

Erfolgsrezept Praxisteam

„Meine wichtigste Erfahrung als Manager ist die Erkenntnis, dass die Mitarbeiter das wertvollste Gut eines Unternehmens sind und damit auch das wichtigste Erfolgskapital.“ Dieser Satz stammt von Werner Niefer, der als Topmanager jahrelang in den Chefetagen deutscher Konzerne saß. Die Einsicht, die er für die große Welt der Industriebetriebe formuliert hat, kann man auch als Zahnarzt täglich in der kleinen Welt der eigenen Praxis gewinnen. Hier gilt sie sogar in zugespitzter Form, denn: Zahnarztpraxen produzieren keine anonymen Massengüter. Hier leisten Menschen Dienst am Menschen. Und medizinische Dienstleistungen sind besonders sensibel. Damit sie gelingen, braucht es die Kommunikation mit dem Patienten, sein Vertrauen. Es ist das Praxisteam, das größten Anteil daran hat, dieses Vertrauen zu schaffen. Von der telefonischen Terminvereinbarung über den persönlichen Erstkontakt vor Ort bis zur Vorbereitung der Behandlung sind es die Mitarbeiter, die das Bild des Versicherten von der Praxis prägen. Der Erfolg des Unternehmens Zahnarztpraxis hängt damit ganz erheblich von ihren Angestellten ab.

Damit der Praxisablauf reibungslos funktioniert, braucht es ein professionelles Team mit Fähigkeiten auf ganz unterschiedlichen Ebenen. Die Zahnmedizin entwickelt sich ständig weiter, die fachlichen Anforderungen auch an die Mitarbeiter des Zahnarztes steigen. Doch glücklicherweise hat die Qualifizierung mit diesen Anforderungen bestens Schritt gehalten. Die Professionalisierung, die in den letzten Jahren stattgefunden hat, spiegelt sich schon im Wechsel der einschlägigen Berufsbezeichnung von der/dem „Zahnärztlichen Helfer(in)“ bzw. „Zahnarzhelfer(in)“ hin zur/zum „zahnmedizinischen Fachangestellten“.

Es ist ein elementarer Verdienst des Verbandes medizinischer Fachberufe e.V. und seiner Vorläuferorganisationen, diese Professionalisierung immer wieder vorangetrieben zu haben: Mitte der sechziger Jahre kämpft er erfolgreich für eine geregelte zweijährige Ausbildung zum Beruf der Arzthelferin. Er setzt sich für eine neue Ausbildungsordnung mit bundeseinheitlich dreijähriger Ausbildung für Zahnarzhelferinnen ein, die schließlich Ende der achtziger Jahre Realität wird. Und er arbeitet maßgeblich an der Novellierung der Ausbildungsordnung zur zahnmedizinischen Fachangestellten mit, die nun seit 2001 gilt.

Der Verband hat das Berufsbild maßgeblich geformt, selbstbewusst und mit Gespür für den großen Stellenwert des Teams in der Praxis. In manchen Bereichen des Gesundheitswesens gibt es heute eine intensive und kontroverse Debatte über eine größere Verantwortung des nichtärztlichen Personals bei der Betreuung und Behandlung von Patienten. Im zahnärztlichen Bereich ist die Mitarbeit der Fachangestellten am Patienten längst selbstverständlich. Das gilt auch und gerade im Bereich der Prophylaxe, wo Zusatzausbildungen die eigenständige Betreuung des Patienten in einem klar umrissenen Umfeld bereits erlauben.

Im Herbst 2006 ist die vierte Deutsche Mundgesundheitsstudie (DMS IV) erschienen. Sie weist den Deutschen einen internationalen Spitzenplatz bei der Mundgesundheit der Kinder und Jugendlichen zu. Wie immer hat der Erfolg auch hier mehrere Väter: Er gebührt den Patienten, deren Zahnpflegeverhalten sich verbessert hat. Er gebührt den Zahnärzten, die eine präventionsorientierte Zahnheilkunde zum Leitbild erhoben haben. Er gebührt aber auch den professionell arbeitenden zahnmedizinischen Fachangestellten, die die tragende Säule im erfolgreichen Praxiskonzept sind.



Dr. Jürgen Fedderwitz
Vorsitzender des Vorstandes