



„Service inbegriffen!“ Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen

Katrin Rinke: Service inbegriffen!, 112 Seiten mit CD-ROM, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin 2005, Preis: 48,- €, ISBN 3-87652-504-7.

Servicewüste Deutschland? Nicht in der Zahnarztpraxis, denn guter Service für den „Kunden“ Patient hat nur Vorteile: Die Bindung des Patienten an „seinen“ Zahnarzt wird gefördert – damit wächst die Zufriedenheit und Freude des Zahnarztes und seiner Mitarbeiter am Beruf.

Die Autorin weist – auf angenehm zu lesende Art – Wege auf, in der Zahnarztpraxis eine Servicekultur zu entwickeln: Eine Praxis, die die Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse ihrer Patienten erkennt und erfüllt – und damit auch weiterempfohlen wird.

Da guter Service dabei immer ein Produkt

des ganzen Teams ist, untersucht das Buch daher systematisch und detailliert vom Empfang bis zur Nachsorge alle Stationen der Praxis, mit denen ein Patient in Berührung kommt. Dabei ist eine serviceorientierte Kommunikation – gerade schwierigen Patienten gegenüber, aber auch intern zwischen den Mitarbeitern – der entscheidende Punkt.

Die einmal erreichten Service-Standards bedürfen einer stetigen Qualitätsprüfung und -sicherung – am besten auch im Austausch mit den Patienten – nach dem Motto: „Unsere Praxis aus Ihrer Sicht!“

Die beiliegende CD-ROM rundet u.a. mit Checklisten und Übungen für konkrete Situationen das Buch ab und ist für eine Soll-Ist-Analyse hilfreich.



Dr. Markus Thoma,
Krailing

Praxisnahe Themen für das gesamte Behandlungsteam auf DVD

Quintessenz Team-Journal live, Best of Dental Video Magazine, DVD, Bestell-Nr. 5810, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin 2005, Preis: 68,- €, ISBN 3-87652-723-6.

In der vom Quintessenz Verlag herausgegebenen DVD Reihe „Team-Journal live“ werden gut aufgearbeitet und für das Praxisteam kurz, prägnant und auf das Wesentliche beschränkt, folgende Themenbereiche abgehandelt:

„Panorama-Röntgentechnik, Anwendung und Fehlerdiagnose“: Die OPT-Röntgentechnik wird erklärt, die zu beachtenden Einstellungskriterien genau dargestellt – inklusive der Folgen bei nicht Einhalten der vorgeschriebenen Vorgehensweise. Außerdem werden fehlerhafte OPT-Bilder besprochen und dabei jeweils auf den Einstellungsfehler Bezug genommen.

„Das Schleifen von Scalern und Küretten“: Bei diesem Beitrag wird gut nachvollziehbar unter Zuhilfenahme der 12:00, 14:00 und 15:00 Uhr-Methode die Schleiftechnik von Scalern und Küretten dargestellt.

„Kofferdamtechnik“: Neben der Fixierung des

Kofferdams an den Zähnen mittels Kofferdamklammern werden auch Anleitungen zur Fixierung des Kofferdams an den Kofferdambügeln gegeben. Leider wird nicht auf eine entsprechende Kofferdamtechnik bei stark zerstörten und/oder präparierten Zahnstümpfen eingegangen.

„Bleaching: rationell und teamgerecht“: Hier werden das Homebleaching und das in-office-Bleaching ausführlich und Schritt für Schritt erläutert. Auch auf die entsprechende Patientenunterweisung wird hingewiesen. Die Herstellung von tiefgezogenen Bleaching-schienen mittels Tiefziehgerät und mit einfachen Folienhaltern wird anschaulich und kurz erklärt. Des Weiteren wird auf die Schienenanpassung und das Auftragen des Bleichmittels dezidiert eingegangen.

Alle Videoclips sind didaktisch und filmtechnisch gut aufgearbeitet. Sie sind gut geeignet, um das Praxisteam auf solche Behandlungsmaßnahmen vorzubereiten, Wissen zu überprüfen und eventuell auftretende Fehler durch die gegebenen Hinweise abzustellen.



Dr. Brigitte Christine Steinberg,
München



Der Berufsbildungsausschuss: Aufgaben und neue personelle Zusammensetzung

Für die neue Legislaturperiode des Berufsbildungsausschusses (BBiA) wurden *Dr. Zeno Hepp*, Mittenwald, als Vorsitzender und *Elke Rudolph*, Witzigmann, zu seiner Stellvertreterin gewählt.

Neben den aktuellen Problemen bei Prüfungen und bei Auseinandersetzungen zwischen Ausbildern und Auszubildenden, muss sich der BBiA auch mit der zukünftigen Ausrichtung der Weiterbildung des zahnärztlichen Personals auseinanderset-

zen. Der BBiA gab der Vollversammlung der BLZK die Empfehlung, das Konzept der modularen Weiterbildung zur ZMP und DH auch in Bayern voranzutreiben und eine Fortbildungsordnung, sowie eine Prüfungsordnung angelehnt an die Musterfortbildungs- und Musterprüfungsordnungen der BZÄK zu entwickeln.

Dr. Christian Öttl,
Referent Zahnärztliches Personal der BLZK

Kofferdam in 100 Sekunden

Johannes Müller und Norman Tischer: Kofferdam in 100 Sekunden, CD-ROM, PDF-Präsentation mit ca. 200 Fotos und 25 integrierten Videoclips für Windows XP, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin 2005, Preis: 48,- €, ISBN 3-87652-487-3.

Die Nützlichkeit der Anwendung von Kofferdam in der konservierenden Zahnheilkunde ist unbestritten. Neue Materialien verlangen

im Hinblick auf ihre korrekte Anwendung absolute Trockenlegung des Arbeitsgebietes.

Die Verfasser *Dr. Johannes Müller* und *Dr. Norman Tischer* haben eine Vielzahl von in Lehrbüchern kaum zu findenden Tipps gesammelt. Daraus ist ein Konzept entstanden, das es er-

möglicht, Kofferdam über mehr als eine Kieferhälfte in kürzester Zeit auf elegante Weise anzulegen. Ziel ist es, die Kofferdam-Technik zeitsparend besonders im Hinblick auf die Füllungstherapie in den Praxisablauf einzugliedern.

Die Verfasser zeigen ferner ein äußerst einfaches und kindgerechtes Vorgehen bei der Isolierung von Milchzähnen, sowie die besonders

effiziente professionelle Zahnreinigung unter Kofferdam nach *Brinker*.

Die Publikation „Kofferdam in 100 Sekunden“ beschreitet einen neuen Weg der Präsentation des Themas Kofferdam. Der Inhalt erscheint in Form einer Powerpoint-Präsentation mit integrierten Kurzvideos zur optimalen Veranschaulichung der Kofferdamtechnik nach *Müller/Tischer*.

Das Kofferdamkonzept der beiden Autoren ist schlüssig und erprobt. Mit ihm lässt sich Kofferdam in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle in weniger als zwei Minuten anlegen. Für auftretende Probleme, wie etwa undurchgängige Zahnzwischenräume, sind Lösungen beschrieben.

Als Anwender dieser Technik kann ich die Umsetzbarkeit dieses Kofferdamkonzeptes auf der Grundlage der Fortbildungs-CD „Kofferdam in 100 Sekunden“ bestätigen. Die Schnelligkeit des Anlegeprozederes ergibt gerade in der Füllungstherapie deutliche zeitliche Vorteile gegenüber dem Arbeiten ohne Kofferdam – ganz zu schweigen von den Vorteilen hinsichtlich Behandlungskomfort und -qualität.

Dr. Herbert Michel,
Würzburg

