



**Arbeitsgemeinschaft „Ergonomie in der Zahnheilkunde“**  
in der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde

**ARBEITSPLATZ ZAHNARZT: EFFIZIENTER WORKFLOW - GUTE KOMMUNIKATION**  
45. Jahrestagung 2018  
am Freitag, 9. November 2018 von 09:00 bis 13:00 Uhr  
im Congress Center Frankfurt, Raum „Spektrum 1“

# Was hat Kommunikation mit zahnärztlicher Ergonomie zu tun?

**Prof.Dr.drs.drs. Jerome Rotgans**

Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft „Ergonomie in der Zahnheilkunde“ in der DGZMK  
immediate past President of the European Society of Dental Ergonomics  
c/o RWTH Aachen, Medizinische Fakultät  
am Lehrstuhl für Konservierende Zahnheilkunde  
[agez-vorsitzender@dgzmk.de](mailto:agez-vorsitzender@dgzmk.de)



Meine **Aufgabe** 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, weil gesunden Berufsausübung herauszuarbeiten.



Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“  
der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde



**Kommunikation - an was denken wir?  
an gar nichts?**



[https://cdn.pixabay.com/photo/2016/07/29/15/30/pokemon-1553995\\_\\_340.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2016/07/29/15/30/pokemon-1553995__340.jpg)

[https://cdn.pixabay.com/photo/2016/07/29/15/27/pokemon-1553977\\_\\_340.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2016/07/29/15/27/pokemon-1553977__340.jpg)



## **Wikipedia:**

„Kommunikation ist alltäglich und verläuft scheinbar selbstverständlich, sodass sie nicht weiter problematisch erscheint. Für die meisten Situationen reicht dies auch aus; es wäre zu aufwendig, die eigene Kommunikation ständig zu hinterfragen. Erst bei Missverständnissen und Misserfolgen, die mit Kommunikation in Zusammenhang gebracht werden können, wird Kommunikation problematisiert.“



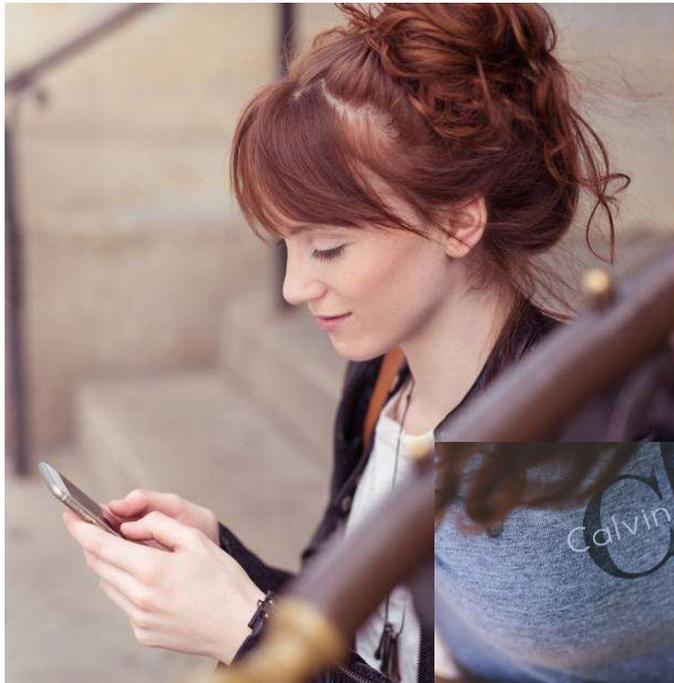
..... es wäre zu aufwendig, die eigene Kommunikation  
ständig zu hinterfragen.

oder soll man doch?

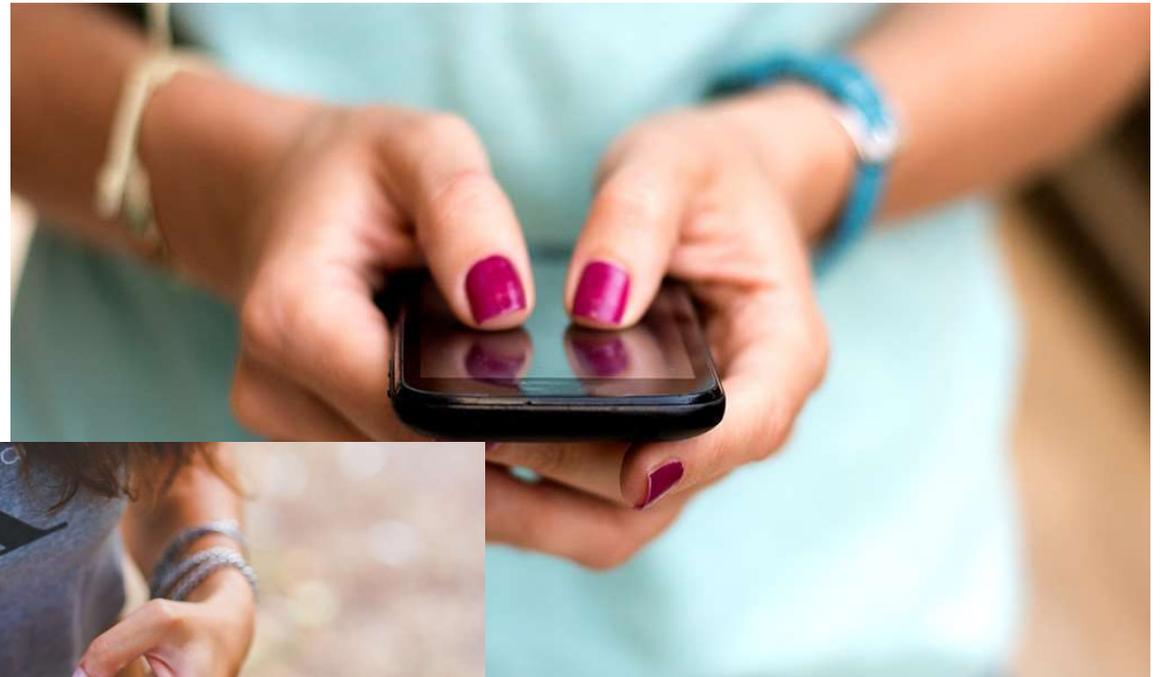


## **Wikipedia:**

„Kommunikation ist alltäglich und verläuft scheinbar selbstverständlich, sodass sie nicht weiter problematisch erscheint. Für die meisten Situationen reicht dies auch aus; es wäre zu aufwendig, die eigene Kommunikation ständig zu hinterfragen. Erst bei Missverständnissen und Misserfolgen, die mit Kommunikation in Zusammenhang gebracht werden können, wird Kommunikation problematisiert.“



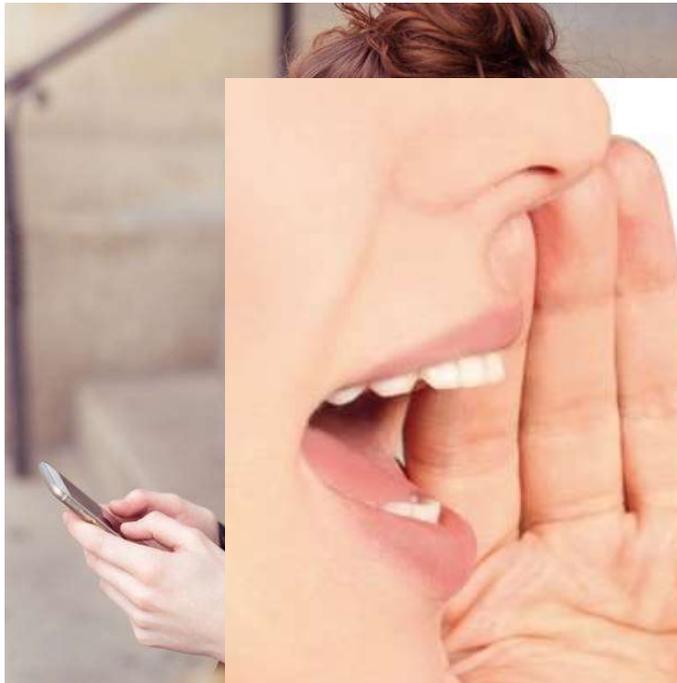
**Smartphone-Nacken**



**Flinke-Daumen**



**SMS-Daumen**



Smartphone



## Nicht jede Botschaft findet leicht Gehör



SMS-Daumen

nen



Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“  
der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde

**Kommt uns das bekannt vor?**

# Rohmert W, Mainzer J, Zipp P (1986)

Der Zahnarzt im Blickfeld der Ergonomie - Eine Analyse zahnärztlicher Arbeitshaltungen

Forschungsinstitut für die zahnärztliche Versorgung (FZV)

Stiftung der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung

**Die Beschwerden konzentrieren sich  
im Kopf-, Hals-, Schulter- und Rückenbereich:  
64% Rücken- und 42% Kopfschmerzen**



## Hjalmers (2006)

Schweden: N = 170 ♀

	Häufigkeit (%)	
	Zahnärztinnen	Bevölkerung
▪ Müde ohne direkte Ursache	70	28
▪ Kopfschmerzen	40	19
▪ Augenermüdung	40	
▪ Schlafstörungen	51	23
▪ Ängstlich, besorgt, nervös	46	12
▪ Unmotiviert, traurig	46	13
▪ Magenschmerzen	36	
▪ Rücken-/Hals-/Schulterschmerz	76	44
▪ Gelenkschmerzen	47	22
▪ Taube Hände	33	
▪ „Weiße Finger“	23	

## Zahnärztliche Kommunikation an was denken wir hier?

Zahnarzt-Patienten-Gespräch



Teamgespräch



Ich-Gespräch (Preflight-Check)





Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“  
der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde

# Zahnärztliche Kommunikation und zahnärztliche Ergonomie?



## Ergonomics (or human factors) is

- the scientific discipline concerned with the understanding of the 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.



Ergonomics helps harmonize things that interact with people in terms of people's needs, abilities and limitations.

## Ergonomie (or human factors) ist

- die Wissenschaft, die sich mit dem Verstehen der Wechselwirkungen zwischen Menschen und andere Faktoren eines Systems befasst und
- das Gewerbe, das ihre Theorien, Grundsätze, Daten und Methoden in die Realität umsetzt

zur Optimierung des menschlichen Wohlbefindens und der Gesamtleistung des Systems.



Ergonomie hilft Dinge, die in Bezug auf die Bedürfnisse, Fähigkeiten und Grenzen des Menschen einwirken, miteinander in Einklang zu bringen..



Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“  
der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde

Die **zahnärztliche Ergonomie** bezieht sich auf alles was getan werden muss, um die Behandlung von Patienten effektiv und effizient ablaufen zu lassen .....

..... und dann noch in der Gestalt, dass es in gesunder Weise für das behandelnde Team und seine Patienten erfolgt.



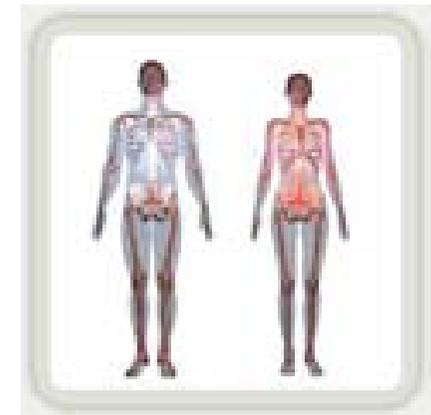
Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“  
der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde

## Drei Domäne

- die physische Ergonomie
- die kognitive oder mentale Ergonomie
- die sozial-organisatorische Ergonomie

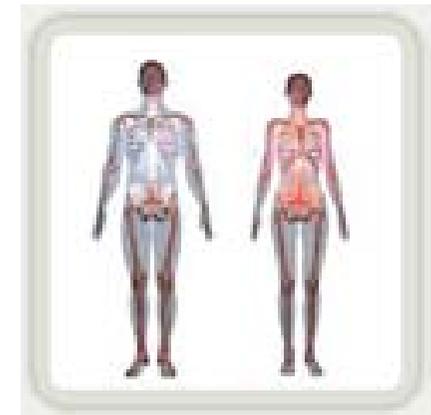
**Physical ergonomics** is concerned with human anatomical, anthropometric, physiological and biomechanical characteristics as they relate to physical activity.

Relevant topics include working postures, materials handling, repetitive movements, work related musculoskeletal disorders, workplace layout, safety and health.



Die **physische Ergonomie** befasst sich mit den anatomischen, anthropometrischen, physiologischen und biomechanischen Charakteristiken des Menschen insofern diese sich auf physische Aktivitäten beziehen, wie

- Arbeitshaltungen
- Instrumentierung
- repetitive Bewegungen
- arbeitsbezogene muskuloskelettale Beschwerden
- Arbeitsplatzgestaltung
- Sicherheit
- Gesundheit





## Physische Ergonomie

Grundlage für die Patientenbehandlung ist das Lernen einer guten Arbeitstechnik ausgehend von

- erforderlichem Wissen über Workflows
- der Fähigkeit diese zu visualisieren und mental zu animieren
- der motorischen Sensibilität für den richtigen Bewegungsablauf der Instrumente

## Erforderlich

- die Hände
- der Bewegungsapparat (Augen-Hand-Koordination)
- eine sitzende/stehende symmetrisch aufrechte Arbeitshaltung



## Ziel

- eine komfortable Arbeitsweise
- die Vermeidung muskuloskelettaler Beschwerden, die den Workflow und Produktivität beeinträchtigen und zu Arbeitsverlust führen



Eine **adäquate Patientenbehandlung** verlangt ständiges Nachdenken über

- die Anpassung von Arbeitsmethoden
  - einzuführenden neue Entwicklungen
  - dafür erforderliche Fortbildung
- zur überlegten Verknüpfung von altem und neuem



Aber auch und insbesondere über

- Qualitätsmanagement, um ständig zu überlegen was besser geschehen kann
- Konkrete Beschlussfassung mit minimaler mentaler Belastung

Für

- Raum für eine eigene Arbeitsweise
- ehrliches Engagement fürs Praxisgeschehen  
ohne Stress zu erfahren

**Cognitive ergonomics** is concerned with mental processes, such as perception, memory, reasoning, and motor response, as they affect interactions among humans and other elements of a system.

Relevant topics include mental workload, decision-making, skilled performance, human-computer interaction, human reliability, work stress and training as these may relate to human-system design.



Die **kognitive Ergonomie** befasst sich mit mentale Prozesse, wie Wahrnehmung, Gedächtnis, logisches Denken und motorische Reaktion(szeit) insofern sie Einfluss auf das Zusammenspiel zwischen Menschen und anderen Elementen eines Systems beeinflussen:

- Mentale Arbeitsbelastung
- Sichentscheiden
- Leistungsbereitschaft
- Mensch-Computer-Zusammenspiel
- Menschlicher Zuverlässigkeit
- Arbeitsstress
- Training

im Bezug zum Mensch-System-Design





## **Kognitive oder mentale Ergonomie**

befasst sich mit Prozessen, wie

- Informationsverarbeitung im Gehirn
- Wahrnehmung und Gedächtnis
- Begründung von Behandlungsschritten
- Ansteuern von psychomotorischen Handlungen
- Umgang mit einer akzeptablen Arbeitsbelastung

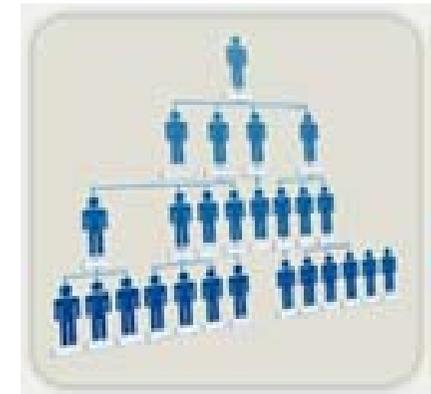


## Dazu gehören

- Stress- und Burnout-Prävention zur Vermeidung einer hohen physischen Arbeitsbelastung
- Aufbau eines guten Arbeitsklimas
- Ruhe und Aufmerksamkeit während der Behandlung
- Entscheidungskultur
- Evaluations- und Innovationsbereitschaft
- Teaminteraktion
- Aufbau von Selbstvertrauen

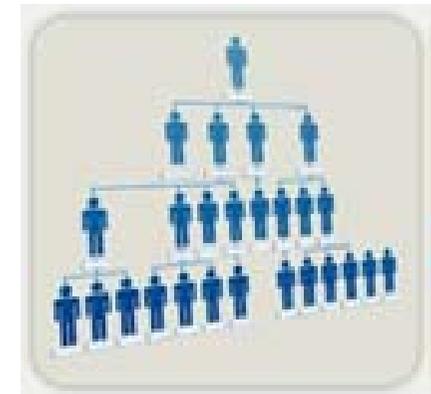
**Organizational ergonomics** is concerned with the optimization of sociotechnical systems, including their organizational structures, policies, and processes.

Relevant topics include communication, crew resource management, work design, design of working times, teamwork, participatory design, community ergonomics, cooperative work, new work paradigms, virtual organizations, telework, and quality management.



**Organisatorische Ergonomie** befasst sich mit der Optimierung von sozio-technischen Systemen, einschließlich derer organisatorischen Strukturen, Strategien und Prozesse. Dazu gehören Themen wie

- Kommunikation
- Personalpolitik
- Arbeitsgestaltung
- Arbeitszeitgestaltung
- Mitsprachekonzept
- Mitwirkungsgestaltung
- Zusammenarbeit
- neue Arbeitsparadigmen
- virtuelle Organisationen
- Telearbeit
- Qualitätsmanagement



## Die **sozial-organisatorische Ergonomie**

ist die Domäne der gesunden Arbeitsweise

- durch Organisation und Zusammenarbeit
- zur Optimierung des Praxisbetriebs

## **Zentrale Ausgangspunkte** der Praxisorganisation

- Aktivitäten für die Patientenbehandlung
- Teamarbeit
- Kommunikation

**Gefordert** sind Kompetenzen in

- Management
- Organisation
- Kommunikation und Beratung
- Personalführung.

➔ **Managementinformationssystem**



Arbeitsgemeinschaft „Arbeitswissenschaft und Zahnheilkunde“  
der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde

# FAZIT

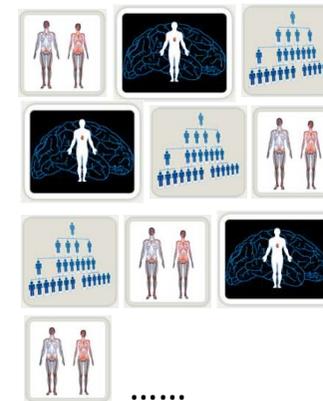


## Das „System Zahnarztpraxis“

- ist komplex
- ist kommunikationsintensiv
- verlangt multiple Kompetenzen

## Das „System Zahnarztpraxis“

- ist komplex
- ist kommunikationsintensiv
- verlangt multiple Kompetenzen
- **verlangt ein klares Organisationsmodell**
- ist Situation bedingt



## Drei Situation bezogene Faktoren



.... das Wissen des **Z**ahnarztes  
über die Ergonomie  
(Eigenwahrnehmung)

Je nachdem:

A Z M

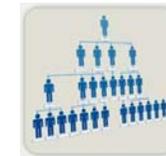
Z M A

M A Z

.....

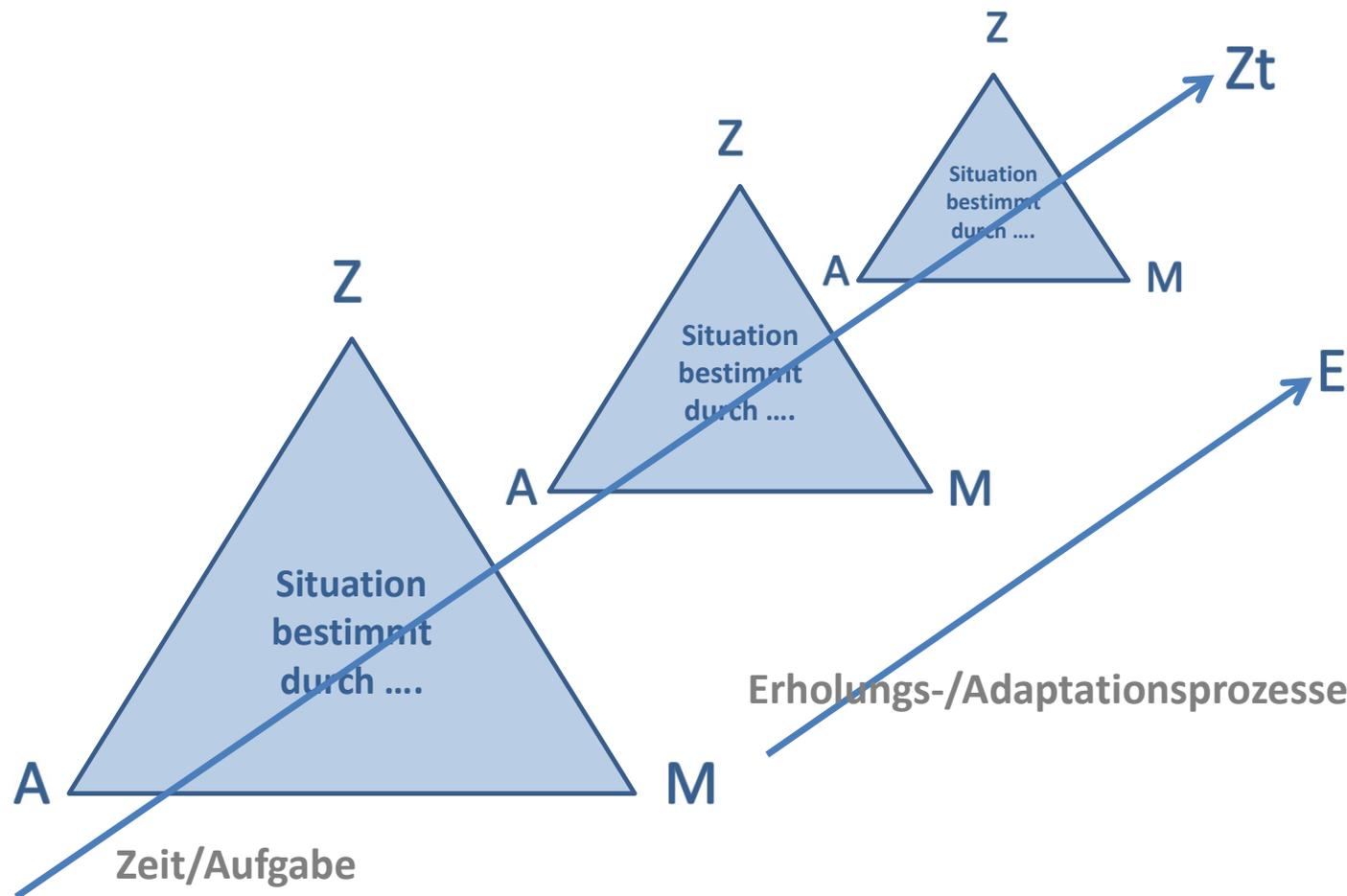


.... die **A**usstattung der Praxis  
(Möglichkeiten/Einschränkungen)



.... die **M**ensch-Praxis-Schnittstelle  
Wissen über und Verwendung  
(Setup/Konfiguration)

## Fünf Situation bezogene Faktoren



Je nachdem:

A Z M E Zt

Z M A Zt E

E M Zt A Z

.....

## ORGANISATIONSMODELL für das „System Zahnarztpraxis“

- Patientenfürsorge
- Betriebsführung

Qualitätsmanagement im Sinne der kognitiven Ergonomie

➔ d.h. ein biopsychosoziales Belastungsmodell zur  
Vermeidung von berufsgebundenen Arbeitsrisiken

zur Sicherung

- unserer Gesundheit,
- unserer Freude am Beruf,
- der Zeit für uns selbst, unsere Partnerin, unser Partner, unsere Familie,
- unsere Wellness!



## Arbeitsplatz Zahnarzt: Effizienter Workflow - Gute Kommunikation

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| ▪ Verbesserte Kommunikation und Ergonomie durch Digitalisierung in der Zahnheilkunde         | Dr. Claas Ole Schmitt     |
| ▪ Was hat Patientenkommunikation mit zahnärztlicher Ergonomie zu tun hat                     | Dr. Heinz-Michael Günther |
| ▪ Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation                             | Christian Henrici         |
| ▪ Die perfekte OP-Vorbereitung unter Berücksichtigung ergonomischer Grundsätze               | Marina Nörr-Müller        |
| ▪ Praxismanagerin im Spannungsfeld zwischen Chef und Team                                    | Gudrun Mentel             |
| ▪ Verhaltensprävention – ein maßgeblicher Faktor für den Erfolg von kommunikativer Ergonomie | Ulrike Lübbert            |



Arbeitsgemeinschaft „Ergonomie in der Zahnheilkunde“  
in der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde

# Vielen Dank!

Werden Sie Mitglied der AGEZ  
als DGZMK-Mitglied kostenlos  
[agez-vorsitzender@dgzmk.de](mailto:agez-vorsitzender@dgzmk.de)

# Verbesserte Kommunikation und Ergonomie durch Digitalisierung in der Zahnheilkunde

Arbeitsgemeinschaft für Ergonomie in der Zahnheilkunde (AGEZ)

9 November 2019



Google

Alle Bilder Bücher Videos News Mehr Einstellungen Tools

Ungefähr 11.500.000 Ergebnisse (0,33 Sekunden)

Wörterbuch

# Er·go·no·mie

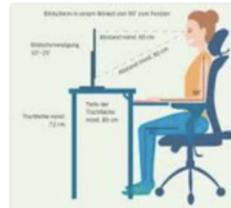
/Ergonomié/

Substantiv, feminin [die]

1. Wissenschaft von den Leistungsmöglichkeiten und -grenzen des arbeitenden Menschen sowie von der optimalen wechselseitigen Anpassung zwischen dem Menschen und seinen Arbeitsbedingungen
2. optimale wechselseitige Anpassung zwischen dem Menschen und seinen Arbeitsbedingungen

Übersetzungen, Wortherkunft und weitere Definitionen

Feedback



## Ergonomie

Die Ergonomie ist die Wissenschaft menschlicher bzw. automatischer Arbeit. Der Begriff wurde 1857 von V. Fitts geprägt.

Andere suchten auch



# 83%

der Patienten sehen beim Thema Digitalisierung im Gesundheitswesen Nachholbedarf.

(Quelle: Deutsche Apotheker- und Ärztebank, n=1000)



# 92%

der deutschen Zahnärzte erwarten für die kommenden Jahre eine zunehmende Digitalisierung in ihrem beruflichen Umfeld

(Quelle: Meinungsforschungsinstitut Forsa im Auftrag der Health AG)





**Der „Digitale Workflow“ beschreibt alle  
Arbeitsabläufe die in der Praxis digitalisierbar sind!**

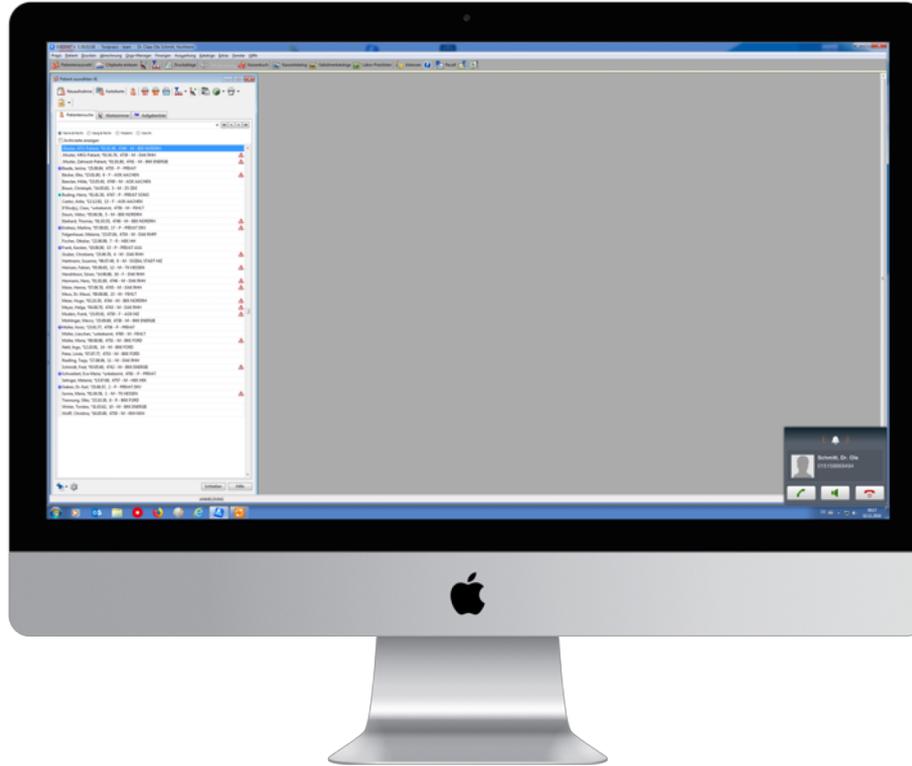


**73%** der befragten Praxen ihre Patientendokumentation mehrheitlich oder vollständig digitalisiert.

Terminplanung und Wartezimmermanagement sind bei **56%** der Praxen weitgehend digitalisiert.

(Quelle: KBV – PraxisBarometer Digitalisierung)





# Automatische Anrufer Erkennung





# Digitales Röntgen

- Alle Röntgendaten sind „leicht“ zu finden an einem Platz archiviert.
- Die Röntgendaten lassen sich einfacher mit Kollegen austauschen.
- Das digitale Röntgen verbessert die Kommunikation mit dem Patienten.



Kommunikation ist die  
Verständigung durch die Verwendung von  
Zeichen und Sprache





# Aufklärung und Dokumentation

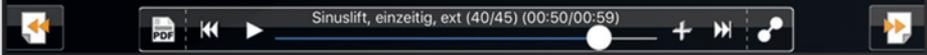
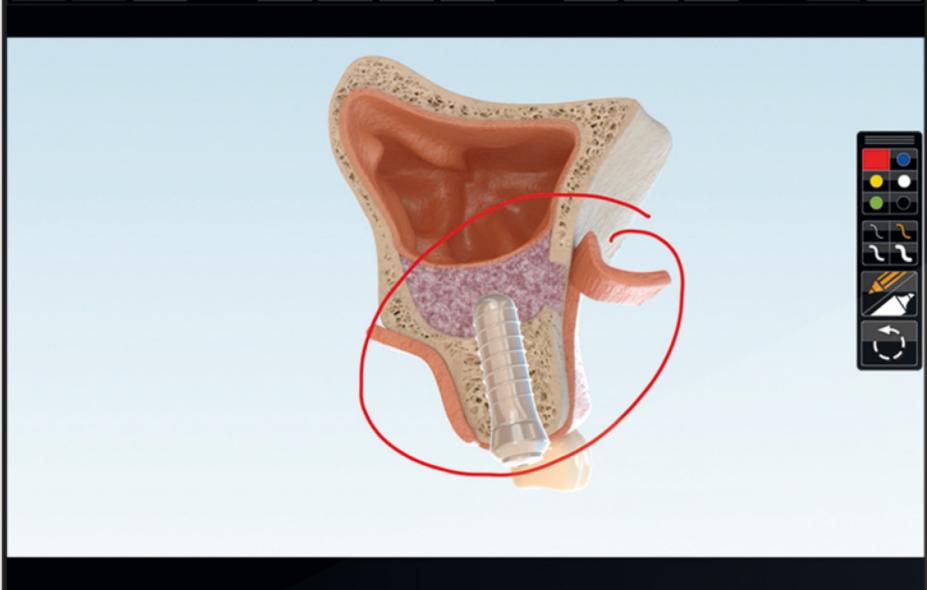
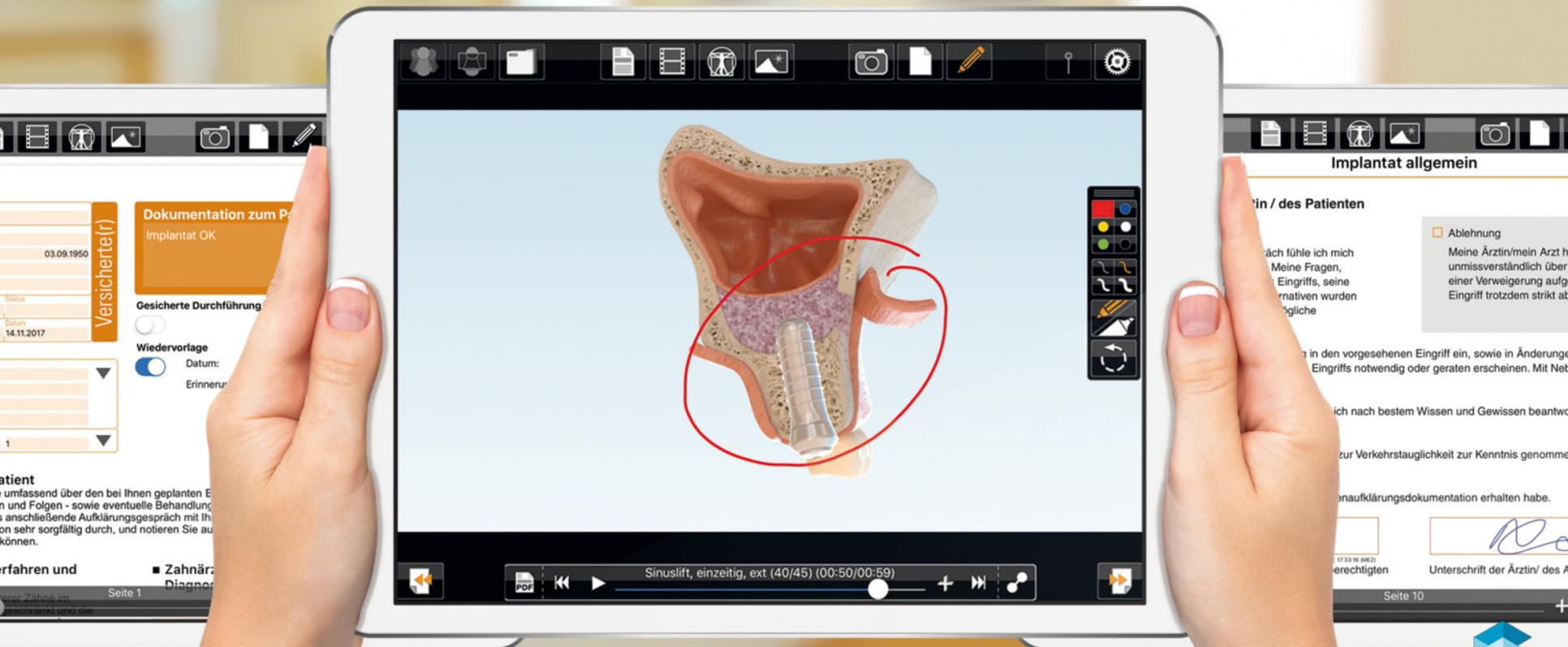




# Digitale Aufklärung und Dokumentation

- Einfache Übernahme von Stammdaten.
- Besser Kommunikation und Aufklärung durch Bildmaterial sowie Filmen.
- Individuelle Aufklärung wie vom Gesetzgeber gefordert.
- Automatische Dokumentation der Aufklärung.
- Integration von Patienten bezogenen Medien in die Dokumentation.
- Einfache Archivierung.





Versicherte(r)  
03.09.1950  
Status  
Datum  
14.11.2017

Dokumentation zum P...  
Implantat OK

Gesicherte Durchführung  
  
Wiedervorlage  
 Datum:  
Erinnerung

patient  
umfassend über den bei Ihnen geplanten E...  
n und Folgen - sowie eventuelle Behandlun...  
s anschließende Aufklärungsgespräch mit Ih...  
on sehr sorgfältig durch, und notieren Sie au...  
können.

Verfahren und  
Zahnärz...  
Diagnos...

Seite 1

Implantat allgemein

in / des Patienten

Ich fühle ich mich  
Meine Fragen,  
Eingriffs, seine  
Alternativen wurden  
Mögliche

Ablehnung  
Meine Ärztin/mein Arzt h...  
unmissverständlich über...  
einer Verweigerung auf...  
Eingriff trotzdem strikt ab...

in den vorgesehenen Eingriff ein, sowie in Änderung...  
Eingriffs notwendig oder geraten erscheinen. Mit Net...

ich nach bestem Wissen und Gewissen beantw...

zur Verkehrstauglichkeit zur Kenntnis genomme...

enaufklärungsdokumentation erhalten habe.

17.11.16 (MEE)  
berechtigten

Unterschrift der Ärztin/ des A...

Seite 10



# 100

Tage im Jahr ist rechnerisch jeweils eine Vollzeitkraft in jeder Zahnarztpraxis ausschließlich mit Dokumentations- und Informationspflichten beschäftigt.

(Quelle: Jahrbuch 2017 der KZBV)



# 64%

der deutschen Zahnärzte sind im Hinblick auf den hohen zeitlichen Aufwand unzufrieden, den sie derzeit für Abrechnung, Organisation und Dokumentation betreiben müssen.

(Quelle: Meinungsforschungsinstitut Forsa im Auftrag der Health AG)





Übernahme von Daten aus dem PVS





Individuelle Formulare





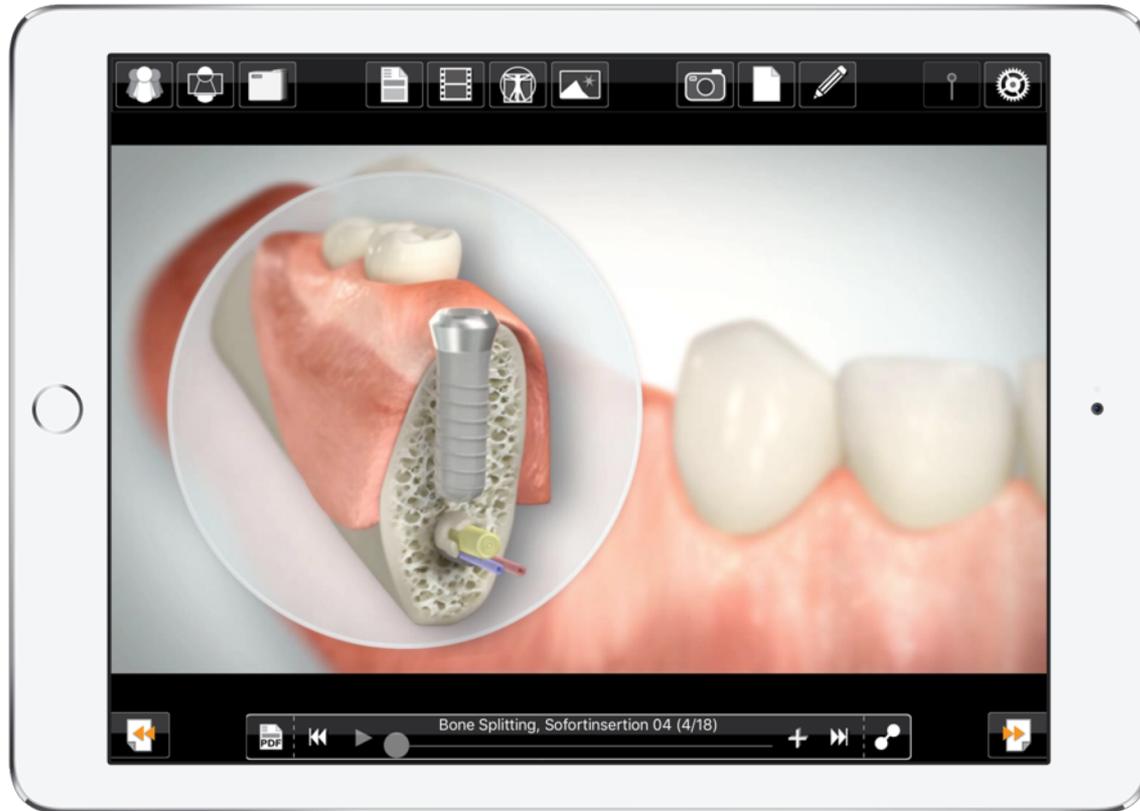
Rechtskonforme Aufklärungsformulare





Zugriff auf Röntgendaten





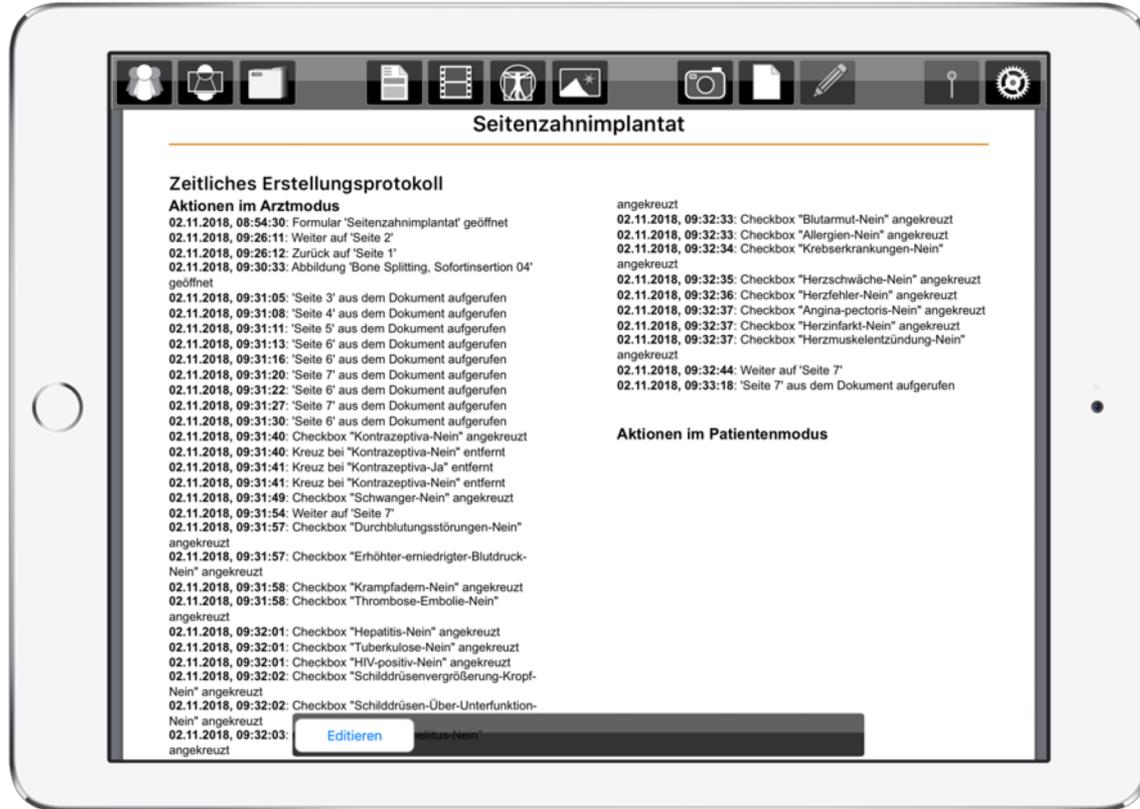
Umfangreiches Bildmaterial





Digitale Unterschrift





Zeitprotokoll der Aufklärung





Verschlüsselter Versand via Mail





Zugriff auf weiter digitale Daten



# Individuelle Dokumente z.B. Laborauftrag

- Automatisches ausfüllen der Stammdaten.
- Leserlich ausgefüllter Auftrag.
- Anhang von Fotos und weiteren Informationen möglich.
- Direkte Versendung via Email.





„Intelligenter digitaler Workflow“



# Digitaler Workflow in der Implantologie



ORTHO





Scan chairside oder im Labor







sirona

1000  
RPM



20:1  
SIRONA IMPLANT

5.00  
Ncm



NaCl



NaCl



Cal

Implant 1



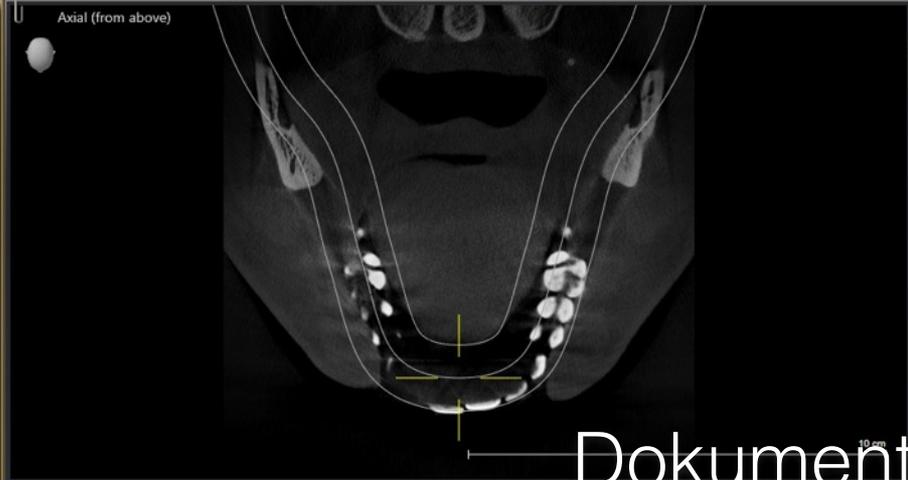
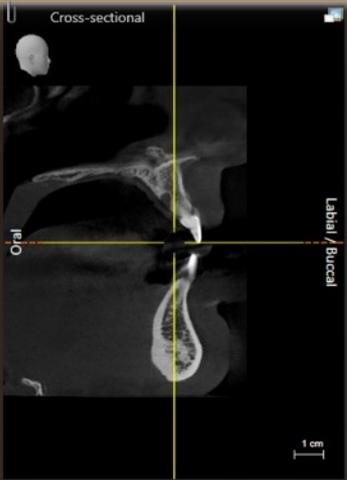
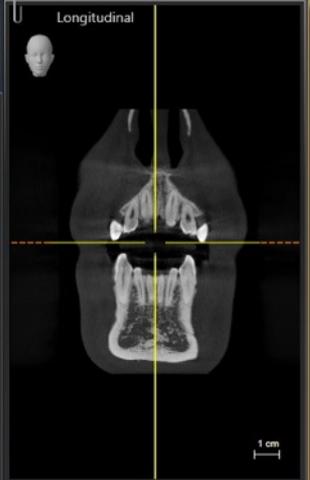
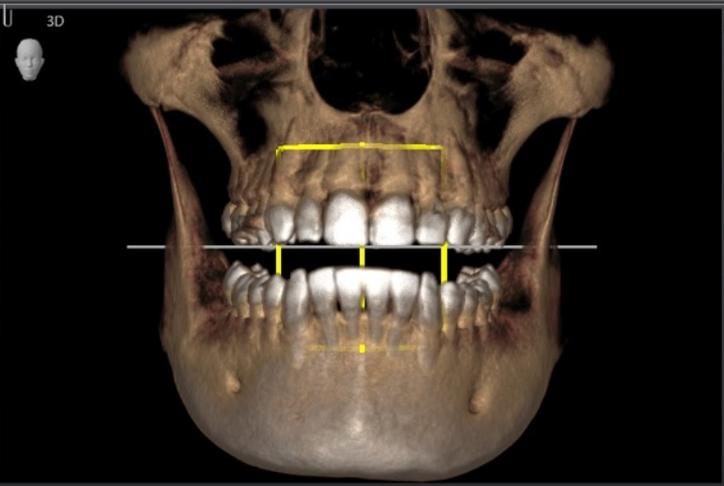
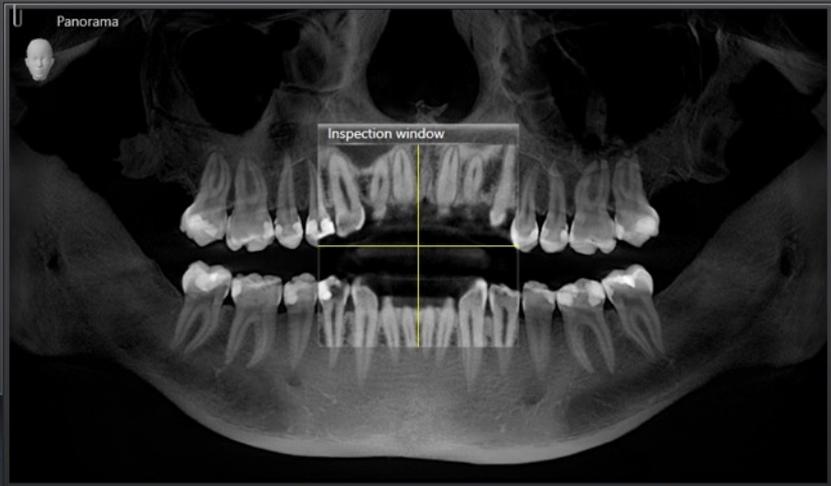
TENE

Chirurgie 



Positionierung des Patienten





Amount of Coolant: 50%

...

	Actual	Library
3/7: Twist Drill S or L D 3.4		
4/7: Twist Drill crestal D 3.4		
Maximum Speed	800	800
Maximum Torque	51	70
Left Hand Rotation	No	No
5/7: Tap D 3.4		

...

Patients latest reports:

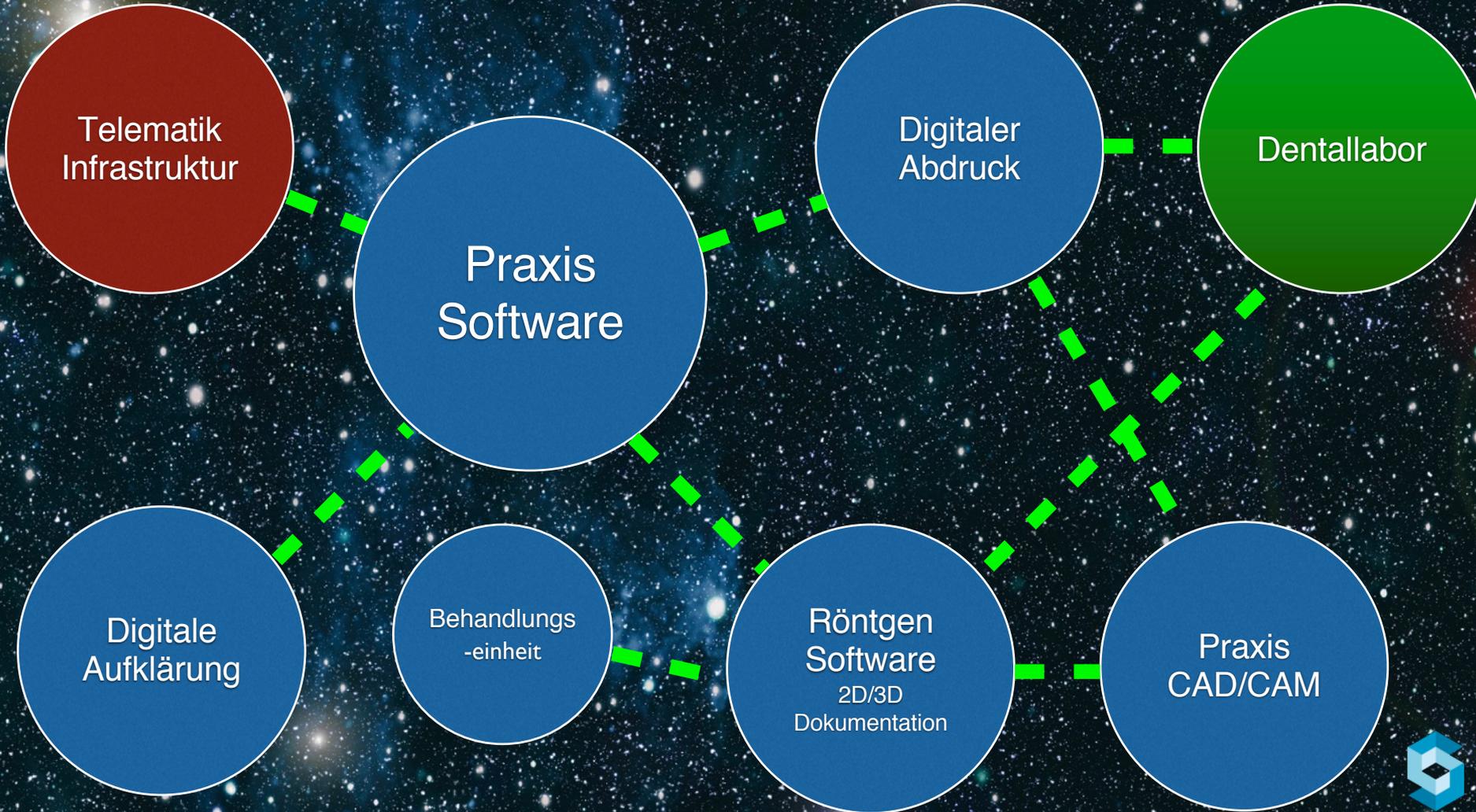
Dokumentation



Fehler zu vermeiden  
bedeutet  
ergonomischer zu arbeiten!









**Alles ganz schön kompliziert!**



# Kompatibilität und Schnittstellenproblematik ?



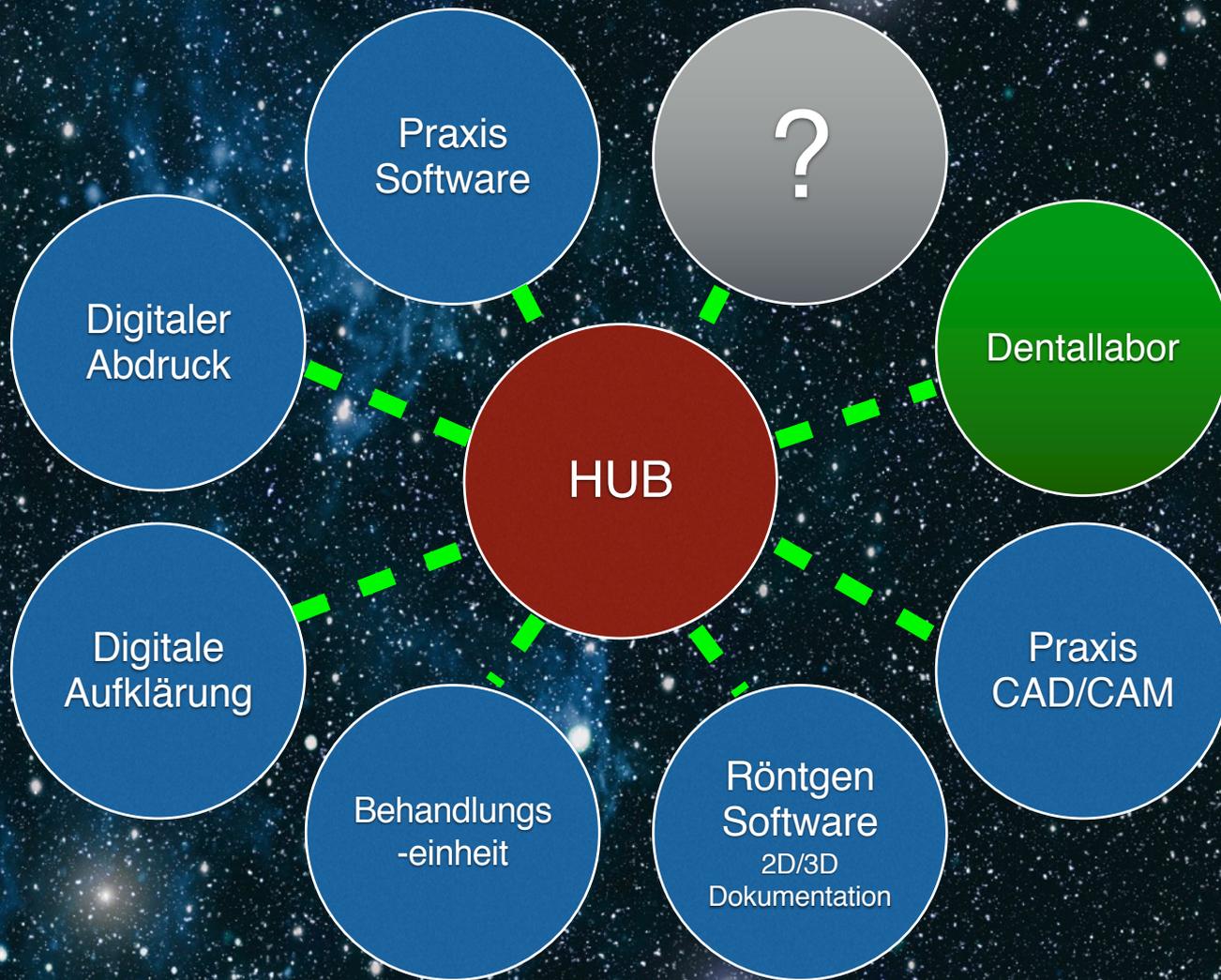
In **74%** der vertragsärztlichen Praxen sind medizintechnische Geräte mit digitalen Schnittstellen vorhanden, aber in **37%** der Praxen gibt es keine oder nur teilweise eine Verbindung der Geräte zum Praxisverwaltungssystem (PVS), weil standardisierte Schnittstellen fehlen.

(Quelle: KBV – PraxisBarometer Digitalisierung)



Erst ein ergonomisches Zusammenspiel von  
Praxis-EDV und digitaler Medizintechnik  
realisiert den umfassenden Nutzen für  
Behandler, Praxisteam und Patienten!





## Fazit:

Die Digitalisierung verbessert die Kommunikation im Allgemeinen, die Aufklärung der Patienten, sowie die Dokumentation und das Zusammenspiel der einzelnen Abläufe einer Zahnarztpraxis.

Das bedeutet weniger Fehler, weniger Stress und damit eine ergonomischere Behandlung.



A photograph of three smiling employees standing in front of a large blue geometric logo. The employee on the left is a woman with red hair, wearing a blue polo shirt with a small logo on the chest. The employee in the center is a man with glasses, wearing a dark grey polo shirt with a small logo and the text 'R. SCHMITT' on the chest. The employee on the right is a woman with dark hair, wearing a blue polo shirt with a small logo on the chest. The text 'Vielen Dank!' is overlaid in white across the center of the image.

Vielen Dank!



DEUTSCHER ZAHNARZTETAG

9. bis 10. November 2018  
Congress Center Messe | Frankfurt am Main

MISSEFOLGE  
erkennen, beherrschen, vermeiden



# Was bedeutet die gelungene Kommunikation mit den Patienten für die Ergonomie?

Dr. Heinz-Michael Günther, Stegaurach

11.04.2022



# Bamberg

Dr. Heinz-Michael Günther, Stegaurach



**Kommen Sie mit auf Entdeckungsreise...**



Dr. Heinz-Michael Günther, Stegaurach

11.04.2022



# RUNDGANG DURCH MEINE PRAXISRÄUME



Dr. Heinz-Michael Günther, Germany

11.04.2022



Eingangsbereich

















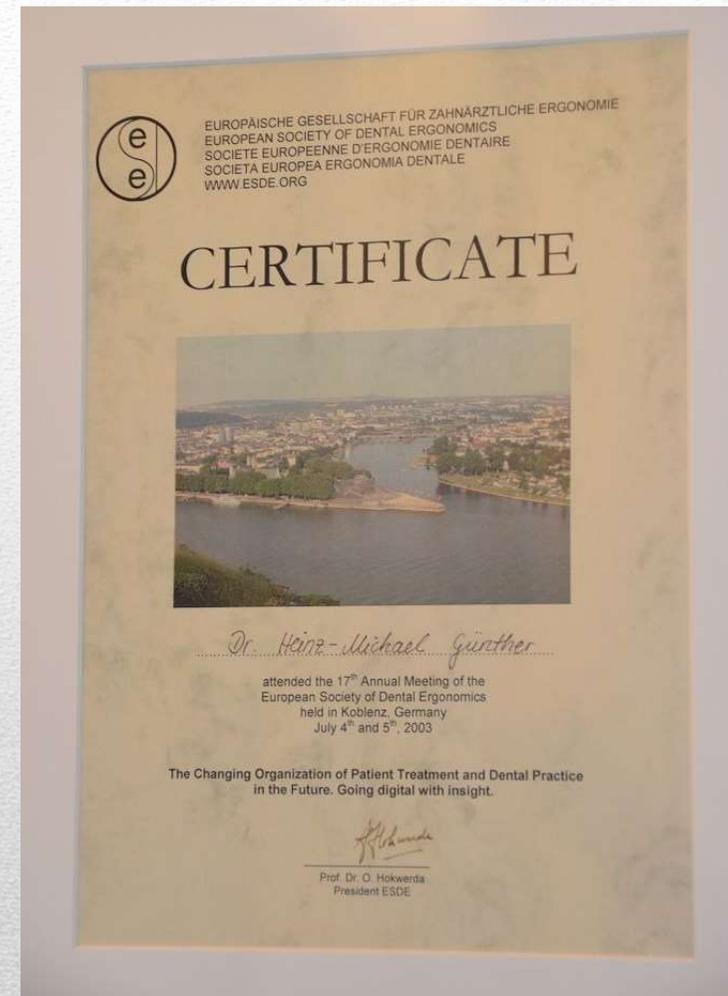




















# **Störende Geräusche vermeiden**



**Sich wohlfühlen in einer harmonischen Umgebung  
bringt positive Effekte für Patienten und Praxisteam**

**Eine gut durchdachte Gestaltung der Praxisräume  
und das Schaffen einer Wohlfühlatmosphäre  
unterstützt den Behandlungserfolg**



# Dankbare Patienten grüßen auf ihre Weise





# **Team & Kommunikation Sprechen ist Medizin**

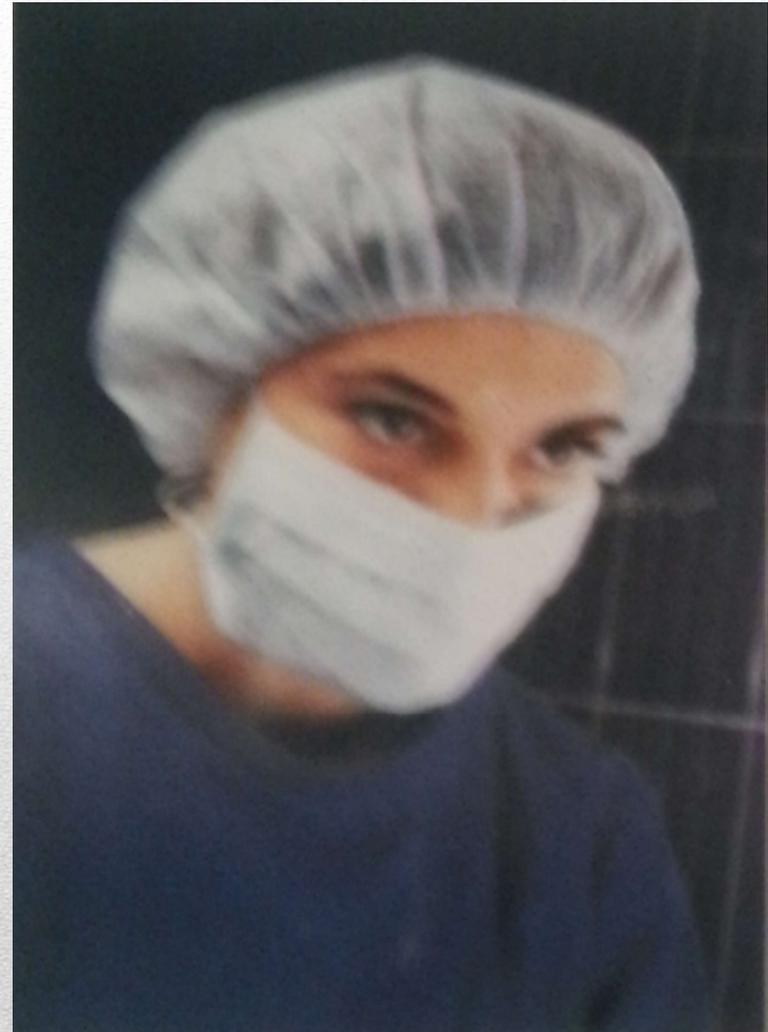


Dr. Heinz-Michael Günther, Stegaurach

11.04.2022



**„Talking  
is medicine“**



**Talking is medicine**



**Dr. Heinz-Michael Günther, Stegaurach**

**11.04.2022**



## Talking is medicine



Dr. Heinz-Michael Günther, Stegaurach

11.04.2022

# Nach operativen Eingriffen...





- **Bedürfnisse des Patienten erfragen**
- **Eigenes Vorgehen erklären**
- **Entscheidung gemeinsam treffen**



# Unterstützung & Assistenz Sorge tragen für die Patienten



# Den Patienten in das Behandlungszimmer begleiten



# Wartezeiten vermeiden



## Aspekte

---

- Freundlicher Empfang
- Patienten ins Behandlungszimmer begleiten
- Wartezeiten vermeiden
- Kompetenz erkennbar
- Zielgerichtete Behandlung
- Kunst kann Patienten in positiver Hinsicht ablenken

## Vorteile

---

- Patient ist entspannter
- Patient ist besser auf Behandlung vorbereitet
- Weniger angstbesetzt
- Patient kann besser kooperieren
- Gefühl der Sicherheit
- Kunst wirkt defokussierend

# „Sprechen ist Medizin“



# Zahnärztliche Behandlung



Dr. Heinz-Michael Günther, Stegaurach

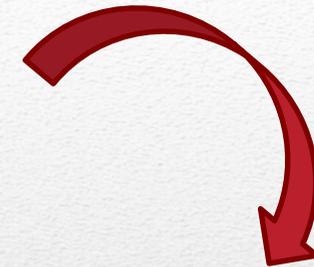
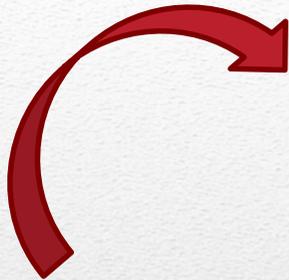
11.04.2022



# Ziele

- **Ablenkung**
- **Entspannung**
- **Zutrauen**



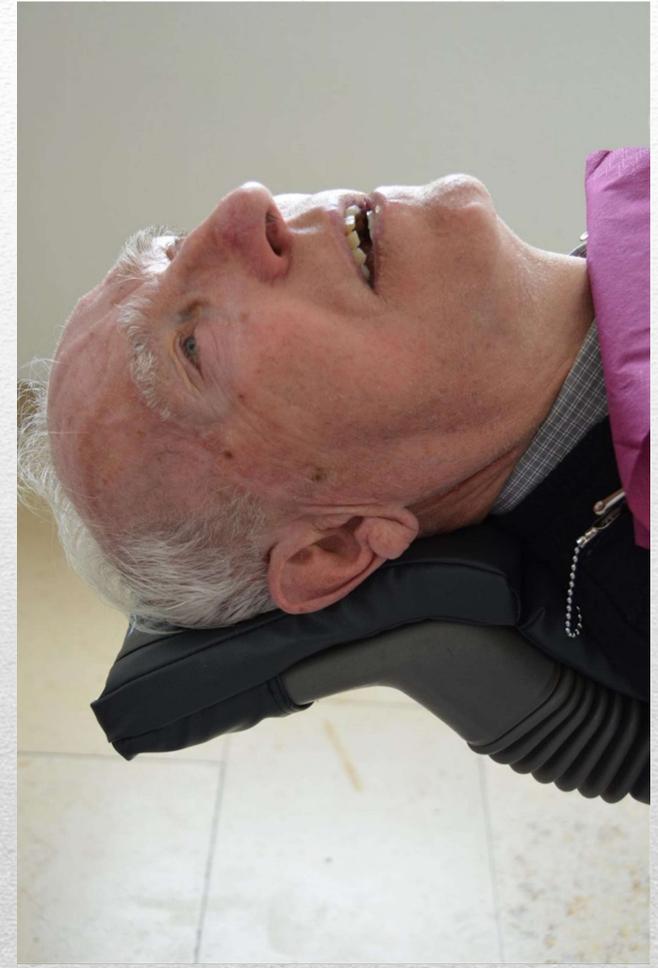


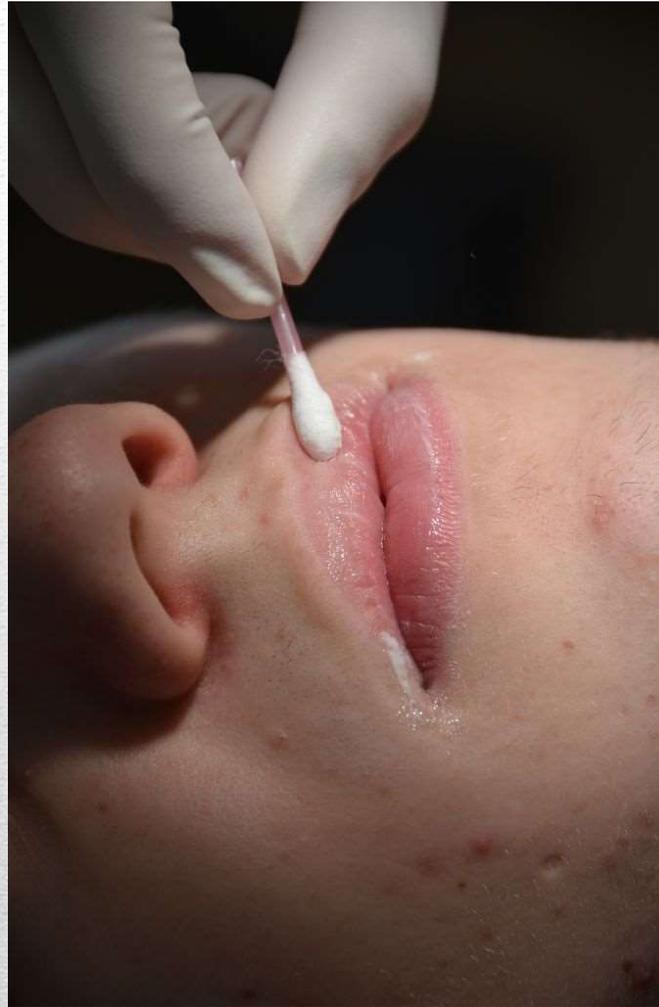
# Dynamisch wechselndes Licht

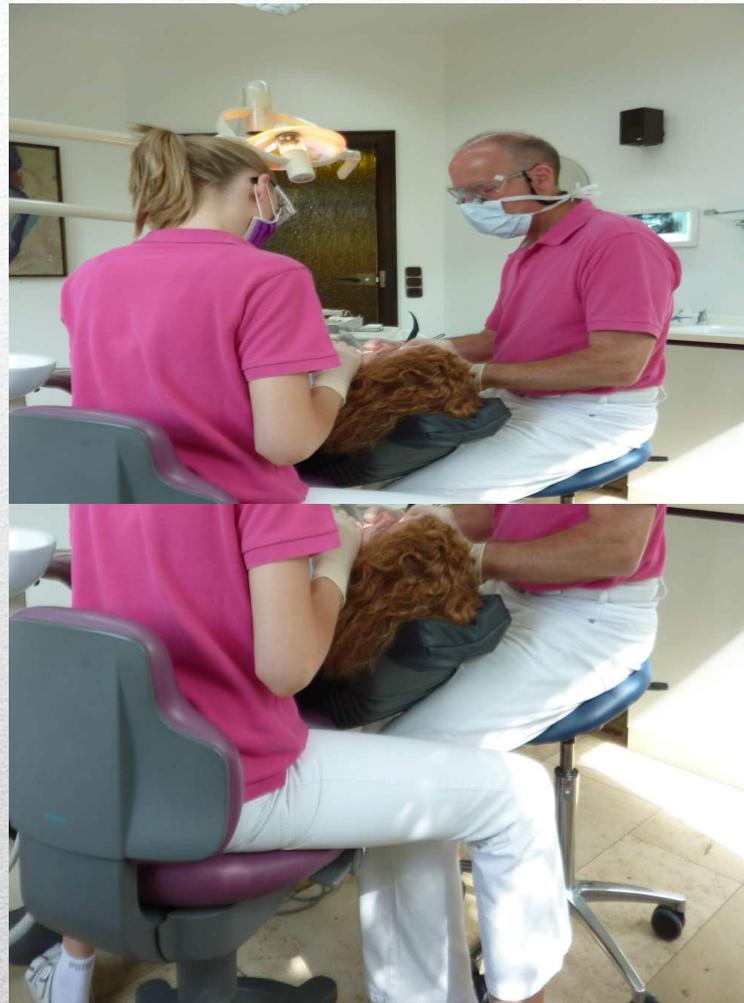


- **Deckengemälde aus Sicht des liegenden Patienten findet großen Anklang.**
- **Sorgt für Entspannung**

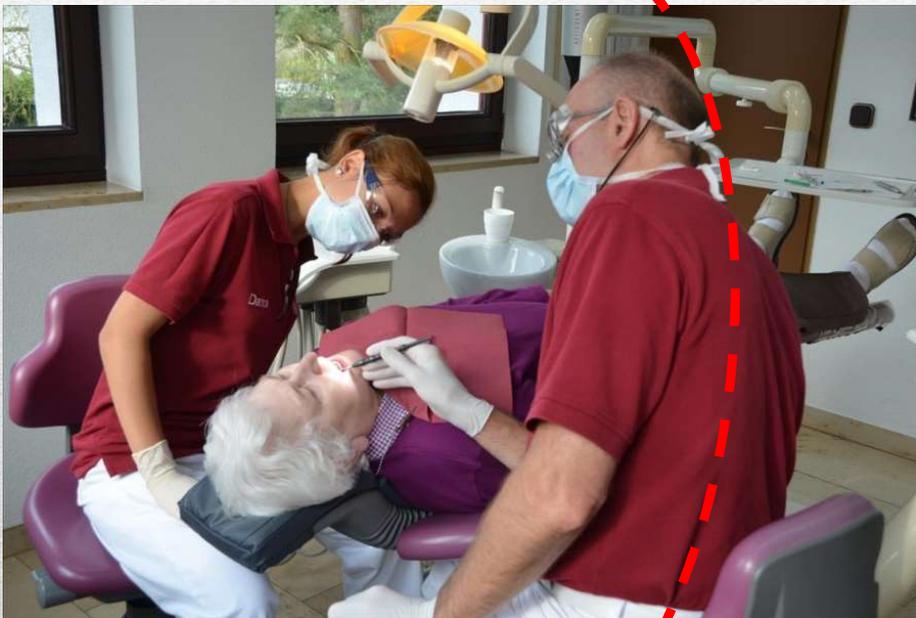








## Zahnärztliche Behandlung



## Aspekte

---

- Dynamische Lichtgestaltung
- Kopf- und Nackenstütze bequem
- Kunstwerke an Wand und Decke
- Vertrauensverhältnis Arzt - Patient
- Professionelle Assistenz

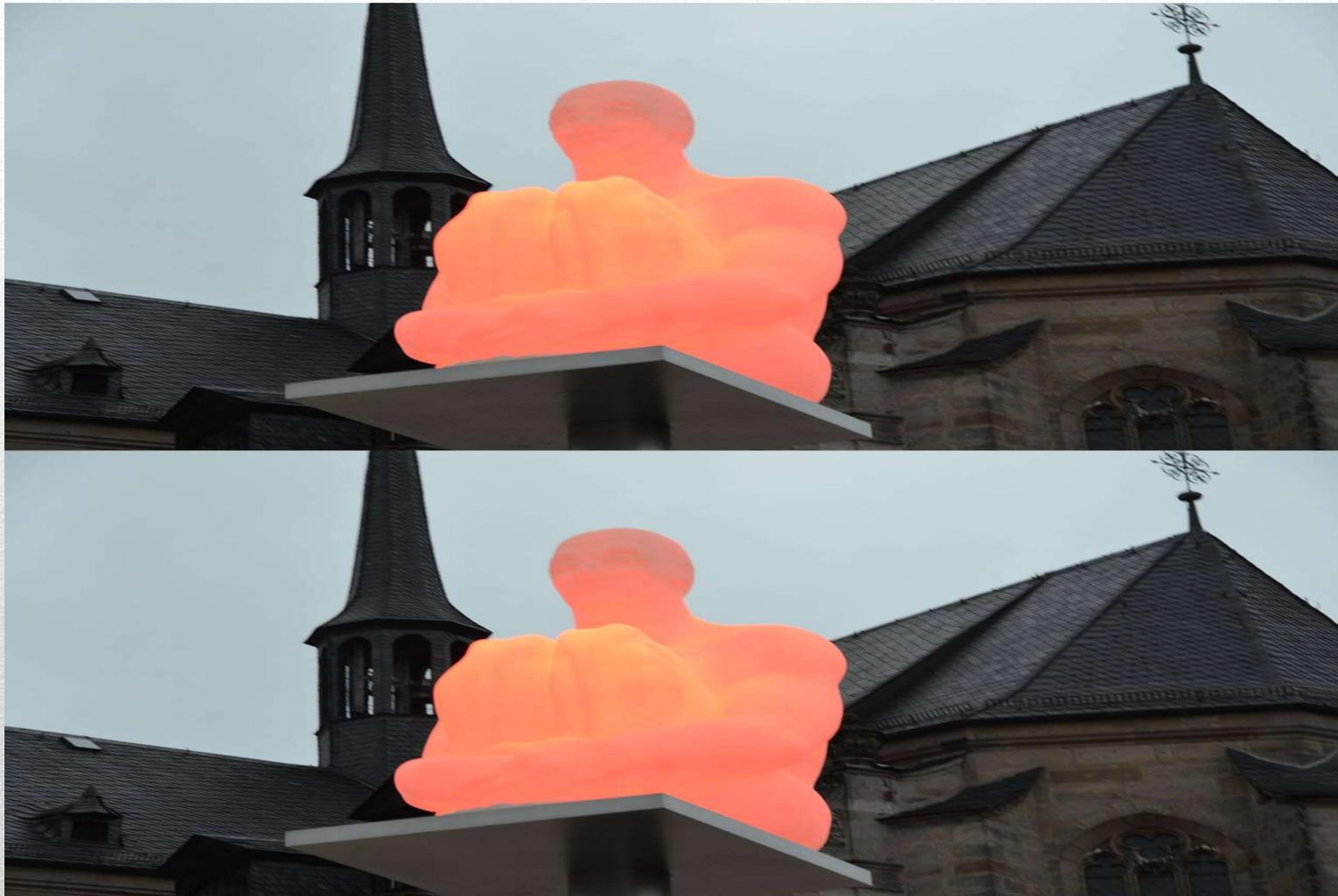
## Vorteile

---

- Patient ist entspannt
- Bessere Lagerung erreichbar
- Schnelleres einfacheres Behandeln
  
- Höhere Qualität der Behandlung
- Ergonomisch ausgerichtetes Behandeln fördert die Gesundheit des Zahnarztes
- Ergonomisch ausgerichtetes Behandeln führt zu Zeitgewinn
- Ergonomisch ausgerichtetes Behandeln bringt finanziellen Gewinn

# Effizienz einer ergonomisch ausgerichteten Behandlung





**Das Können und die Empathie  
des Zahnarztes sind von  
entscheidender Bedeutung**

**Führungsstärke und  
Organisationsvermögen  
führen zu mehr  
selbstbestimmter Arbeit**



**Der Zahnarzt heute ist...**

**Arzt**

**Manager**

**Bezugsperson**

**nicht ersetzbar**

**als Individuum einzigartig wie**

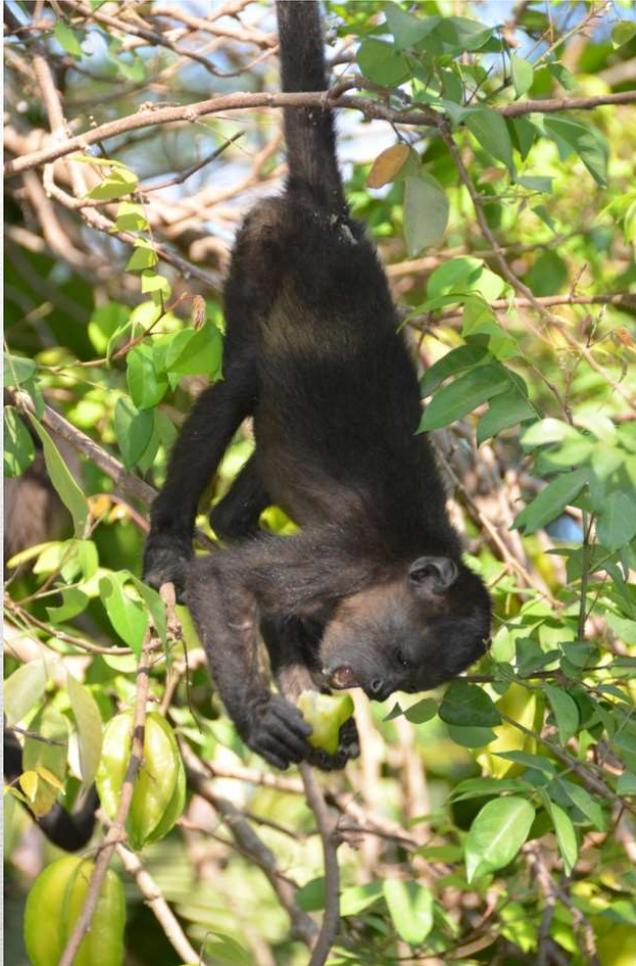
**er seine Praxis führt**





**Herzlichen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit**





# Abhängen oder...

# Diskussion ????





IGPM

Internationale Gesellschaft  
für Präventivmedizin e.V.

**Denken Sie auch an sich selbst!**



Dr. Heinz-Michael Günther, Germany

11.04.2022

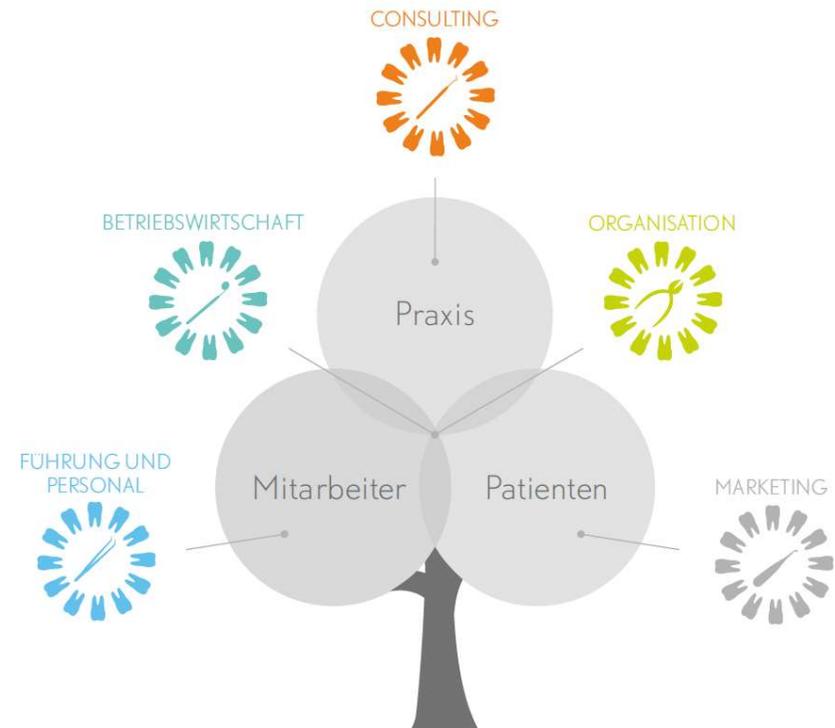


# Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation

Referent: Dipl.-Kfm. Christian Henrici

# Vorstellung OPTI health consulting GmbH

- ▶ **Ganzheitliches Beratungsunternehmen** mit den Schwerpunkten Consulting, Investitions- & Übergabemanagement, Organisation, Betriebswirtschaft, Führung und Personal sowie Marketing
- ▶ Betreuung von mehr **als 2.600 Zahnarztpraxen** deutschlandweit
- ▶ Hauptsitz in Karby, insgesamt **21 Berater**
- ▶ Anbieter eines **umfassenden Fortbildungsangebots** (Management-Lehrgang, OPTI-Praxismanagerin, Fachseminare, u.v.m.)



## Vorstellung Referenten | Dipl. – Kfm. Christian Henrici

- ▷ Seit 2006 Geschäftsführer der OPTI health consulting GmbH
- ▷ Vorherige Stationen:
  - Assistent der Geschäftsführung bei der Dampsoft GmbH
  - Geschäftsbereichsleitung „Markt und Kommunikation“ bei der Dampsoft GmbH
  - Projektmanager in einem Unternehmen in Atlanta, USA
  - Studium der Betriebswirtschaftslehre mit dem Diplomarbeitsthema „Betriebswirtschaftliche Optimierung einer Zahnarztpraxis“
- ▷ Lehrbeauftragter bei der Ausbildung zum „Betriebswirt der Zahnmedizin“ auf Schloss Westerburg
- ▷ Referent zu den Themen Allg. Betriebswirtschaft, Controlling, Praxisführung, Zahnarztpraxismarkt
- ▷ Fach- und Buchautor („Wer braucht schon gutes Personal?“, „ZMU-Reihe“)



---

# Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation

## Agenda

1. Ergonomisches Arbeiten
2. Wertschätzung und Arbeitszufriedenheit
3. Patienten- und Mitarbeiterkommunikation
4. Mitarbeiterzufriedenheit

---

# Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation

## Agenda

1. Ergonomisches Arbeiten
2. Wertschätzung und Arbeitszufriedenheit
3. Patienten- und Mitarbeiterkommunikation
4. Mitarbeiterzufriedenheit

# Optimale Organisation des Arbeitsablaufs

Auch die Organisation des Arbeitsablaufs kann Auswirkungen auf ergonomisches Arbeiten haben.

## Wichtig: Termingestaltung

- Geregelt **Arbeitszeit**
- Fest eingeplante **Mittagspausen**
- Längere Behandlungen **am Vormittag**
- Weniger komplizierte Behandlungen **am Nachmittag**
- Eingeplante **Pufferzeiten**



# Ergonomisches Arbeiten

Die täglichen Belastungsphasen des Bewegungsapparates sollten durch Pausen verkürzt werden.

## Aktive Pausen (nach Just und Jungkuz):

- ▶ **Mikropausen:** Pausen während der Behandlung
  - Entspannungsübungen: z.B. Schultern heben
- ▶ **Minipausen:** Pausen zwischen zwei Behandlungen
  - Kurze Übungen: z.B. Positionswechsel
- ▶ **Reguläre Pausen:** Längere Pausen z.B. Mittagspause
  - Bewegung: z.B. Fahrradfahren



---

# Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation

## Agenda

1. Ergonomisches Arbeiten
2. Wertschätzung und Arbeitszufriedenheit
3. Patienten- und Mitarbeiterkommunikation
4. Mitarbeiterzufriedenheit

# Wertschätzung und Arbeitszufriedenheit

## ▷ Wertschätzung

### Definition:

- (Positive) Akzeptanz einer anderen Person
- „Bedingungslose positive Wertschätzung aus der Klienten zentrierten Psychotherapie (neben Empathie und Kongruenz (Echtheit)).“



### Kernsatz:

- Grundlage bewussten Führens ist **Wertschätzung**

# Wertschätzung und Arbeitszufriedenheit

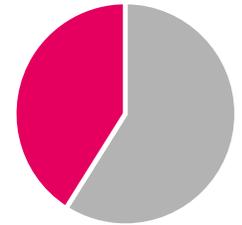
## ▷ Was wünschen wir uns?

**Bindung:** Wir wollen dazugehören, jemand sein (und dennoch „anders“)

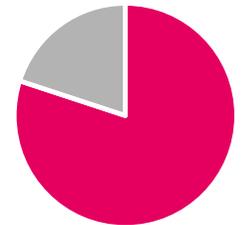
**Anerkennung:** Wir wollen jemand sein, der etwas kann, unser Leben frei und autonom führen

## ▷ Erfahren wir genügend Wertschätzung?

- **41%** fühlen sich am Arbeitsplatz nicht wertgeschätzt (*Deutscher Gewerkschaftsbund 2017*)



- **80%** arbeiten fleißiger für einen wertschätzenden Chef (*Arbeitgeberbewertungsportal Glassdoor 2017*)



---

# Mangelnde Wertschätzung

Was passiert, wenn die Wertschätzung (in der Praxis) ausbleibt?

- Gratifikationskrise (Krankheit durch mangelde Wertschätzung am Arbeitsplatz)
- Verstörungen
- Enttäuschte Hoffnungen



---

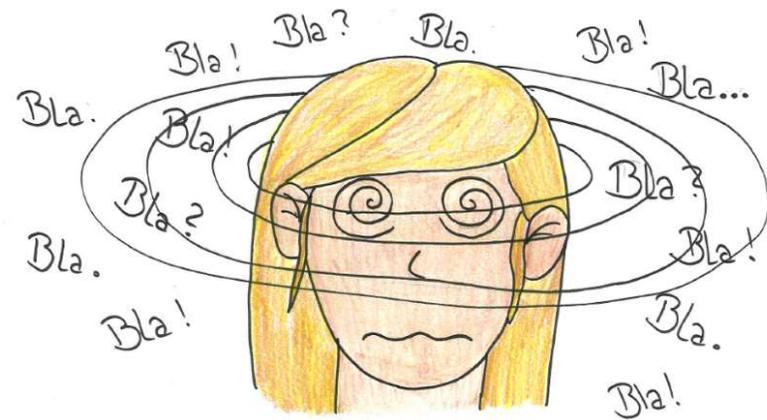
# Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation

## Agenda

1. Ergonomisches Arbeiten
2. Wertschätzung und Arbeitszufriedenheit
3. Patienten- und Mitarbeiterkommunikation
4. Mitarbeiterzufriedenheit

## Die vier Verständlichmacher (Langer/Schulz von Thun):

- **Einfachheit:** wenig Fremdworte, konkrete Inhalte, sagen, was man meint
- **Ordnung:** „Ich werde 1., 2., und dann...“, zusammen fassen, ordnen, etc.
- **Kürze und Prägnanz:** „In der Kürze liegt die Würze“
- **Zusätzliche Stimulanz:** Bilder, Geschichten, Land-(Berufs-)karten des Hörers



# Die Kraft der positiven Formulierungen

Negativ	Positiv
„Sie müssen keine Angst haben“	„Sie können Vertrauen haben“
„Montag und Dienstag geht nicht“	„Haben Sie am Mittwoch oder Donnerstag...“
„Die Spritze schmerzt nur wenig“	„Eine kleine Betäubung nimmt den Schmerz“
„Sie haben unseren Termin vergessen“	„Ich habe auf Sie gewartet“
„Ich habe gerade keine Zeit!“	„Kann ich Sie in 10 Minuten anrufen?“
„Das geht nicht!“	„Welche Alternativen haben wir?“
„Ich bin schlecht zu erreichen!“	„Am besten erreichen Sie mich zwischen...“
„Das kann auch schief gehen!“	„Das Risiko beträgt etwa ...%“

## Mitarbeiterkommunikation - Was ist falsch und was richtig?

- Falsch: Befehlen „Sie müssen...“  
**Richtig:** „Würden Sie bitte...“
- Falsch: Drohen „Wenn Sie nicht...dann“  
**Richtig:** Weglassen
- Falsch: Vorträge halten „Es war immer schon...“  
**Richtig:** kurze sachbezogene Erklärung, wenn überhaupt
- Falsch: Kritisieren „So geht das aber nicht“  
**Richtig:** „Ich-Botschaft“ darüber wie ich mich fühle, wenn...
- Falsch: Beschämen „Das hören Sie wohl zum ersten Mal“  
**Richtig:** Weglassen

# „Noch vier mal schlafen, dann ist endlich Freitag“

## ▷ Mitarbeiterkommunikation

Was schätzen Sie?

- wie viele Arbeitnehmer haben innerlich bereits gekündigt?
- wie viele Arbeitnehmer machen nur Dienst nach Vorschrift?
- wie viele Arbeitnehmer fühlen sich richtig Wohl an ihrem Arbeitsplatz?



# Gallup-Studie

71% geben an nur dienst nach Vorschrift zu machen, egal wie langweilig das ist



14% haben innerlich bereits gekündigt



15% fühlen sich richtig wohl



---

# Optimale Behandlungsabläufe durch zielgerichtete Kommunikation

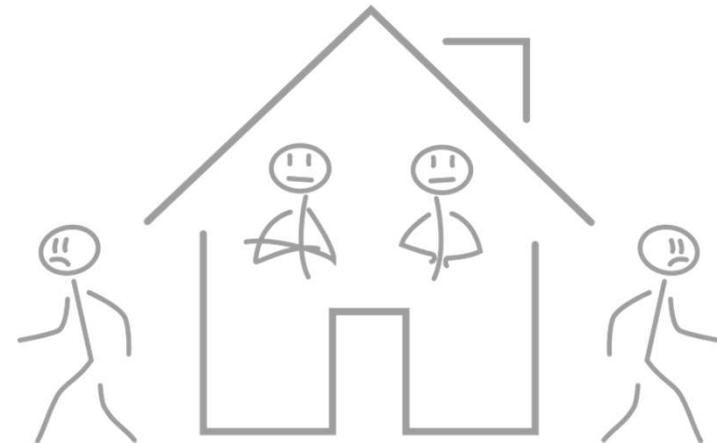
## Agenda

1. Ergonomisches Arbeiten
2. Wertschätzung und Arbeitszufriedenheit
3. Patienten- und Mitarbeiterkommunikation
4. Mitarbeiterzufriedenheit

# Wie teuer wird Ihr nächster Mitarbeiterweggang?

Jeder Mitarbeiterwechsel kostet eine Zahnarztpraxis  
30.000 - 40.000,- €\*

- Nicht abschätzbare Fluktuationskosten
- Entgeltfortzahlung bei Freistellung
- Zeitaufwand durch Gespräche
- Kosten für Anzeigenschaltungen und Suchkampagne
- Honorare und Einarbeitungskosten
- Unberechenbare Umsatzeinbußen



\*„Personalwechsel gehen ins Geld“ Zahnärztliche Mitteilungen, Ausgabe 14/2018

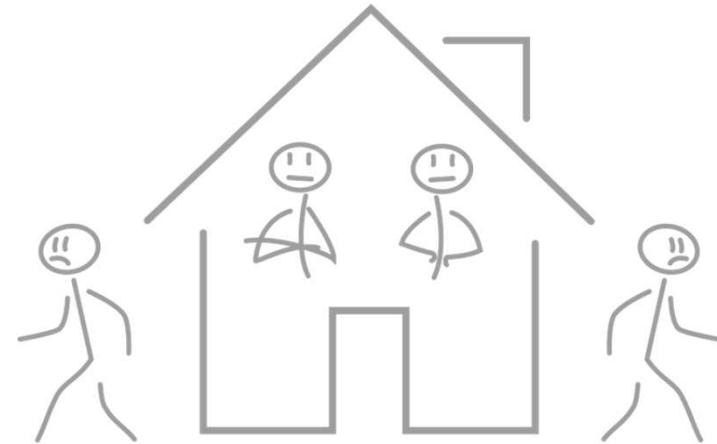
# ZMF/ ZFA: Händeringend qualifiziertes Personal gesucht

70% Bewerbungen auf offene Ausbildungsstellen

32% Arbeitnehmer würden den Beruf nicht nochmal wählen

10% würden sich für eine andere Praxis entscheiden

23% wollen den Beruf nicht weiter ausführen

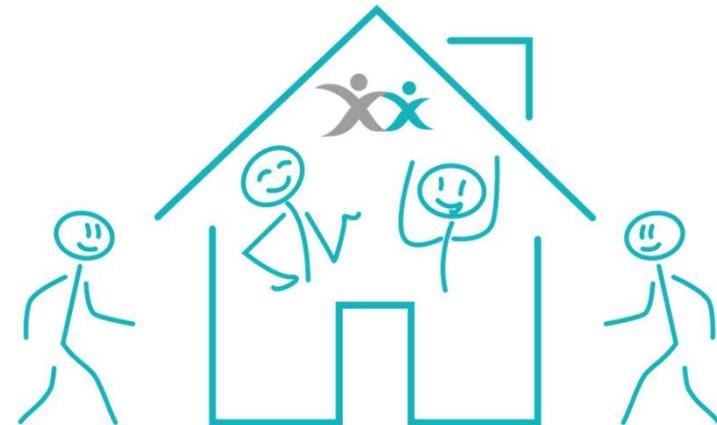


\*„ZFA und ZMV verzweifelt gesucht“ Dental Magazin, 2015

# Schaffen Sie ein bestmögliches Arbeitsumfeld

Für eine erfolgreiche Mitarbeitergewinnung und -bindung ist die Arbeitgeber-Kompetenzen entscheidend.

- Lohn alleine macht nicht glücklich
- Die richtige Kommunikation
- Wertschätzung
- Ergonomisches Arbeiten
- Uvm...



\*„ZFA und ZMV verzweifelt gesucht “ Dental Magazin, 2015

# Mit Mitarbeiterbefragung zur erfolgreichen Praxis

- ▶ Nutzen Sie eine Mitarbeiterbefragung wie beispielsweise TOPMEDIS, um die Arbeitsbedingungen Ihrer Praxis zu verbessern und Ihre Mitarbeiter langfristig zu binden.



## Effiziente Befragung

Mit Psychologen erarbeitet.  
Einfach zu bedienen.  
In einer Kaffeelänge zu schaffen.



## Übersichtliche Rangliste

Alle Praxen in der Übersicht.  
Deutschlandweit.  
Inklusive detailliertem Profil.



## Repräsentative Zertifizierung

Auszeichnung nach Punktzahl.  
Bronze - Silber - Gold.  
Zur Darstellung der Praxis.

---

# Kostenlose TOPMEDIS-Mitarbeiterbefragung





## MANAGEMENT LEHRGANG 2018

9. Jahrgang

Mehr als 250 Führungskräfte ausgebildet

Curriculum mit 125 Fortbildungspunkten

## EXECUTIVE MANAGEMENT LEHRGANG 2018

Neue Veranstaltung

Erfolgreich und begeistert etabliert

Hochkarätige Speaker, exklusiver Lehrgang

## OPTI PRAXIS MANAGERIN

6. Jahrgang

Zertifizierter PM-Lehrgang

Alleinstellung durch Software-Orientierung

## OPTI SUMMER SCHOOL

5. Jahrgang

Existenzgründer-Veranstaltung

Mehr als 300 Niederlasser begleitet

## OPTI ON TOUR

- Unsere jährliche Veranstaltungsreihe zu unterschiedlichen Themen
- Jedes Jahr insgesamt mehr als 1.000 Teilnehmerpraxen

## OPTI PROTECT

Datenschutz und  
Cybersicherheit

OPTI als externer  
Datenschutzbeauftragter

Lösungen zur  
Absicherung der Praxis

## TOPMEDIS

Mitarbeiterbefragung  
und Stellenbörse

Arbeitsbedingungen  
verbessern

Neue Mitarbeiter  
finden

## OPTI ÄSTHETIK

Empfehlungs-App  
für Zahnaufhellung  
und Prophylaxe

Variable Entlohnung

Umsatzoptimierung  
und Controlling

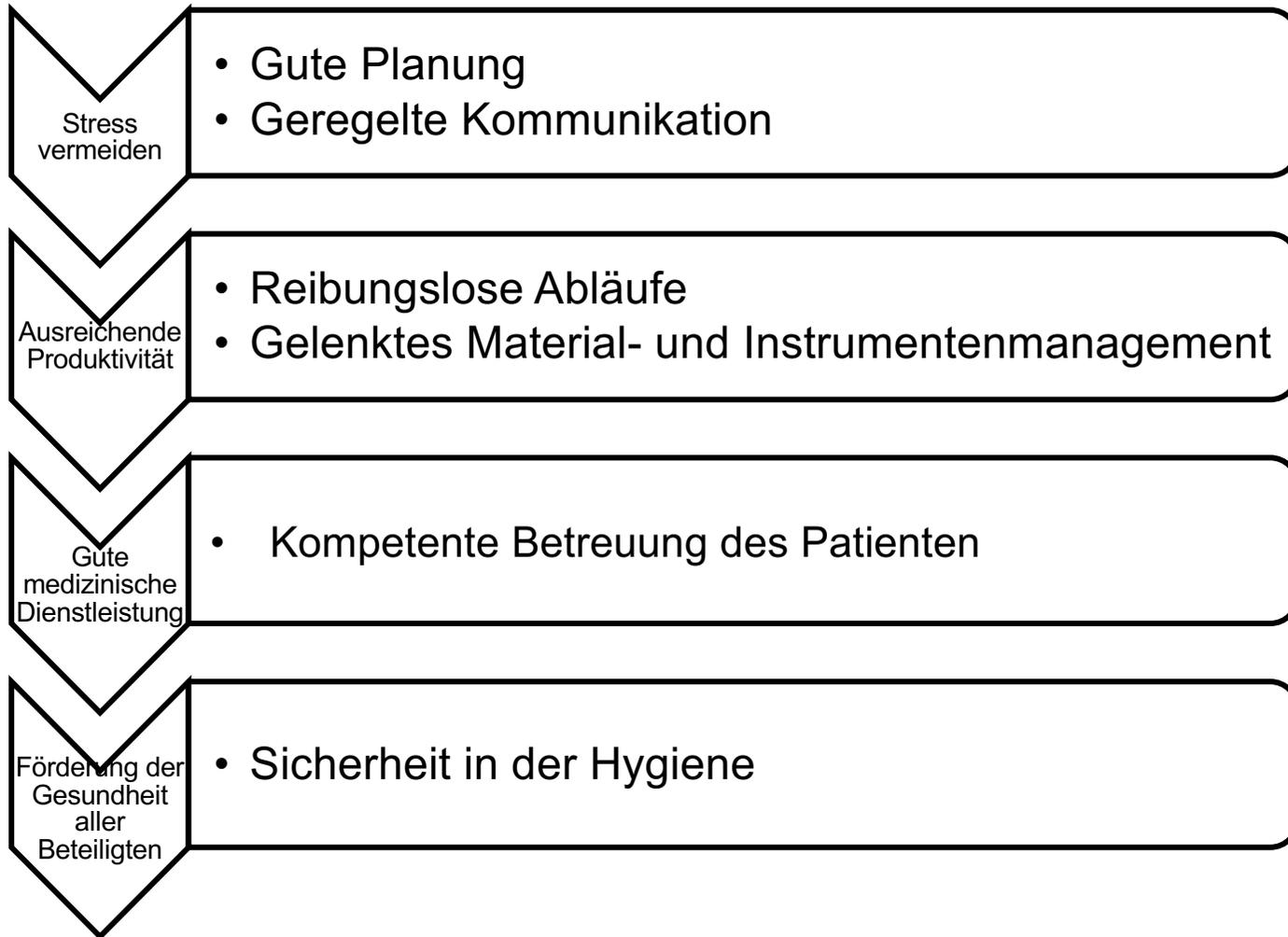
Perfekte  
OP-Vorbereitung  
unter  
Berücksichtigung  
ergonomischer  
Grundsätze



# Kriterien für eine perfekte OP-Vorbereitung



ERGONOMISCHE  
GRUNDSÄTZE



# Perfekte OP-Vorbereitung

Wenn nicht....

- Zeitdruck
- Erhöhter Stressfaktor
- Infektionsgefahr
- Patientenunsicherheit
- Kosten!



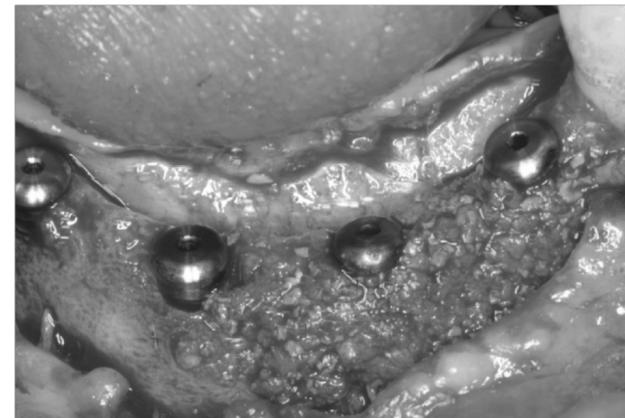
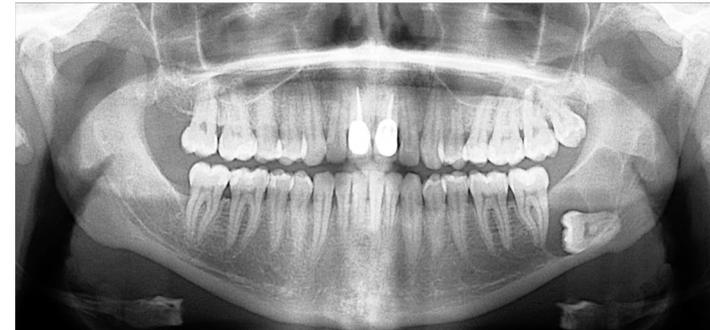
# Planung



- Welcher Eingriff wird durchgeführt?
- Wer wird operiert?
- Wie lange wird der Eingriff dauern?
- Wer nimmt daran teil?
- Was wird benötigt?

# Planung

Welcher Eingriff wird durchgeführt?  
Alles Routine oder was?



# Planung

Wer wird operiert?

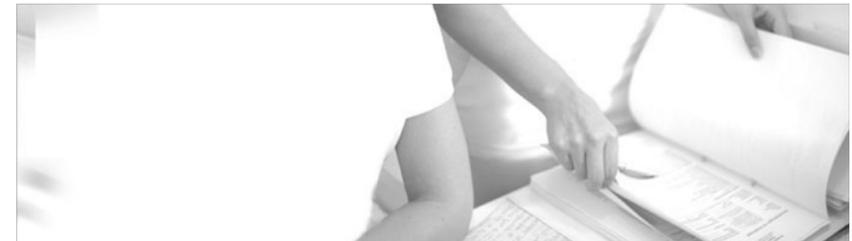
- Besonderheiten in der Anamnese?



# Planung

## Wie lange soll der Eingriff dauern?

- Realistische OP-Zeit
- Vor- und Nachbereitung berücksichtigen!



Stress vermeiden

Gute medizinische Dienstleistung  
erbringen

# Planung

## Wer nimmt teil?

- Operateur
- Sterile Assistenz
- Unsterile Assistenz

➤ keine Unersetzlichkeiten!

Stress vermeiden

Ausreichende Produktivität



# Kommunikation



## Weitergabe von Informationen

- Organisiert
- Strukturiert
- Alle Beteiligten sind eingebunden

# Kommunikation



## Welche Informationen?

- Alle Inhalte der Planung
- Über die Routine Hinausgehendes  
Besondere Materialien, Geräte oder Instrumente

# Kommunikation

OP-Plan für .....

<b>Uhrzeit</b>	<b>Patient</b>	<b>Eingriff</b>	<b>Besonderheiten</b>	<b>Assistenz</b>
8.00-9.00.	Hr. A. Kiefer	Impl. OK 11,12	KEM, Vorher Blutabnahme	Gabi
9.30-10.00	Fr. L. Mund	Ost 18, 48	-----	Lena

# Kommunikation

Morgendliche Besprechung –  
10 Minuten, die sich lohnen!

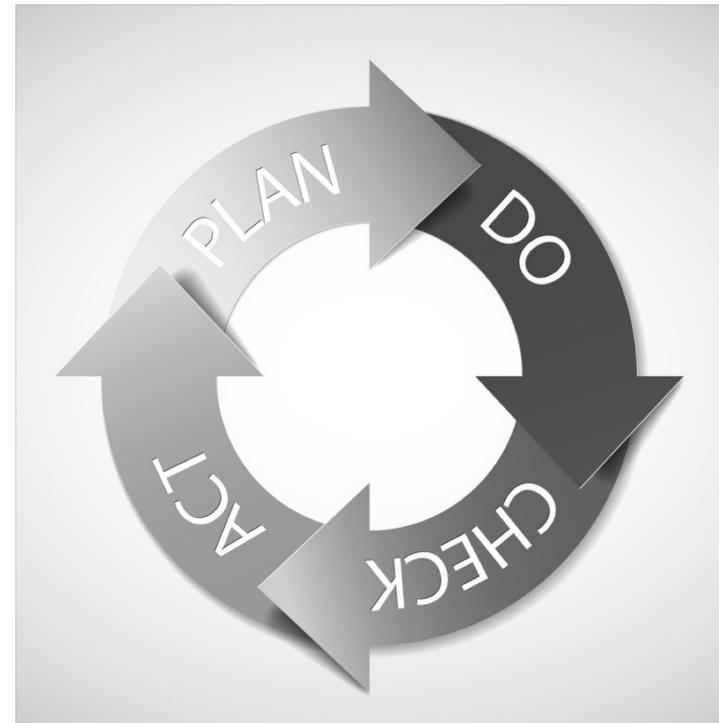
Stress vermeiden



# Standardisierung

## Ziel:

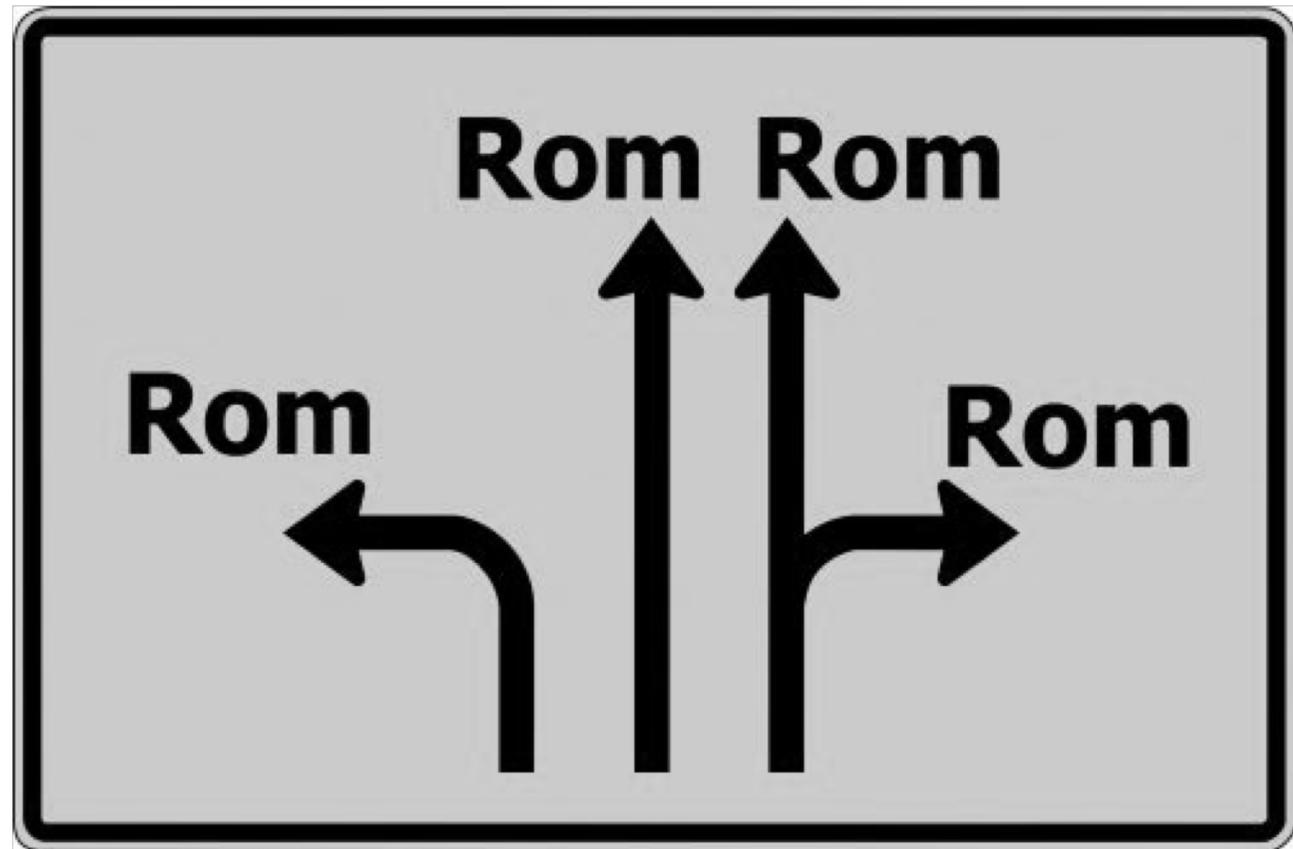
- Reibungslose und sichere Abläufe
- Zügiges Arbeiten



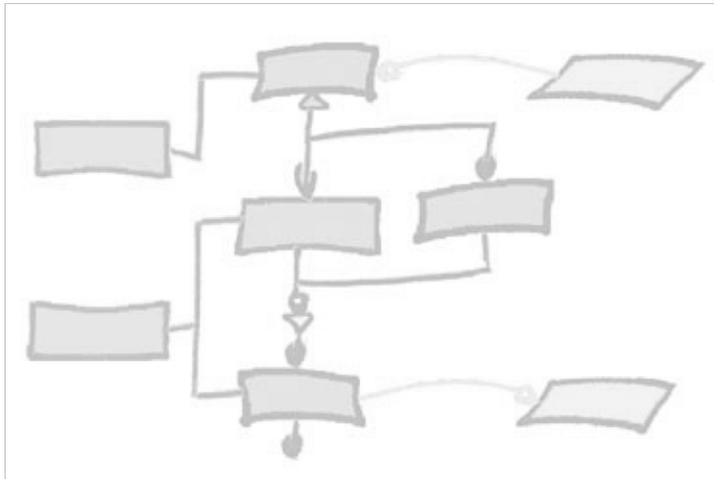
Einheitsrezept?



Auch eine  
Möglichkeit.....



# Standards



## Beispiele:

- Vorbereitung des OP-Teams
- Vorbereitung des OP-Feldes
- Patientenvorbereitung

# Standardisierte Abläufe

Ausreichende  
Produktivität

Stress vermeiden

## **Wie und womit:**

- Checklisten
- Fotos oder Videos
- Gezielte Einarbeitung

## Standardisierung

z.B. steriles Arbeitsfeld



Standardisierung:

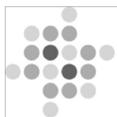
z.B. Instrumententisch



# Material- und Instrumentenmanagement

## Entscheidend:

- Vollständigkeit
- Sachgemäßer Umgang
- Einweisung!!!



# Instrumente



Instrumente für chirurgische Behandlungen müssen:

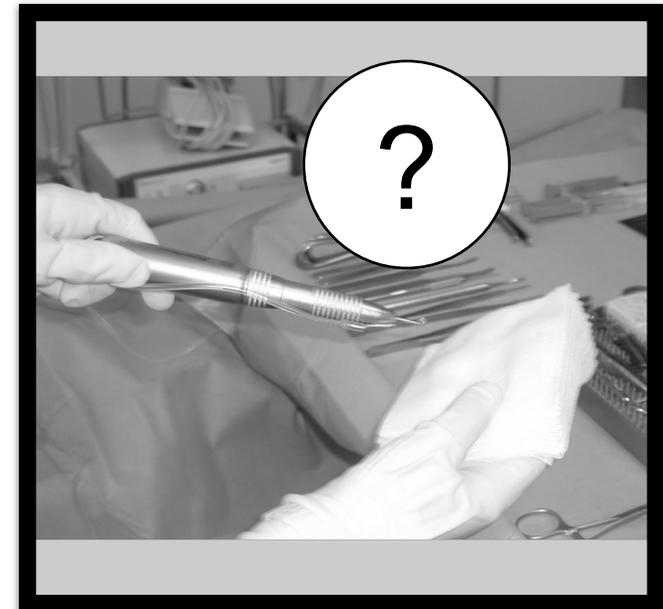
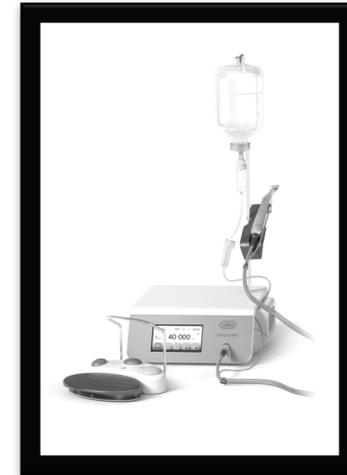
- In funktionell einwandfreiem Zustand sein
- Steril zur Anwendung kommen

Stress vermeiden

# Vorbereitung der Geräte

Gerätefunktion  
geprüft?

Stress vermeiden



# Patienten- betreuung

## Aufklärung und Information des Patienten

- Verständlich
- Verbindlich
- **Einheitlich**

Gute medizinische  
Dienstleistung  
erbringen



# Spezielle Hygienemaßnahmen



# Vorbereitung Personal

Korrektes Tragen der  
Schutzausrüstung:

**Mund- und Nasenschutz:**

- muss Mund und Nase bedecken
- muss eng anliegen

Förderung der Gesundheit



# Vorbereitung – Personal



Sehhilfen sind keine Schutzbrillen!



# Händehygiene

Kein unnötiges  
Händewaschen!



# Händehygiene

Einwirkzeit?



# Vorbereitung - Personal



# Steriles Einkleiden

Übungen

Stress vermeiden

Produktivität

Gesundheit



# Hygienemaßnahmen Patient

- Orale Antiseptik
- Hautdesinfektion
- Sterile Abdeckung



# Vorbereitung Patient

## Schleimhautantiseptik

Ziel: Keimreduktion im  
Wundgebiet



# Vorbereitung Patient

## Hautantiseptik

Ziel: Keimreduktion im  
Wundgebiet



# Vorbereitung Patient

## Sterile Abdeckung

Ziel: Keimreduktion im  
Wundgebiet

Förderung der Gesundheit



# Fehler

Systematisch – prinzipiell  
vermeidbar



Zufällig – nicht wirklich zu  
vermeiden



Fehler.....



# Fehler

z.B.

- Zeitmanagement
- Hygiene

## **Ursachen:**

- Kompetenz
- Stress – Müdigkeit
- Zeitdruck

## **Vorbeugen durch:**

- Offene Fehlerkultur
- Fehleranalyse
- 4-Augen-Prinzip



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

# Praxismanagerin: Im Spannungsfeld zwischen Chef und Team

- AGEZ - Deutscher Zahnärztetag 2018
  - Gudrun Mentel / prodent consult
    - 9.11.2018

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Als Chefin würde ich gerne ...



- ✓ Mich auf Behandlungen und Unternehmensführung konzentrieren
- ✓ Eine SparingpartnerIn haben, um Praxisprozesse aktiv zu steuern
- ✓ Dass die Praxis auch ohne mich läuft 😊
- ✓ Mehr Zeit für mich und meine Familie haben

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Als Team möchten wir gerne ...



- ✓ Klarheit bei Verantwortlichkeiten und Abläufe
- ✓ Unterstützung bei Teamstreitigkeiten
- ✓ Die Chefin nicht immer stören wollen
- ✓ Dass die Neue uns schnell unterstützen kann

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Als Mitarbeiterin möchte ich gerne ...



- ✓ Zeit für Einzelgespräche haben – auch gerne ohne dass es Chefin erfährt
- ✓ Feedback zu meiner Leistung und meinem Verhalten, um mich zu verbessern
- ✓ Fachliche Hilfestellungen bei kleinen + großen Dingen
- ✓ Bei Eintritt mich schnell einfinden können

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Eine Praxismanagerin kann unterstützen bei ...



- ✓ Recruiting
- ✓ Anzeigen erstellen/ schalten
- ✓ Bewerbermanagement
- ✓ Bewerbungsgespräche
- ✓ Probearbeiten: Rückmeldung

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Eine Praxismanagerin kann unterstützen bei ...



- ✓ Gestaltung: Arbeitszeit, Dienstplan und Urlaub
- ✓ Absprache mit Praxisleitung: Grundzüge
- ✓ Kommunikation an Mitarbeiter + Team
- ✓ Einhalten der Regeln
- ✓ Zentrale Anlaufstelle für alle + Externe (Steuerberater z.B. U1)

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Eine Praxismanagerin kann unterstützen bei ...



- ✓ Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- ✓ Erwartungen transportieren
- ✓ Fachliche + persönliche Integration
- ✓ Einarbeitungsplan + Umsetzung
- ✓ Feedbackgespräche

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Eine Praxismanagerin kann unterstützen bei ...



- ✓ Feedbackgesprächen
- ✓ Rückmeldung zu Verhalten (nicht Person)
- ✓ Aufzeigen der Erwartungen
- ✓ Vorbildfunktion entlastet Führung

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Eine Praxismanagerin kann unterstützen bei ...



- ✓ Teambesprechungen
- ✓ Sammlung der Themen aus dem Team
- ✓ Auswahl der Themen: Einzelgespräche
- ✓ Moderation der Sitzungen
- ✓ Nachhalten der Vereinbarungen

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Eine Praxismanagerin kann unterstützen bei ...



- ✓ Fortbildung
- ✓ Grundlage ist QM: Abläufe
- ✓ WER muss WAS können
- ✓ Zeitplan + Ausbildungsplan
- ✓ Ausbilderstunde 😊

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Die Praxismanagerin braucht dabei ...



- ✓ Vertrauen
- ✓ ... bedeutet das Ziel vorzugeben nicht den Weg
- ✓ ... Delegation ist Abgabe + Aushalten
- ✓ ... keine Delegation von Dingen, die man selbst nicht kann ☹

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Die Praxismanagerin braucht dabei ...



- ✓ Zeitfenster im Praxisalltag
- ✓ ... feste Sprechstunde mit Team
- ✓ ... feste Sprechstunde mit Chef
- ✓ ... für die Gespräche mit Mitarbeitern

Spannungsfeld einer Praxismanagerin

Die Praxismanagerin braucht dabei ...



- ✓ Lückenlosen Rückhalt
- ✓ ... Kommunikation über Zuständigkeiten + Befugnisse
- ✓ ... Sie spricht in meinem Namen 😊

Spannungsfeld einer Praxismanagerin



---

## AGEZ Vortrag am 9.11.2018

---

### „Verhaltensprävention ein maßgeblicher Faktor von kommunikativer Kommunikation“

#### Verhaltensprävention

Spricht man von Ergonomie, denken Arbeitswissenschaftler an Verhältnisprävention und Verhaltensprävention. Die Verhältnisprävention bietet dem Zahnarzt ein Spektrum an ergonomischen Arbeitsmittel, alle mit der Intention dem Menschen die Arbeit angenehm und gesundheitsförderlich zu gestalten.

Die Verhaltensprävention verlangt Aufmerksamkeit, aber dann ist sie das Zünglein an der Waage, für Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz.

Sie haben es also in der Hand.

Die Kommunikation hat dann die entscheidende Aufgabe die Verhaltensprävention innerhalb des Zahnarztteams, mit den Arbeitsmitteln und im Kontakt mit dem Patienten zum Leben zu erwecken.

Meiner Erfahrung nach arbeiten Zahnärzte dicht am Patienten und eng mit ihrem Team zusammen. Kommunikation gehört zum Alltag.

Wir werden im folgenden sehen, wie sich die Verhältnisse über das Verhalten optimieren lassen und welche Rolle Kommunikation dabei spielt.

#### Prävention im Alltag

In ihrem Alltag kennen Sie alle Prävention.

Sie treiben alle mehr oder weniger Sport und kennen den Nutzen.

Um eine neue Sportart zu erlernen, steht am Anfang Training.

Training heißt diszipliniert sich mit den spezifischen Techniken der ausgewählten Sportart vertraut zu machen. Training bedeutet auch sich neue Bewegungsmuster anzueignen, ständig zu wiederholen bis zur routinierten Bewegung.

Aber es gehört auch eine gute Ausrüstung dazu, um erfolgreich Sport zu treiben.

Um eine sportliche Leistung zu unterstützen und ein optimales Ergebnis zu bekommen, wählen jeder Sportler eine individuelle optimale Ausrüstung.

Sport heißt die Muskulatur, Beweglichkeit und Kraft zu trainieren und sich mit der Schwerkraft auseinander zu setzen. Deutlich wird diese Anforderung beim Stehen auf einer labilen Fläche wie z. B. auf einem Kreisel. Dann erlebt man Koordination im ursprünglichen Sinne.

Im Alltag finden feine Koordinationsprozesse ständig statt. allein das Gehen ohne zu Stolpern bedeutet ein Höchstmaß an Koordination.

Training ist folglich ein entscheidender, wenn nicht der wichtigste, Erfolgsfaktor in der Ergonomie.

### Prävention im Beruf

Im Berufsalltag des Zahnarztes bewirkt die Schwerkraft, dass der Kopf des Zahnarztes der Sehrichtung folgt und nach vorn abrutscht.

Die Folgen hat Dr. Roger Sperry sehr deutlich beschrieben.

Der Körper muss enorm viel Energie aufbringen um den Kopf und den Körper mit einer aufrechten Körperhaltung in Einklang zu bringen. Die dafür aufgewandte Energie geht für Denkleistung und Konzentration verloren.

Gut beraten und leistungsfähig ist der Zahnarzt, wenn er bei seiner Arbeit eine aufrechte und entspannte Haltung beibehalten kann.

### Typische Belastungen des Zahnarztes

Die Belastungen des Zahnarztes sind hauptsächlich das ununterbrochene Sitzen, das fokussierte Sehen, das feinmotorische repetitive Arbeiten und eingeschränkte Bewegungsmöglichkeiten am Arbeitsplatz.

Bei allen Belastungen wird hauptsächlich das Schulter-Nacken-System beansprucht. Das Einnehmen einer korrekten Körperhaltung, Dehnungen der Strukturen und ein Abgeben der Gewichte z. B. das Anlegen des Armes am Körper schaffen Entlastung und verhindern die Entstehung von Schmerzen.

Durch Kommunikation kann das zahnärztliche Team sich gegenseitig an eine entlastende ergonomische Arbeitshaltung und -bewegung erinnern.

### Entlastung durch individuell einstellbare Arbeitsmittel

Die ergonomischen Arbeitsmittel können nur dann unterstützend wirken, sofern sie individuell nutzergerecht eingestellt werden. Mit Hilfe von OEMG-Messungen läßt sich nachweisen, dass Armlehnen entlastend wirken, wenn der Nutzer sie entsprechend seiner Körperkonstitution und Kondition richtig einstellt.

Erst durch das Einstellen wirken ergonomische Arbeitsmittel entlastend!

### Die Beurteilungskriterien

Wenn sich die Beurteilung der Belastungen und Beanspruchungen an der hypothetischen Norm orientiert, hinsichtlich Beweglichkeit der Gelenke und Kraft der Muskulatur, dann lassen sich die Körperabschnitte in die Körperlängsachse (sagittotransversale Achse durch den Körpermittelpunkt) einordnen.

Verliert der Zahnarzt während seiner Tätigkeit die Einordnung der Körperabschnitte in die hypothetische Körperlängsachse, bedeutet dies, dass er Gewichte als an ihm hängend oder ziehend spürt. Der Kopf wirkt auf die Schulter-Nacken-Kopf-Region hängend und die Arme auf das Schultergelenk hängend. Diese umphysiologische Gewichtsverteilung führt zu Beschwerden Schmerzen.

Die Beurteilungskriterien helfen den Ort der Beanspruchung zu finden, um dann präventiv mit Hilfe von ergonomischen Arbeitsmitteln, deren Einstellung und einem gezielten Verhaltenstraining ein gesundes Bewegungsverhalten aufzubauen.

### Wahrnehmung und Training der beanspruchten Körperregionen

Der Zahnarzt ist schmerzfrei, wenn er lernt, seine Körperhaltung zu kontrollieren und die hängenden und ziehenden Gewichte physiologisch auszugleichen.

Der Zahnarzt sollte während seiner Tätigkeiten eine aufrechte statische Haltung beibehalten können. Ein Training der Koordination sollte ihn befähigen während der Arbeit Beanspruchungen zu minimieren.

Dieser ganzheitliche Ansatz, über Wahrnehmung und Koordination eine aufrechte aber entspannte Arbeitshaltung zu finden, ist das Ziel einer ergonomischen Beratung. Und sollte das Ziel von Prävention sein.

Der Zahnarzt und sein Team sollten sich darauf einlassen gemeinsam an einer gesunden und entlastenden Arbeitshaltung zu arbeiten. Dazu gehören es, sich konsequent gegenseitig zu erinnern und zu ermutigen ergonomisch zu arbeiten.



Ergonomie

## Der zahnärztliche Preflight-Check

Jerome Rogans

*„Die meisten unserer Kolleginnen und Kollegen klagen über Schmerzen im Bereich der Rückenmuskulatur und der Wirbelsäule. Irgendwann gehören Schmerzen zum Alltag und rauben uns die Freude an unserem schönen Beruf. Wir bemühen uns um immer höhere Präzision und Perfektion und vergessen unsere Gesundheit. Wir trainieren Implantation und Endodontie mit Leidenschaft, verbiegen uns für unsere Patienten und vergessen, unsere Arbeitshaltung zu trainieren.“*

Diese Sätze stehen in einem aktuellen Programmheft für ein Ergonomie-Seminar [Westerburger Kontakte, 2018]. Wie unterschiedliche Studien weltweit zeigen, kann inzwischen als gesichert gelten, dass wir in unserem Berufsstand flächendeckend ein ergonomisches Problem haben: Wir vergessen schlicht, unsere Arbeitshaltung in der Behandlungssituation so zu trainieren, dass unsere Gesundheit nicht beeinträchtigt wird. Viele Kollegen sehen – und spüren – dieses Problem durchaus und sie suchen entsprechend Hilfestellung in Kursen. Hier kann man viel über gesundheitsförderliches Arbeiten lernen und gesunde Körperhaltungen in der Behandlungssituation trainieren. Aber wie geht es danach weiter? Zurück in der gewohnten Umgebung stellen sich auch die gewohnten Routinen wieder ein – mitsamt der langjährig eingeübten ungesunden Arbeitshaltungen am Behandlungsstuhl. Was im Ergonomie-Seminar am Wochenende so sorgfältig trainiert wurde, ist am Montagmorgen plötzlich wieder verschwunden. Hinzu kommt, dass wir in einer dynamischen Zeit leben: mit einer Vielzahl von Faktoren, die uns herausfordern, unsere

Praxisabläufe stets effektiver und effizienter zu gestalten. Wir wollen und müssen heute in allem schneller und besser sein: Patienten behandeln, Praxis führen, Fortbildungen besuchen und für die Familie Zeit haben. All diese Herausforderungen lassen uns ... wieder vergessen, unsere Arbeitshaltung zu trainieren. Aber wie kann eine Lösung des Problems aussehen? Wir sind während unserer täglichen Arbeit so im Bann der schnell ablaufenden Routinen, dass wir eine Hilfe benötigen, um uns daran zu erinnern, dass eine gesunde Arbeitshaltung Garant für eine lebenslange gesunde Tätigkeit ist. Diese Hilfe ist der zahnärztliche „Preflight-Check“. Der Begriff Preflight-Check ist in der Luftfahrt und im Druckgewerbe verbreitet. So arbeitet der Pilot vor dem Abflug eine Reihe zu prüfender Punkte ab. Der Preflight-Check im Druckgewerbe prüft ebenfalls anhand einer Liste, ob eine vom Kunden angelieferte Datei überhaupt druckfähig ist. Mithilfe des zahnärztlichen Preflight-Checks können wir prüfen, ob wir bereit sind, eine Behandlung ergonomisch korrekt vorbereitet zu beginnen. Der zahnärztliche

Preflight-Check setzt sich aus sechs Punkten zusammen, die man sich als Akronym SLAKLEST gut merken und in Gedanken leicht abchecken kann (Sitzen/Lagerung/Kopf/Leuchte/Schatten/Tablett). Mit dieser Hilfe sollte es uns leichter fallen, eine ergonomische Arbeitshaltung einzüben und möglichst dauerhaft in unseren Behandlungsalldag zu integrieren.

### Dental-Preflight-Checkliste:

- Wir sitzen richtig.
- Der Patient ist richtig gelagert.
- Der Kopf des Patienten ist mir richtig zugewendet.
- Das Lichtbündel der OP-Leuchte verläuft parallel zu meiner Blickrichtung.
- Das Arbeitsfeld ist ohne Wurschatten einsehbar.
- Das Tablett befindet sich im kleinen Greifbereich.