

Inhalt

Vorwort	3
Autorenverzeichnis	5
1 Das Unternehmen Zahnarztpraxis	7
1.1 Daten, Zahlen, Fakten	8
1.2 Besonderheiten von Zahnarztpraxen	10
1.3 Rechtliche Grundlagen	19
2 Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen	27
2.1 Besonderheiten von Dienstleistungen	29
2.2 Erfolg in Dienstleistungsunternehmen	31
2.3 Bilden von Erwartungen	36
3 Mechanismen erfolgreichen Arbeitens	39
3.1 Perspektivenwechsel	40
3.2 Was Erfolg bedingt	45
3.3 Kontinuierliche Verbesserung	60
4 Die Rolle der Mitarbeiter	65
4.1 Mitarbeiter als wichtigste Ressource	66
4.2 Schlechter versus guter Service	70
4.3 Die Zahnmedizinische Fachangestellte	78
5 Mitarbeiterereinsatzplanung	83
5.1 Personelle Ressourcenplanung	85
5.2 Aufbauorganisation	89
5.3 Ablauforganisation	91
5.4 Mitarbeiterentwicklung	100
6 Mitarbeiterauswahl	105
6.1 Bedarfsanalyse	111
6.2 Stellenanzeige	114
6.3 Bewerbungsunterlagen	119
6.4 Vorstellungsgespräch	126
6.5 Probearbeitstag	130

7	Einstellung und Einarbeitung	133
7.1	Arbeitsvertrag	136
7.2	Einarbeitung	141
7.3	Onboarding fachfremder Mitarbeiter	146
8	Mitarbeiterbindung	159
8.1	Stellenwert Team	160
8.2	Mitarbeitermotivation	164
8.3	Mitarbeiterpartizipation	168
8.4	Mitarbeiterbefragung	179
9	Kommunikation	183
9.1	Grundlagen Kommunikation	184
9.2	Kommunikation innerhalb des Teams	187
9.3	Kommunikation an der Schnittstelle Mitarbeiter – Patient	193
10	Mitarbeiterführung	199
10.1	Erfolgreich führen	200
10.2	Führen mit Zielen	205
10.3	Konfliktmanagement	212
10.4	Trennungsgespräch und Kündigung	219
	Informationen zum Download	231
	Vorlagen Download	232
	Literatur	249

3.15.4a Erste Hilfe in der Corona-Pandemie

Rechtsgrundlagen

„Handlungshilfe für Ersthelfende“ der DGUV (Nr. FBEH-101 vom 07.08.2020)

Wenn die Erbringung von Erste-Hilfe-Leistungen notwendig wird, kann der Mindestabstand von 1,5 Metern bei Hilfeleistungen meist nicht eingehalten werden. Deshalb wird dringend empfohlen, dass sowohl der Hilfsbedürftige als auch der Helfer eine FFP2-Maske trägt, um die Infektionsgefahr zu minimieren. Damit dies im Ernstfall auch funktioniert, wird empfohlen, zwei frische FFP2-Masken griffbereit beim Erste-Hilfe-Kasten zu lagern. Im Handel sind Päckchen mit zwei eingeschweißten Masken erhältlich.

FFP2-Masken
beim Erste-Hilfe-
Kasten lagern

Da der Verunfallte beim Ausatmen das Coronavirus übertragen könnte, soll die FFP2-Maske auch zur Atemkontrolle nicht abgenommen werden. Halten Sie Abstand vom Gesicht des Betroffenen. Versuchen Sie nicht, die Atemgeräusche wahrzunehmen. Um die Atemkontrolle dennoch durchführen zu können, ist der Kopf des Verunfallten zu überstrecken und es ist auf die Bewegung des Brustkorbes zu achten. Ist hier nichts feststellbar, ist davon auszugehen, dass der Betroffene nicht atmet.

Abstand halten
vom Gesicht des
Betroffenen

Sollte hier keine Atmung festgestellt werden, würde in normalen Zeiten die Herz-Lungen-Wiederbelebung mit Herzdruckmassage und Atemspende starten. Da bei der Beatmung aber das Coronavirus übertragen werden kann, liegt es in der Hand des Helfenden unter Beachtung des Eigenschutzes, ob er notfalls auf die Atemspende verzichtet und nur die Herzdruckmassage ausführt.

Herzdruck-
massage

Zuletzt ist Folgendes zu beachten:

Fand die Erste Hilfe nicht im Betrieb statt, sollten die Kontaktdaten des Ersthelfers an die professionellen Rettungskräfte weitergegeben werden, um gegebenenfalls die Infektionskette nachverfolgen zu können.

Alternative Regelungen: Der Unternehmer hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter im Labor keiner mikrobiellen Kontamination ausgesetzt sind. Dies kann aus meiner Sicht nur sicher gewährleistet werden, wenn die Desinfektion im eigenen Betrieb vor Ort durchgeführt wird. Als Ausnahme ist zu sehen, wenn Zahnarztpraxis und Praxislabor eine Einheit bilden.

Wie soll ein Desinfektionsplatz aussehen?

Hier stellt die DGUV Information 203-021 folgende Anforderungen auf:

- Es wird eine ausreichend große Fläche gefordert, und zwar für das Auspacken der ankommenden Materialien, für die eigentliche Desinfektion und eine davon getrennte Ablagemöglichkeit für die desinfizierten Materialien, um das Wiederingifizieren zu vermeiden.
- Der Arbeitsplatz ist eindeutig zu kennzeichnen. Dies kann mit dem Symbol „Biogefährdung“ (Abb. 3.4.1-2) oder mit der Betriebsanweisung für den Desinfektionsarbeitsplatz oder einfach durch die Bezeichnung „Desinfektionsplatz“ erfolgen.

Abb. 3.4.1-2:

Symbol Biogefährdung
(Bildquelle: Set - Design
Sicherheitszeichen
Warnzeichen
Verbotszeichen
Gebotszeichen
Rettungszeichen
Brandschutzzeichen
©thostr, fotolia.de)



- Werden Transportverpackungen eingesetzt, die wiederverwendet werden, müssen diese leicht zu reinigen und zu desinfizieren sein.
- Die Oberflächen müssen feucht zu reinigen sein und desinfiziert werden können.
- Wandanstriche müssen der DIN EN 13 300 genügen, was früher als Scheuerbeständigkeit bezeichnet wurde.
- Arbeits- und Ablageflächen sollen eine geschlossene Oberfläche aufweisen.

- Beim eigentlichen Desinfektionsvorgang ist das Verfahren so zu wählen, dass die Mitarbeiter weitgehend vor Hautkontakt mit den möglichen Krankheitserregern und den Desinfektionsmitteln geschützt werden. Es ist darauf zu achten, dass die Krankheitserreger nicht frei werden können und dass die mikrobiell kontaminierten Materialien vollständig mit Desinfektionsmittel benetzt werden.
- Weiter wird ein Handwaschbecken mit fließend warmem Wasser benötigt. Hier sollten Direktspender mit Seife, Händedesinfektionsmittel und Hautpflegemittel angebracht sein. Die Handtücher müssen zum einmaligen Gebrauch zur Verfügung stehen.

Wie wird richtig desinfiziert?

Um die eingehenden Materialien sicher zu desinfizieren, ist ein festgelegtes betriebliches Verfahren notwendig.

Zunächst werden die Abformungen aus der Plastikverpackung entnommen und in eine extra dafür vorgesehene Schale gelegt. Diese wird nur im unreinen Bereich zwischen Auspacken und Desinfektionsgerät verwendet.

Beim eigentlichen Desinfizieren gibt es **zwei verschiedene Systeme**:

geschlossene Desinfektion

1. Die **geschlossene Desinfektion** (Hygojet; Abb. 3.4.1-3): Vorteil ist hier, dass im geschlossenen Raum gearbeitet wird. Die Abformungen werden immer mit frischem Desinfektionsmittel eingesprüht und nach der Einwirkzeit wieder abgespült. So wird ein sparsamer Verbrauch des Desinfektionsmittels erreicht. Nachteil ist hier die Einwirkzeit von 10 Minuten.



Abb. 3.4.1-3: Geschlossenes System im Hygojet
(Bildquelle: Mit freundlicher Genehmigung der Sifadent GmbH, Leipzig)

2. Das **Tauchbad** (Abb. 3.4.1-4): Die Abformungen werden komplett in das Bad gelegt und nach der Einwirkzeit wieder entnommen. Wichtig ist, dass darauf geachtet wird, wenn Konzentrate verwendet werden, dass sie im richtigen Verhältnis gemischt werden. Zudem ist auf die Haltbarkeit des Bades zu achten.

Tauchbad

Abb. 3.4.1-4: Desinfektion im Tauchbad
(Bildquelle: Mit freundlicher Genehmigung der Sifadent GmbH, Leipzig)

Beide Systeme sind bei vorschriftsmäßiger Anwendung als gleichwertig anzusehen. Als ungeeignet gilt das Handsprühverfahren, z. B. mit Druckgasdose, vor allem auch wegen der entstehenden Aerosole, die für den Beschäftigten beim Einatmen schädlich sind.

Nach erfolgter Desinfektion werden die Materialien entnommen und im „reinen“ Bereich in den Laborkreislauf eingeschleust. Es ist darauf zu achten, dass kein Kontakt zum unreinen Bereich mehr stattfindet. Die Folge wäre eine mögliche erneute Kontamination der Materialien.

Wenn die Desinfektion wie beschrieben durchgeführt ist, wechselt die Risikogruppe 2 auf die Risikogruppe 1 für den weiteren Produktionsprozess.

Vorlage

Vorlage für die Gefährdungsbeurteilung „Desinfektionsplatz“ => GB4.1



3.7.2 Arbeitsplatzabsaugung

Rechtsgrundlagen

GefStoffV, BetrSichV

Kurzinfo

Die Arbeitsplatzabsaugung schützt den Mitarbeiter vor der Belastung mit Stäuben. Diese treten bei fast allen Tätigkeiten auf.

Welche Gefährdungen können auftreten?

Es bestehen Gefährdungen durch Stäube von Metall, Quarz und Kunststoff beim Schleifen, Polieren und Ausarbeiten.

Weitere Maßnahmen der Gefährdungsbeurteilung

To do

- ✓ Erfassungseinrichtungen und Absauganlagen müssen gemäß den Anforderungen beschafft und nach Herstellerangaben betrieben werden.
- ✓ Die regelmäßige Reinigung, Wartung und Prüfung der Absauganlagen ist zu organisieren.
- ✓ Bei einem Filterwechsel ist darauf zu achten, dass staubarm gearbeitet und bei Bedarf eine Staubmaske der Klasse FFP 2 genutzt wird.



Vorlage

Vorlage für die Gefährdungsbeurteilung „Arbeitsplatzabsaugung“ => GB7.2



3.7.3 Ausbetten von Gussmuffeln

Rechtsgrundlagen

GefStoffV, TRGS 559 DGUV Information 213-730

Kurzinfo

Siehe Kap. 3.7.1 „Einbetten von Gussmuffeln“.

Welche gesundheitlichen Gefährdungen können auftreten?

Siehe Kap. 3.7.1 „Einbetten von Gussmuffeln“.

Weitere Maßnahmen der Gefährdungsbeurteilung



To do

- ✓ **Ausbetten:** Beim Ausbetten beginnt der Staub wieder, seine Wirkung zu entfalten. Hier hat sich als Sicherheitsmaßnahme bewährt, die Muffel nach dem Auskühlen gut zu wässern. Ein Staub kann so erst gar nicht entstehen.
Das Herausdrücken der Einbettmasse aus der Metallmuffel mittels einer Presse trägt dazu bei, die Staubemission zu verringern.
Kann eine Staubbefreiung nicht vermieden werden, müssen Absaugeinrichtungen benutzt werden. Diese müssen dem Stand der Technik entsprechen (Prüfgrundsatz GS-IFA-M20) oder an eine Zentralabsaugung angeschlossen sein. Auf einen bestimmungsmäßigen Betrieb der Absaugeinrichtung ist zu achten.
- ✓ **Absauganlage:** Die Absauganlage ist regelmäßig, mindestens jedoch jährlich zu reinigen, zu warten und zu prüfen auf Wirksamkeit der Absaugtechnik entsprechend den Herstellervorgaben mit Dokumentation.
- ✓ **Reinigung des Arbeitsplatzes:** Der Arbeitsplatz darf nicht durch Abblasen mit Druckluft gereinigt werden. Damit werden die Staubpartikel erst richtig in die Atemluft wirbeln und die Luftbelastung mit Quarz stark erhöht. Der Arbeitsplatz ist entweder feucht abzuwischen oder mit einem zugelassenen Entstauber abzusaugen.
- ✓ **Reinigung des Bodens:** Bei der Reinigung des Bodens besteht ein Verbot des Trockenkehrens mit dem Besen, stattdessen ist nass zu reinigen oder mit geeigneten Geräten aufzusaugen.
- ✓ **Filterwechsel:** Beim Filterwechsel des Entstaubers ist darauf zu achten, dass möglichst staubarm gearbeitet wird. Bei dieser Tätigkeit ist eine Staubmaske der Klasse FFP2 zu tragen.
- ✓ Als **arbeitsmedizinische Vorsorge** muss die G 1.3 („Keramikfaserhaltiger Staub“, Kat. 1 oder 2) vom Arbeitgeber angeboten werden.
- ✓ Die Mitarbeiter, die die Tätigkeit „Ausbetten“ ausführen, sind im **CMR-Verzeichnis** (Vorlage siehe CD-ROM) aufzunehmen.
- ✓ Die Mitarbeiter sind zu unterweisen.



Vorlage

Vorlage für die Gefährdungsbeurteilung
„Ausbetten von Gussmuffeln“

=> GB7.3