



**Deutsche Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde
Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“**

45. Jahrestagung 2018

am Freitag, 9. November 2018 von 09:00 bis 13:00 Uhr
im Congres Center Frankfurt, Raum „Spektrum 1“

**Arbeitsplatz Zahnarzt:
Effizienter Workflow - Gute Kommunikation**

PROGRAMMÜBERSICHT

09:00	Begrüßung	
09:10	Was hat Kommunikation mit zahnärztlicher Ergonomie zu tun?	Prof.Dr.drs.drs. Jerome Rotgans Aachen/Witten
09:30	Verbesserte Kommunikation und Ergonomie durch Digitalisierung in der Zahnheilkunde	Dr. Claas Ole Schmitt Hochheim am Main
10:00	Was hat Patientenkommunikation mit zahnärztlicher Ergonomie zu tun hat	Dr. Heinz-Michael Günther Stegaurach
10:30	Wechselpause	
10:40	Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation	Christian Henrici Karby
11:10	Die perfekte OP-Vorbereitung unter Berücksichtigung ergonomischer Grundsätze	Marina Nörr-Müler München
11:40	Wechselpause	
11:50	Praxismanagerin im Spannungsfeld zwischen Chef und Team	Gudrun Mentel Offenbach am Main
12:20	Verhaltensprävention – ein maßgeblicher Faktor für den Erfolg von kommunikativer Ergonomie	Ulrike Lübbert Berlin
12:50	Verabschiedung: Preflight Check 2019	Prof.Dr.drs.drs. Jerome Rotgans Aachen/Witten
13:00	Ende der Tagung	
17:00	Mitgliederversammlung im Raum „Illusion 1“	

Was hat Kommunikation mit zahnärztlicher Ergonomie zu tun?

Prof.Dr.dr.s. Jerome Rotgans

Zahnarzt & Erziehungswissenschaftler
Vorsitzender der AGEZ in der DGZMK
RWTH Aachen Medizinische Fakultät & Witten (privat)

eMail: agez-vorsitzender@dgzmk.de
jerome.rotgans@rwth-aachen.de



Abstract

Unter dem Begriff „Zahnärztliche Ergonomie“ scheint ausschließlich die Einnahme und konsequente Beibehaltung einer korrekten Arbeitshaltung am zahnärztlichen Behandlungsplatz zur Vermeidung von muskuloskelettalen Beschwerden verstanden zu werden. Ergonomie ist aber mehr, total anders als der Fokus auf eine korrekte Arbeitshaltung wie die Definition der International Ergonomics Association (IEA) es auf den Punkt bringt: *„Ergonomics (or human factors) is the scientific discipline concerned with the understanding of interactions among humans and other elements of a system, and the profession that applies theory, principles, data and methods to design in order to optimize human well-being and overall system performance. Practitioners of ergonomics and ergonomists contribute to the design and evaluation of tasks, jobs, products, environments and systems in order to make them compatible with the needs, abilities and limitations of people. Ergonomics helps harmonize things that interact with people in terms of people’s needs, abilities and limitations“*. Gerade der letzte Satz unterstreicht die Bedeutung der Kommunikation auf vielen Ebenen.

Ziel des Vortrags ist es, die verschiedenen kommunikativen Aspekte und deren Interaktion in den Bereichen der Physischen Ergonomie, der Kognitiven oder Mentalen Ergonomie und der Sozial-organisatorischen Ergonomie nicht nur darzustellen sondern auch und insbesondere eine ermunternde Perspektive für den zahnärztlichen Berufsstand in Sachen Ergonomie und somit einer erfreulichen, gesunden Berufsausübung herauszuarbeiten.

Kurz-Vita

1968-1973	Studium der Zahnheilkunde an der Katholischen Universität Nimwegen/ Niederlande
1973-1975	Hauptinstructor in den Abteilungen für Zahnärztliche Prothetik, sowie Präventive und Soziale Zahnheilkunde der Katholischen Universität Nimwegen
1975-1986	Wissenschaftlicher Angestellter in der Abteilung für Zahnerhaltung des ZZMK der Eberhard-Karls-Universität Tübingen (1987 dienstl. OA, 1979 stlv. ÄD, 1981 Habilitation und Privatdozent, 1984 apl-Professor)
1982-heute	Mitglied der Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“ der DGZMK
1986-1992	Angestellter der Privaten Universität Witten/Herdecke GmbH (1986 ÄD und Ordinariat Allgemeine Zahnheilkunde, 1987 Geschäftsführer der Univ.-Poliklinik für ZMK-Krankheiten GmbH, Prodekan für Lehre und Studium der Zahnmed. Fakultät, geschäftsf. Dekan, 1989 Dekan)
1987-1996	1. Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“ der DGZMK
1990-1997	Assoziiertes Mitglied der European Society of Dental Ergonomics (ESDE)
1993-1997	Studium „Health Professions Education“ an der Fakultät der Gesundheitswissenschaften der Universität Maastricht/Niederlande
1996-2005	2. Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“ der DGZMK
1999	Umhabilitation (Privatdozent), 2000 außerplanmäßiger Professor an der Medizinischen Fakultät der RWTH Aachen
2003-2005	Beiratsmitglied der European Society of Dental Ergonomics
2005-2013	President der European Society of Dental Ergonomics
2005-heute	1. Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“ der DGZMK (seit 2018 Arbeitsgemeinschaft „Ergonomie in der Zahnheilkunde“)

Verbesserte Kommunikation und Ergonomie durch Digitalisierung in der Zahnheilkunde

Dr. Claas Ole Schmitt

Zahnarzt, Oralchirurgie und Implantologie
Hochheim am Main

eMail: dr.schmitt@me.com



Abstract

Das Thema „Digitalisierung“ ist in allem Munde und das nicht nur bei den Politikern. Wir Zahnärzte sind natürlich wieder ganz vorne mit dabei. In diesem Vortrag von Praktiker für den Praktiker möchte ich Ihnen den bereits möglichen digitalen Workflow erläutern und ein wenig über den Tellerrand hinausschauen.

Wie bei allen in der Zahnheilkunde angewandten Techniken, sollte der Zahnarzt und sein Team, aber vor allem der Patient einen Benefit von neuen Methoden haben. Dafür ist es enorm wichtig einen sicheren und reibungslosen Ablauf der Behandlung zu gewährleisten. Die „Digitalisierung“ ermöglicht es uns, die Schnittstellen der einzelnen Behandlungspunkte von der Aufklärung, über die Implantation bis hin zur prothetischen Versorgung zu optimieren. Durch auf einander abgestimmte digitale Prozesse wird die Kommunikation der in die Behandlung involvierten Parteien deutlich verbessert. Durch diese ergonomisch verbesserten Behandlungsabläufe werden die Mitarbeiter, der Patient, der Zahntechniker und der Zahnarzt entlastet. Dennoch sollte man neue Wege und Techniken auch kritisch hinterfragen.

Die „Digitalisierung“ hat gerade erst begonnen, mal schauen wo die Reise hingeht?

Kurz-Vita

Studium der Zahnheilkunde von 1999 bis 2004 an der Philipps-Universität Marburg

- In 2003 eine 3-monatige Famulatur beim Dental Service Rarotonga (Cook Islands Ministry of Health)
- 2006 Dissertation an der Universität Köln unter der Leitung von Prof.Dr.Dr. Zöller (Thema: „Untersuchung der Erfolgsparameter bei sofortbelasteten Implantaten im posterioren Ober- und Unterkiefer“)
- 2007 erlangen des Tätigkeitsschwerpunktes Implantologie (DGI)
- Von 2008 an Weiterbildungsassistent für Oralchirurgie in der Praxis Dr. Kornmann & Kollegen in Oppenheim
- - 2011 Fachzahnarzt für Oralchirurgie. Praxis Dr. Kornmann & Dr. Gerlach in Oppenheim
In 2014 Eröffnung der eigenen Praxis in Hochheim am Main

Multiple nationale und internationale Vorträge und Veröffentlichungen seit 2005. 2009 Gastvortrag an der renommierten Harvard School of Dental Medicine. In 2011 und 2012 Teilnahme am ersten internationalen Programm für Nachwuchsreferenten der Firma Dentsply Sirona (P3).

Klinischer Fokus auf die Themen: Sofortbelastung von Implantaten, CAD/CAM, Digitale Zahnheilkunde und Guided Surgery.

Mitglied folgender Fachgesellschaften: DGZMK, APW, DGI, BDO, DGOI, ICO

Was Patientenkommunikation mit Ergonomie zu tun hat

Dr. Heinz-Michael Günther,
Zahnarzt
Stegaurach



eMail: hmguenther@bnv-bamberg.de

Abstract

Voraussetzung für eine effiziente Behandlung unserer Patienten auch im Sinne der Ergonomie sind drei Säulen:

- Zahnarzt und Team
- Ausstattung, Einrichtung, Ambiente
- Benefits; Zeitschriften, Getränke, Telefonkontakte, Blumen, Dekoration etc.

Mein Motto: Der Beruf sollte mehr als ein Job – Berufung – sein, aber auch „Spaß“ machen. Als selbstständiger Zahnarzt ist eine Bestellpraxis unabdingbar. Im Laufe der Zeit bemüht man sich um ein Patienten Klientel, das persönlich zu einem passt, und die soliden finanziellen Grundlagen schafft, um sich selbst verwirklichen zu können.

Am Beispiel der eigenen Praxis wird deutlich gemacht, welche Maßnahmen dazu dienen, den Patienten optimal zu betreuen. Gut betreute Patienten sind weniger ängstlich, verschlossen und verspannt.

Der Vorteil für uns Ärzte: wir haben weniger Stress, und können unsere ergonomischen Möglichkeiten ausschöpfen.

Darüber hinaus sichert eine solche Behandlung auch den Erfolg im Sinne der weiteren Patientenakquise und des finanziellen Erfolges.

Fazit: Mit Patienten, die entspannter, weniger ängstlich aber aufgeklärt sind, können wir besser arbeiten. Dies ist erstrebenswert, weil wir weniger Stress und Belastung haben (Blutdruck, Muskelverspannungen, Kopfschmerzen, usw.). Wir erhalten uns unsere Gesundheit und erarbeiten uns finanzielle Freiheit.

Kurz-Vita

Studium der Zahnheilkunde in Erlangen

- 1976-1980 Assistent an der Kieferchirurgie der Universität Erlangen/Nürnberg und in freier Praxis
- Anerkennung als Sportarzt
- 1980 Praxisgründung
- 1986-1990 Vorsitzender im Ausschuss für Praxisführung und Umweltfragen der Bayerischen Landes Zahnärztekammer
- 1994-1998 Vorsitzender im Ausschuss Betriebswirtschaft, Praxisführung und Ökologie der Bayerischen Landes Zahnärztekammer
- Veröffentlichungen auf dem Gebiet der Zahnheilkunde; speziell Vorträge, Kurse und Seminare zum Thema Praxisführung (Management, Ergonomie, Hygiene)
- Fortbildungsreferent für den ZBV Oberfranken 1998-2002
- Gründer und Leiter des zahnärztlichen Qualitätszirkels Bamberg
- Initiator der Fortbildung „Humanmedizin trifft Zahnmedizin“

Mitglied in folgenden Fachgesellschaften:

- APW** Akademie Praxis und Wissenschaft, IUZ-Absolvent
- AGEZ** Arbeitsgemeinschaft Ergonomie und Zahnheilkunde
- ESDE** European Society Dental Ergonomics
- IGPM** Internationale Gesellschaft für Präventivmedizin (Vizepräsident)

Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation

Dipl. Kfm. Christian Henrici

Geschäftsführer der OPTI Zahnarztberatung GmbH, Karby
www.opti-zahnarztberatung.de

eMail: henrici@opti-zahnarztberatung.de



Abstract

Neben der reinen Behandlungsqualität ist der langfristige Erfolg der Zahnarztpraxis vor allem von einem Faktor abhängig: motiviertem und engagiertem Personal. Nur selten werden diese beiden Punkte jedoch in einem Atemzug genannt.

Dabei hat ein funktionierendes Team einen entscheidenden Einfluss auf die Behandlungsqualität – für Patienten und Behandler. Denn nur durch eine reibungslose Kommunikation vor, während und nach der Behandlung kann ein optimales Ergebnis sichergestellt werden. Optimal im Sinne der Wirtschaftlichkeit der Praxis, der Gesundheit und Ästhetik des Patienten und des ergonomischen Behandlungsablaufs des Arztes.

Wie eine zielgerichtete Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit zur Optimierung der Behandlungsabläufe beitragen kann, vermittelt Ihnen mit Christian Henrici ein absoluter Fachexperte.

Kurz-Vita

Dipl. Kfm. Christian Henrici ist seit 2006 Mitbegründer und Geschäftsführer der OPTI Zahnarztberatung GmbH. Parallel leitete er bei der DAMPSOFT GmbH in den Jahren 2015 bis 2017 den Bereich Markt & Kooperation, bevor er im Juni 2017 als geschäftsführender Hauptgesellschafter der OPTI Zahnarztberatung eintrat. Als weitere berufliche Stationen ist die Tätigkeit als Projektmanager in einem Unternehmen in Atlanta, USA, und die Ausbildung zum Bankkaufmann zu erwähnen. Bei der Ausbildung zum „Betriebswirt der Zahnmedizin“, dem Management-Lehrgang für Zahnärzte der Westerburger Gesellschaft, ist Christian Henrici Lehrbeauftragter und als Referent für Controlling und Businessplanung berufen. Als Autor verlegte der Quintessenz-Verlag Ende 2012 sein Bestsellerbuch „Wer braucht schon gutes Personal? – Erfolgreich führen in der Zahnarztpraxis“.

Die perfekte OP-Vorbereitung unter Berücksichtigung ergonomischer Grundsätze

Marina Nörr-Müller

Beratung und Training für medizinische Behandlungsteams
München
www.mnoerrmueller.de

eMail: info@mnoerrmueller.de



Abstract

Die OP-Vorbereitung ist die Phase, die im Wesentlichen darüber entscheidet ob der Eingriff zügig und reibungslos oder stockend und mit Unterbrechungen abläuft. Eine perfekte OP-Vorbereitung bedeutet ein zielgerichtetes und wirtschaftliches Material- und Instrumentenmanagement, sowie die Umsetzung spezifischer Hygienemaßnahmen, die dem chirurgischen Vorgehen entsprechen. Dafür sind ein gutes Zeitmanagement, versiertes Personal sowie die Festlegung und Umsetzung standardisierter Abläufe unabdingbar. Ergonomische Grundsätze helfen dabei all diese Maßnahmen effizient umzusetzen.

Themen:

- Eine gelenkte Kommunikation hilft Informationsdefizite und Missverständnisse im Vorfeld einzugrenzen
- Checklisten, Fotos und eine gezielte Einarbeitung helfen Abläufe zu standardisieren
- Wichtige Kriterien für eine sachgerechte und wirtschaftliche Materialwirtschaft
- So sieht eine kompetente Betreuung und Führung des chirurgischen Patienten aus
- Wieviel Hygiene muss sein?

Kurz-Vita

OP-Schwester in den MKG – Abteilungen der Universitätskliniken in München und Heidelberg
Langjährige Tätigkeit als Praxismanagerin im Bereich der MKG - und der plastischen Chirurgie
Fachbuchautorin „Chirurgie für die Zahnarzhelferin“, Mitautorin „Leitfaden für die ZMA“. Mitautorin „Chirurgie für die zahnmedizinische Fachangestellte“
Seit 2000 Referentin an verschiedenen Zahnärztekammern und weiteren Fortbildungsinstituten
QM – Auditorin. Hygienebeauftragte im stationären Bereich

Die Praxismanagerin im Spannungsfeld zwischen Chef und Team

Gudrun Mentel

Ökonomin für Personalmanagement
Consultant Personalentwicklung
prodent consult GmbH, Offenbach
www.prodent-consult.de

eMail: gudrun.mentel@prodent-consult.de



Abstract

Neben der fachlichen Kompetenz entscheidet zunehmend die unternehmerische Kompetenz über den Erfolg einer Zahnarztpraxis. Der Gestaltung der internen Prozesse und Strukturen kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Hierzu zählen insbesondere die Sicherstellung des Informationsflusses innerhalb der Praxis, die Steuerung von Teamprozessen und die Führung von einzelnen Mitarbeitern. Viele dieser Aufgaben kann eine Praxismanagerin übernehmen und damit zu einer entscheidenden Entlastung des Chefs in organisatorischer und persönlicher Hinsicht beitragen.

Der Vortrag zeigt auf, welche Vorteile der Einsatz einer Praxismanagerin für alle Beteiligten einer Praxis (Praxisleitung, Team, einzelne Mitarbeiter) haben kann. Weiter werden jene Prozesse vorgestellt, die zu einer nachhaltigen Entlastung aller Beteiligten führen und welche Prioritäten dabei sinnvollerweise gesetzt werden können. Insbesondere werden jene Faktoren beleuchtet, die im Praxisalltag zu einem Erfolg einer Praxismanagerin führen.

Kurz-Vita

Ausbildungen: Ökonomin für Personalmanagement (KIMS), Handelsfachwirtin (IHK), Ausbilderin (AEVO), International Business Coach (IHK)
Erfahrung: langjährige Führungserfahrung in kleinen Unternehmen
Tätigkeit: Consultant für Personalentwicklung für Zahnarztpraxen. Schwerpunkt: Mitarbeiterführung, Kommunikation, Personalentwicklung
Einstellung: wertschätzende Unterstützung von Menschen in Führungspositionen, um die eigene Person zu entlasten und sich selbst weiter zu entwickeln

Verhaltensprävention – ein maßgeblicher Faktor für den Erfolg von kommunikativer Ergonomie

Ulrike Lübbert

MAS Functional Kinetics, Universität Basel, Schweiz
Expertin für angewandte Ergonomie
Geschäftsführung ergoluebbert UGmbH, Berlin
www.ergo-luebbert.de

eMail: luebbert@ergo-luebbert.de



Abstract

Am ergonomisch gestalteten Arbeitsplatz führt nachhaltige Reflexion zu effizienter, produktiver und gesunder Arbeit. Grundlage für diese ganzheitliche Ergonomie ist die Verhaltensprävention, angeleitet durch einen Ergonomie-Experten. Am Beispiel der Ergebnisse einer Pilotstudie der Universität Basel wird gezeigt, dass erst die Verhaltensprävention die Verhältnisprävention zum Erfolg führt. Verhaltensprävention optimiert die Arbeitshaltung und die Bewegung am Arbeitsplatz. Der Vortrag zeigt auf, wie sich Bewegungsverhalten mit spezifischer Reflexion und Kommunikation positiv verändern lässt. Aus der Hirnforschung wissen wir, dass menschliche Bewegung in gewohnten Bahnen abläuft. Um diese Gewohnheiten mithilfe von physischer Selbstkontrolle und Konzentration zu verändern, braucht es eine Strategie. Hier wird das Modell der „Adhoc-Präsenz“ vorgestellt.

Kurz-Vita

- 2016 Abschluss Master of Advanced Studies in Functional Kinetics Science an der Universität Basel (CH); Masterarbeit zu Verhältnissen und Verhalten an Industriearbeitsplätzen
- 2010 Gründung der Unternehmensgesellschaft ergoluebbert UGmbH in Berlin
- Beratung, Konzepterstellung und Training für Ergonomie und BGF-Maßnahmen
- 2003 Abschluss ErgoPhysConsult®; Gründung des Unternehmens ergophys GbR in Berlin
- 1986 – 1993 selbständige Physiotherapeutin in Hamburg
- 1984-1986 Lehrkraft an der Prof. Vogler Schule für Physiotherapie in Berlin
- 1985 Abschluss als staatlich geprüfte Lehrkraft für Physiotherapie
- 1980 - 1984 Physiotherapeutin bei Prof.Dr. Erwin Morscher, Universitätsspital Basel, Vorsteher der orthopädischen Kliniken, mit dem Schwerpunkt Funktionelle Bewegungslehre (heute Functional Kinetics) nach Dr. Susanne Klein-Vogelbach
- 1980 Abschluss als staatlich anerkannte Krankengymnastin