialisten, niemals als „der Beste in seinem Fach“ betiteln lassen können und wird gleichzeitig immer allein verantwortlich sein für Erfolg aber auch Misserfolg einer Behandlung. Ein echter Generalist auf Spitzenniveau ist eine aussterbende Spezies. Die Bereitschaft mehr und mehr Zeit für Familie und Hobbys hintan zu stellen, muss gut überlegt sein.

Verfolgt man das Ziel als Spezialist zu arbeiten, empfiehlt sich eine Spezialisten - Ausbildung an der Universität, ein Masterstudium in Vollzeit bzw. berufsbegleitend oder eine berufsbegleitende Spezialisierung.

Als Generalist empfiehlt es sich Einzelkurse, Kursserien, Curricula, Masterkurse und universitäre Einrichtungen für die Fortbildung auf verschiedenen Fachgebieten zu besuchen.

Und wie mache ich es jetzt?

Hier gibt Dr. Wirsching den Rat an Berufsanfänger, die sich noch nicht entschieden haben, erst einmal in einer Praxis zu arbeiten, in der man viel lernen kann und auch ausreichend Zeit für die Behandlungen bekommt. Urlaubstage und Gehalt sollten zu diesem Zeitpunkt nicht oberste Priorität haben. Viel wichtiger ist ein erfahrener Kollege, der Interesse daran hat, sein Wissen weiterzugeben und von dem man fachlich profitieren kann. Um heutzutage gute Zahnheilkunde zu betreiben, empfiehlt sich eine Mehrbehandlerpraxis, in der die einzelnen Fachgebiete eng miteinander verzahnt sind und so eine hochwertige Zahnheilkunde ermöglicht wird, sei es auf dem Land oder in der Stadt.

Zu guter Letzt gilt es nicht zu vergessen: „Es gibt auch noch etwas anderes außer Zähne“!

3. Béla Barner, Stuttgart



Kurzvita

- 2017 Niederlassung in eigener Praxis BB Z Béla Barner - Praxis für Zahnheilkunde, Stuttgart
- 2012 bis 2016 angestellte Zahnärztin
- 2005 - 2011 Studium der Zahnmedizin, Approbation am 09.12.2011, Universität Tübingen
- 2000 – 2004 Studium der Medizin Univ. Tübingen

Vortrag:

Der Vortrag von Frau Barner befasst sich mit dem Thema Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Gibt es diese Vereinbarkeit überhaupt und wenn ja wie stelle ich mich den Herausforderungen einer eigenen Zahnarztpraxis verbunden mit dem Wunsch auf ein erfülltes Familienleben?

Als Frau Barner aufgrund ihrer Schwangerschaft ins Beschäftigungsverbot gelangte, keimte in ihr der Traum von einer eigenen Praxis. So übernahm sie eine bereits bestehende Praxis mit 12 Helferinnen und einer angestellten Zahnärztin in der Stuttgarter Innenstadt und erstellte vorab einen genauen Plan, der eine entsprechende Vereinbarkeit ermöglichen sollte. Jedoch musste sie feststellen, dass Vorstellung und Realität häufig auseinander gehen und die Vereinbarkeit von Zahnarztberuf in Selbstständigkeit und Familie mit vielen Hürden und Kompromissen verbunden ist.

Als ihre Tochter vier Monate alt war, hatte die neu übernommene Praxis bereits seit acht Wochen geöffnet und es kristallisierte sich heraus, dass doch alles anders kommt als geplant. Nach dem Spruch von John Lennon: „Leben ist das, was passiert, während du eifrig dabei bist, andere Pläne zu machen.“

Schnell stellten sich ihr die Fragen: Soll ich noch mehr arbeiten, um die Herausforderungen zu bewältigen und wie lange halte ich das durch? Statt der geplanten Ausgewogenheit zwischen acht Stunden Praxisalltag und acht Stunden

Zeit für Familie, standen 16 Stunden Arbeiten und gerade mal zwei Stunden für Familie auf der Tagesordnung. Dies verbunden mit einem Minimum an Schlaf.

Neben Software und technischen Problemen, stellte sich die Aufstellung eines gut zusammenarbeitenden und aufeinander abgestimmten Teams als die größte Hürde heraus. Das bereits bestehende Team konnte nicht einfach in seiner Personalstruktur übernommen werden. Schritt für Schritt musste das Team umgestellt und neu aufgebaut werden bis endlich ein gutes Zusammenspiel gelang.

Als Entscheidungshilfe für den Weg in die Selbstständigkeit kann die Frage helfen, ob man bereit ist Opfer zu bringen und Zeitabstriche bei Partner und Kind zu machen. Ist man hierfür bereit oder verfolgt einen ständig ein schlechtes Gewissen? Diese Frage sollte ehrlich beantwortet werden, um Enttäuschungen zu vermeiden. Hat man die Entscheidung getroffen, kann die Bereitschaft Kompromisse zu akzeptieren, flexibel zu bleiben, der Realität ins Auge zu schauen und immer wieder erfahrene Kollegen um ihren Rat zu bitten, um von ihren Erfahrungen zu profitieren, helfen. Der Weg in die Selbstständigkeit ist ein dynamischer Prozess, der an manchen Tagen besser und an manchen Tagen weniger gut gelingt.

4. Axel Thüne, Kieselbronn



Kurzvita

- Jahrgang 1965, ist Trainer, Moderator und Coach. Nach seiner Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann, Fachrichtung Dental, durchlebte er alle Facetten der Dentalbranche und lehrt an der Zahnärztlichen Akademie Karlsruhe.
- Seit 2001 begleitet er Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, Dentallabore und Praxen, die ihre Anziehungskraft auf die passenden Mitarbeiter und Kunden verstärken wollen. Dies geschieht unter Berücksichtigung der Ethik des Berufsstandes.
- Im Dez. 2011 erschien sein Buch „Die Magnetpraxis - Was Patienten magnetisch anzieht“.
- Beim Rückblick auf eine aktive Zeit, konzentrierte er sich 2001 auf seine Berufung als Trainer und Coach. Axel Thüne hatte die Einsicht gewonnen - eigentlich liegt es nicht am Produkt, sondern an der Art der Kommunikation. Wenn sie in einem Unternehmen oder einer Praxis nicht funktioniert, liegt die Ursache in meist nicht fixierten oder nicht kommunizierten Zielen.

Vortrag:

In seinem Vortrag beschreibt Axel Thüne auf unterhaltsame Art und Weise die unterschiedlichen Charaktere von Zahnärzten und ihre Art eine Praxis zu führen, geht intensiv auf den Umgang mit Mitarbeitern ein und veranschaulicht „was Patienten magnetisch anzieht“, indem wir uns gemeinsam die Patientenbrille aufsetzen. Ob Führungskraft, Mitarbeiter oder Patient, alle haben etwas gemeinsam: Alle sind sie Menschen!

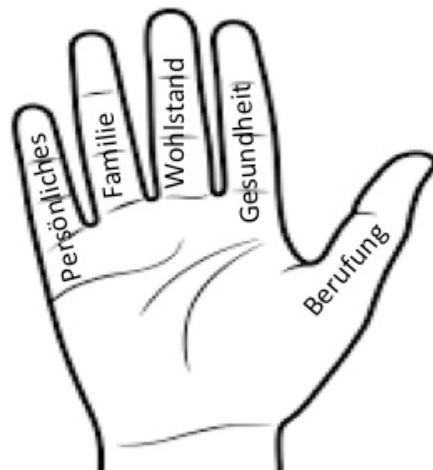
Geht es um einen als Zahnarzt selbst, sollte man sich folgende Fragen stellen: Was waren denn ursprünglich die Gründe für die Berufswahl? Was treibt mich an? Welchen Sinn stifte ich mit meinem Tun? Was bewirke ich mit meinem Tun? Was kommt dabei raus, wenn ich gute Zahnmedizin mache? Habe ich einen Traum und

was ist davon übriggeblieben? Wie schaffe ich es, dass ich „magnetisch“ wirke und zudem am besten noch die Menschen anziehe, die zu mir passen? Habe ich Freude am Beruf?

Betrachten wir die Zahnarztseite, so ist der richtige Umgang mit den Mitarbeitern ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg. Wichtige Kriterien hierbei sind: Nicht unbedingt die besten aber die passenden Mitarbeiter finden, Motivation der Mitarbeiter sowie Integration der Mitarbeiter in die Entwicklungsprozesse neuer Praxiskonzepte.

Beim Umgang mit den Mitarbeitern kann es manchmal auch helfen die eigene Sichtweise zu ändern. Hört man die Personalkosten sind zu hoch, sollte man sich bewusst werden, Personalkosten gibt es nicht, denn Personal kostet nicht!

Als Entscheidungshilfe gibt uns Herr Thüne das „Prinzip der ganzen Hand“ mit auf den Weg:



Der Daumen alleine ist nutzlos, mit Daumen und Zeigefinger kann bereits etwas passieren, aber nur bei Benutzung aller Finger ergibt sich ein funktionsfähiges

Ganzes. Häufig wird der Ringfinger wenig angesteuert und so kommen Freunde und Familie im Arbeitsalltag zu kurz. Dies hat rasch negative Auswirkungen auf die anderen Bereiche und sollte daher bei Entscheidungen berücksichtigt werden.

Welche Auswirkungen hat das eigene Naturell auf unsere Umgebung und Entscheidungen? Hierfür schlüpft Herr Thüne in die Rolle vier verschiedener Charaktere:

1. Rote Mütze: Ich bin der Typ der ganz vorne ist, ich bin die Nummer eins! Wer Probleme hat ist ein Loser. Herausforderungen muss man anpacken und ich sage dir, wie das geht. Wenn du es so machst, wie ich dir sage, gewinnst du, ansonsten bist du ein Loser!
2. Gelbe Mütze: Ich mag es gerne etwas lockerer. Ich liebe was ich tue. Mir ist es wichtig mich mit meinen Kollegen auszutauschen. Ich liebe Probleme. Ich liebe es, wenn mir jemand sein Herz ausschüttet. Mich motiviert alles, was mit Menschen zu tun hat. Hingegen meinen Steuerberater, der immer nur mit Zahlen kommt, mag ich nicht.
3. Grüne Mütze: Ich spreche nicht gerne vor Menschen. Das sollen lieber die mit den roten und gelben Mützen machen. Das was ich mache, mache ich mit Leib und Seele. Ich helfe gerne und hoffe immer, dass ich keinen Preis nennen muss. Diskussionen müssen ja nicht immer zu einem Ergebnis führen. Mich motiviert, wenn Menschen wie Menschen miteinander umgehen und wenn man sich gegenseitig wertschätzt.
4. Blaue Mütze: Ich finde am besten ist man macht alles schriftlich. Am liebsten würde ich auch mit meinen Mitarbeitern und Patienten nur schriftlich verkehren. Probleme tauchen doch immer dann auf, wenn Menschen miteinander labern. Das hier ist Arbeit und kein Spaß! Ich mache keine Fehler, ich bin Spezialist. Meine Motivation sind Daten, Zahlen, Fakten.

Und welche Mütze haben Sie auf? Haben Sie sich vielleicht in einer Person

wiedererkannt oder vereinen Sie verschiedene Charaktere in sich?

Im zweiten Teil des Vortrags geht es um das Thema Mitarbeiter. Hier spielt das Wort Motivation eine entscheidende Rolle. Das Wort stammt aus dem Lateinischen von motio, die Bewegung. Somit geht es hier um einen dynamischen Prozess. Erst langsam mit der Zeit kann man Zugang zu seinen Mitarbeitern bekommen und herausfinden, was ihre Motivation und Inspiration ist. Antreibende Faktoren sollten sein: Arbeit macht Spaß, hinter der Arbeit steckt ein Sinn und Teamarbeit wird geschätzt. Ist man an dieser Stelle bereit sich auf die anderen einzulassen, kann sich etwas Neues, Wunderbares entwickeln und der Teamgedanke verwurzelt werden. Ob dies gelingt, ist jedoch von uns abhängig und nicht von den Mitarbeitern. Denn der gemeinsame Motor wird nur angeworfen, wenn alle ein Ziel vor Augen haben, auf das sie zusteuern. Dieses Ziel muss von der Führungskraft klar definiert sein. Wenn wir einem Mitarbeiter also sagen „du musst das anders machen“, heißt das übersetzt „du machst etwas falsch“. Möchte ich also jemandem erklären, etwas auf eine andere Art durchzuführen, sollte immer auch erklärt werden, warum anders.

Bevor man mit seinem Team ein Ziel vereinbart, muss man selbst wissen, wo man überhaupt hin möchte, denn wenn ich dies nicht weiß, kann auch nicht entschieden werden, was der nächste Schritt sein soll. In einer Teambesprechung kann zum Beispiel ein Plan für die nächsten zwölf Monate festgelegt werden, der in den folgenden Teambesprechungen immer wieder evaluiert wird. Gleichzeitig sollte vereinbart werden, was geleistet werden muss, um das angestrebte Ziel zu erreichen und was passiert, wenn das Ziel erreicht worden ist. Auch Erfolge sollten als Gemeinschaft gefeiert werden, um den Teamgedanken zu stärken, wobei nicht die Führungsperson, die Art der Belohnung festlegen sollte, sondern das Team. Vorstellungen von Chef und Mitarbeiter können häufig weit auseinander liegen. Grundsätze für gute Führungsqualitäten sind die Verwendung von positiven Formulierungen, Fokussierung auf die guten Dinge, eine klare Zielvorgabe ohne dass Zwang auftritt.

Uns muss bewusst sein, dass Führung die schwierigste Aufgabe überhaupt ist und dies auch mit viel Frust verbunden sein kann. Auch sollten wir beachten, dass unsere Gedanken unsere Sprache formen. Denken wir negativ über eine Person, drückt sich dies unterbewusst auch in der Art wie wir uns mit diesem Menschen unterhalten aus.

Mit der Sprache selbst können wir zwar lügen, unsere Mimik und Gestik verrät jedoch, was wir wirklich denken.

Betrachten wir die Patientenseite, so verhilft uns der Blick durch die Patientenbrille zu mehr Einfühlungsvermögen. Viele Kinder wachsen bereits mit der Einstellung auf, dass der Zahnarzt, wenn man nicht gut die Zähne putzt, „bohren“ muss, um die Karies zu beseitigen. Zu dieser negativen Voreinstellung kommt später, dass unter anderem durch die Medien provozierte Gefühl hinzu, der Zahnarzt möchte einem „das Geld aus der Tasche ziehen“.

Nun ist es unsere schwierige Aufgabe mit Vorurteilen aufzuräumen und eine positive Einstellung sowie eine Vertrauensbasis zwischen Patient und Zahnarzt zu entwickeln. Helfen können dabei eine angenehme Atmosphäre in der Praxis mit freundlichen Mitarbeitern, hellen Räumen und den wichtigen Moment der ersten Begegnung mit positiven Gefühlen zu behaften. Denn dieser erste Eindruck entscheidet.

Indem wir das Szenario eines Patientenbesuches in der Zahnarztpraxis durchgehen, wird auf humorvolle Art und Weise deutlich wie sich der Patient bei seinem Besuch fühlt. Bereits im meist stickigen Wartezimmer kommen im Patienten unschöne Gefühle auf. Beim Warten auf dem Behandlungsstuhl mit dem Lätzchen um und unangenehmen Geräuschen im Hintergrund, beginnt eine Region im Gehirn, namens Amygdala, zuständig für Emotionen wie Furcht und Angst, auf Hochtouren zu laufen. Das Aufkeimen dieser unguuten Gefühle kann zum Beispiel durch ein vorheriges Gespräch zum Kennenlernen in einem extra Beratungszimmer minimiert werden. Empfehlenswert ist hierbei ein Gespräch über Eck und keine frontale Sitzposition, die mehr für Konfrontation steht. Gleichzeitig kann dieses Gespräch dafür genutzt werden, um nach dem Anliegen des Besuches und den Erwartungen des Patienten zu fragen. Wie gefallen Ihnen Ihre Zähne? Was stört Sie an Ihren Zähnen? Wie wichtig ist Ihnen Ihre Gesundheit? Wie viel Wert legen Sie auf Qualität? Bereits im ersten Gespräch kann so dem Patienten vermittelt werden, dass sich bei dem Praxiskonzept alles um die Gesunderhaltung und qualitätsorientierte Zahnheilkunde dreht und zum Beispiel durch die regelmäßige Teilnahme an einem Prophylaxe Programm positive Effekte für die Zähne, aber auch den ganzen Körper erzielt werden. Dadurch gelingt es einen Wunsch im Patienten zu verankern, der die

Bereitschaft erzielt für qualitativ hochwertige Arbeit auch entsprechend Geld zu bezahlen. Hierfür muss der behandelnde Zahnarzt den Wunsch formulieren und sollte diesen dabei nicht nach einer Summe ausrichten, sondern nach dem was man sich für sich selbst in der entsprechenden Situation wünschen würde.

Auch im weiteren Verlauf sollte immer wieder großer Wert auf Beratungsgespräche gelegt werden, denn wie sich ein Patient aufgehoben fühlt, entscheidet sich eben zum Großteil in diesen Gesprächen. Wahres Interesse an seinen Patienten schafft eine große Vertrauenssituation und lässt den Patienten als Prinzessin bzw. Prinz fühlen.

Wer gerne weiterempfohlen werden möchte, sollte etwas dafür tun. Ein Konzept kann so aussehen, dass man zum einen den Patienten fragt, wie er auf die Praxis aufmerksam geworden ist und zum andern sich persönlich bei den Patienten bedankt, die die Praxis weiterempfohlen haben. Geschenke wie eine professionelle Zahnreinigung als Dankeschön sollten nicht angestrebt werden.

Zum Schluss gibt uns Herr Thüne eine wichtige Tatsache mit auf den Weg: Nur Dinge, die man sich vornimmt und in den kommenden 72 Stunden auch umsetzt, bewirken eine Veränderung.

Fragen aus dem Auditorium

- Wie läuft bei mehreren Behandlern die Kommunikation mit dem Patienten ab, wenn dieser für eine Behandlung zum Kollegen geschickt werden soll ohne sich abgeschoben zu fühlen?

Herr Dr. Wirsching: Wichtig ist, dass jedem Patienten ein Hauptbehandler zugeteilt wird, der Ansprechpartner ist. Im Falle der Weiterbehandlung durch einen Kollegen, sollte dies offen mit dem Patienten kommuniziert werden.

Frau Dr. Dergham: Es hilft meist offen zu sagen „für diese Behandlung würde ich Sie gerne zu meiner Kollegin/zum meinem Kollegen schicken, da sie/er auf dieses Fachgebiet spezialisiert ist“.

- Frage an Frau Barner: Was mache ich im Extremfall, wenn ich Zuhause bin mit dem Kind und es in der Praxis „brennt“?

Frau Barner: In diesem Fall hilft es ungemein ein gut funktionierendes Netzwerk bestehend aus Großeltern, Freunden und natürlich die Unterstützung des eigenen Ehemannes zu haben, um in solchen Situationen schnell reagieren zu können.

- Frage an Frau Barner: Wie haben Sie das bereits bestehende Team umgebildet?

Frau Barner: Die Umbildung des bestehenden Teams war die größte Herausforderung und hat einige Zeit gedauert. Nach und nach konnte das Team in seiner Personenstruktur so geändert werden, dass es zum Praxiskonzept und neuen Führungsstil passte.

- Wie läuft die Kommunikation ab mit Patienten, die sich die Behandlung nicht leisten können, deren Ansprüchen man aber auch gerne gerecht werden möchte?

Herr Thüne: Hier sollte man auf sein inneres Gefühl hören. Kann sich der Patient die vorgesehene Behandlung auf keinen Fall leisten? Dann sollte ich als Arzt entscheiden, ob ich helfen möchte.

- Frage an Frau Dr. Dergham: Wer hat ihr Konzept erstellt? Wer war ihr Ansprechpartner?

Frau Dr. Dergham: Der Steuerberater hat eine wichtige Rolle gespielt und hat als Spezialist für Zahnarztpraxen zugleich auch als Unternehmensberater fungiert. Mit im Gepäck war auch ein Dentaldepot.