**Dentalassistentinnen und Praxis-Management: persönlicher Test**

Rudolf Wartmann

Beratung im Gesundheitswesen

Weinbergstrasse 14a

5430 Wettingen

[ruediwartmann@bluewin.ch](mailto:ruediwartmann@bluewin.ch)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Dentalassistentin: Praxis-Management Persönlicher Test (Analyse)** | Bildergebnis für güner smiley  + + | Bildergebnis für gelber smiley neutral*+ / -* | Bildergebnis für gelber smiley neutral*- -* | **Massnahme / Aktion**    **Was? Wie? Wann?** | | Ich leite regelmässig Informationen, von denen ich meine, dass diese für die Praxis wichtig sind, an die Praxisleitung weiter. |  |  |  |  | | Ich informiere mich aktiv auch bei Kolleginnen aus anderen Praxen über relevante Themen aus ihrem Praxisumfeld. |  |  |  |  | | Neue Patienten frage ich, wie sie auf unsere Praxis aufmerksam geworden sind. |  |  |  |  | | Im Gespräch mit Patienten oder Anwohnern aus der Praxis-Umgebung versuche ich immer wieder das Image der Praxis zu evaluieren. |  |  |  |  | | Ich frage «Steakholder/Anspruchsgruppen» wie z.B. Lieferanten, Vertreter, Praxiszulieferer, wie sie unsere Praxis im Vergleich zu anderen beurteilen. |  |  |  |  | | Ich versuche von den Patienten zu erfahren, wie sie für sie wichtige Merkmale unserer Praxis beurteilen bzw. bewerten. |  |  |  |  | | Beim Empfang begrüsse ich die Patienten freundlich. Sie sollen mit meinem Verhalten spüren, dass sie willkommen sind. |  |  |  |  | | Diskretion und Vertraulichkeit sind für mich Pflicht. |  |  |  |  | | Für mich ist wesentlich, dass sich der der Patient in unserer Praxis wohl fühlt. |  |  |  |  | | Ich erkundige mich zwischendurch bei den Patienten, welche Meinungen sie über das Wartezimmer haben. |  |  |  |  | | Neue Patienten informiere ich über unsere Praxis. Gibt es ein Orientierungs- oder Informationsschreiben zur Praxis, übergebe ich dieses den neuen Patienten. |  |  |  |  | | Ist die Wartezeit für die Patienten akzeptabel? Hin und wieder analysiere ich die Wartezeiten. |  |  |  |  | | Hefte, Broschüren, Zeitungen etc. aktualisiere und ordne sie regelmässig. Abgenutzte Hefte entferne ich. |  |  |  |  | | Bei Verspätungen im Terminplan informiere ich die wartenden Patienten. |  |  |  |  | | Erfolgt die Terminvergabe schnell und unproblematisch? |  |  |  |  | | Wie ist die telefonische Erreichbarkeit? |  |  |  |  | | Für mein Sprechverhalten am Telefon bin ich gut ausgebildet und kann es auch umsetzen. |  |  |  |  | | Die Telefon-Triage ist eine zentrale Aufgabe. Für die Qualität der Telefon-Triage bilde ich mich kontinuierlich weiter. |  |  |  |  | | Mir sind Zuwendungen und Anteilnahme (Empathie) zu den Patienten wesentlich. |  |  |  |  | | Bei der Betreuung von ängstlichen, älteren und behinderten Patientinnen sowie Kindern reagiere ich verständnisvoll und situationsgerecht. |  |  |  |  | | Ich bilde mich regelmässig weiter, so dass die Qualität für die Versorgung unserer Patienten einem hohen Standard entspricht. |  |  |  |  | | Das Thema DA-Qualitätszirkel interessiert mich. |  |  |  |  | | Ich bin Mitglied des SVDA und nehme an dessen Fortbildungen teil. |  |  |  |  | | Ich bilde mich auch ausserberuflich weiter (Persönlichkeitsentwicklung). |  |  |  |  | | In unserer Praxis gibt es eine Fehlerkultur. |  |  |  |  | | Ein Abwägen von möglichen Risiken (Risiko-Management) für meine Tätigkeiten nehme ich ernst, um möglichen Fehler vorzubeugen. |  |  |  |  | | Mache ich einen Fehler, zögere ich nicht, dies dem Patienten sofort mitzuteilen. Eine Entschuldigung gehört ebenso dazu. |  |  |  |  | | Ich mache mir Gedanken darüber, wie wir die Attraktivität unserer Praxis steigern können. |  |  |  |  | | Ich identifiziere mich mit unserer Corporate Identity CI (= Gesamtheit der Erkennungszeichen, welche die Praxis charakterisieren), da diese einen wichtigen Erfolgsfaktor darstellt. |  |  |  |  | | Das innere Erscheinungsbild (Ausstattung) unserer Praxis gefällt mir. |  |  |  |  | | Ich halte mich an die Verhaltensgrundsätze unserer Praxis, d.h. den Umgang mit den Patienten, Kolleginnen und Vorgesetzten. |  |  |  |  | | Bevor ich das Behandlungszimmer oder das Büro der Chefin betrete, klopfe ich an. |  |  |  |  | | Ich spreche nie über Patienten, wenn Dritte mir zuhören können. |  |  |  |  | | Ich führe keine Privatgespräche im Beisein von Patienten. |  |  |  |  | | Ich sorge stets für Ordnung und Sauberkeit an meinem Arbeitsplatz sowie auch in allen Räumen der Praxis. |  |  |  |  | | Ich achte auch auf Sauberkeit vor dem Praxiseingang. |  |  |  |  | | Wurde die Praxis von der Reinigungsequipe mangelhaft gereinigt, melde ich dies weiter. |  |  |  |  | | Das Abfall-Regime wie die korrekte Entsorgung und auch das Vermeiden von unnötigem Abfall nehme ich sehr ernst (Umweltschutz/Nachhaltigkeit). |  |  |  |  | | Sehe ich kleinere Beschädigungen in der Praxis, melde ich es oder beseitige diese spontan. |  |  |  |  | | Hygiene ist für mich selbstverständlich und ich achte auch bei meinen Kolleginnen darauf. |  |  |  |  | | Schlechte Gerüche eliminiere ich sofort durch regelmässiges Lüften der Praxisräume. |  |  |  |  | | Geräten in der Praxis die kontinuierliche Wartung, Pflege oder Service erfordern, schenke ich grosse Aufmerksamkeit. |  |  |  |  | | Ich gehe mit Arbeitsgeräten und Praxisutensilien sorgfältig um, reinige diese nach Gebrauch und versorge diese ordnungsgemäss. |  |  |  |  | | Qualitätssicherung von Praxisapotheke, Labor, Röntgen etc. ist für mich selbstredend. |  |  |  |  | | Für mich ist eine gute Kommunikation ein zentrales Anliegen. Aktives Zuhören ist dabei für mich ein wichtiges Instrument. |  |  |  |  | | Offene Fragen in der Kommunikation sind für mich zentral, umso greifbarere Antworten zu erhalten. |  |  |  |  | | Ein Blickkontakt zu meinen Gesprächspartnern ist selbstverständlich. |  |  |  |  | | Mit meiner nonverbalen Kommunikation - Mimik und Gestik - unterstütze ich meine positive Kommunikation mit dem Patienten. |  |  |  |  | | Neuen Patienten stelle ich mich immer mit meinem Namen vor. |  |  |  |  | | Meine Kleidung ist sauber und nicht zerknittert. |  |  |  |  | | Ein Namensschild gehört zu meiner Identifikation. |  |  |  |  | | Ökonomische/finanzielle Überlegungen im Bereich Einkauf (Offerten), Qualität der Produkte, Verschleiss-minimierung etc. gehören zu meinem Repertoire. |  |  |  |  | | Ich nehme Beschwerden von Patienten ernst und leite sie weiter. |  |  |  |  | | Es gelingt mir in der Regel gut, aufgeregte Patienten zu beruhigen. Der Umgang mit schwierigen Patienten bereitet mir keine Mühe, auch drohende Konflikte erkenne ich in der Regel rechtzeitig und kann diese in den meisten Fällen entflechten. |  |  |  |  | | Wenn ich am Patienten eine Tätigkeit ausüben soll, informiere ich sie vorgängig, was ich genau mit ihnen mache. |  |  |  |  | | Ich teile dem Patienten auch mit, wo meine Grenzen sind bzw. was ich nicht für sie tun kann. |  |  |  |  | | Ich nehme Äusserungen von Patienten wie Bedenken, Unsicherheiten und Ängste sehr ernst. Falls nötig, leite ich sie auch an den Zahnarzt weiter. |  |  |  |  | | Patientenbehandlungen unterbreche ich nur in absolut dringenden Situationen. |  |  |  |  | | Die Patienten spreche ich grundsätzlich in der Ich-Form an (ich denke, ich meine, aus meiner Sicht). |  |  |  |  | | Das Verhältnis meines beruflichen zu meinem privaten Leben stimmt, Work-Life-Balance. |  |  |  |  | | Pünktlich an meinem Arbeitsplatz zu erscheinen ist für mich kein Problem. |  |  |  |  | | Mit meinen Kolleginnen diskutiere ich regelmässig, wie wir unsere Prozesse verbessern können. |  |  |  |  | | Der kontinuierliche Verbesserungsprozess KVP ist in unserer Praxis implementiert. Ich mache Vorschläge, bringe Ideen und Meinungen ein, und um das Arbeiten in der Praxis zu verbessern. |  |  |  |  | | Ich versuche die Qualität stets hoch zu halten bzw. laufend weiter zu entwickeln. |  |  |  |  | | Fortbildungen / Schulungen zum Thema Qualitäts-management interessieren mich besonders. |  |  |  |  | | Es existiert ein Praxishandbuch, wo ich mich bei der Aktualisierung beteilige. |  |  |  |  | | Ich bereite mich auf die Praxis-Teambesprechungen jeweils sorgfältig vor. |  |  |  |  | | Bei komplexen Prozessen konsultiere ich eine Checkliste. |  |  |  |  | | Es bereitet mir Freude, meinen Arbeitgeber im Praxis- Management zu unterstützen. |  |  |  |  | | Und zu guter Letzt: Mit «Speaking Up» spreche ich Probleme oder Bedenken an oder wenn die Sicherheit von Patienten gefährdet ist oder scheint. |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |