

Die Zeitschrift der SSO für junge Zahnärztinnen und Zahnärzte

EDITORIAL

Erster Kadertag der SSO

Um die Sektionskader in ihrer Arbeit zu unterstützen, hat die SSO erstmals einen Kadertag organisiert. Eigene und externe Referenten behandelten Themen aus den Bereichen Verbandsführung, Standespolitik und Umgang mit Medien.

Sich als Zahnärztin oder Zahnarzt in der SSO zu engagieren, ist eine wertvolle Erfahrung. Die Verbandsarbeit bringt einen mit tatwilligen Berufskolleginnen und -kollegen zusammen. Das Erlebnis, gemeinsam etwas zu bewegen, befriedigt und erweitert den eigenen Horizont. Zugegeben: Die Herausforderungen für die Milizakteure werden immer anspruchsvoller. Standespolitische Themen werden komplexer, das Umfeld wandelt sich. Man denke nur an die verstärkte Konkurrenz als Folge des Zustroms ausländischer Zahnärzte. Die Feminisierung des Berufsstandes und neue Familienmodelle tragen ebenfalls dazu bei, dass es für die SSO-Sektionen schwieriger wird, fähige Milizler für die anspruchsvolle Verbandsarbeit zu gewinnen. Der SSO-Vorstand hat auf diese Entwicklung reagiert und zusammen mit externen Fachleuten eine Strategie zur Kaderförderung erarbeitet.



Der Kadertag war eine erste konkrete Massnahme: Über 60 SSO-Kader aus der ganzen Schweiz kamen in Bern zusammen. Vom Berater für Verbandsmanagement erfuhren sie, dass sich Verbände künftig noch stärker auf die Bedürfnisse ihrer Mitglieder ausrichten müssen. Der Präsident der Wirtschaftlichen Kommission beleuchtete die Hintergründe von Tarifverhandlungen: Ein Thema, das in den Sektionen viele Erwartungen weckt. Brennende Fragen griffen auch Vorstandsmitglieder auf: So lotete der juristische Sekretär Möglichkeiten und Grenzen der Sektionen im Umgang mit aggressiv werbenden Zahnarztpraxen aus. Und am Nachmittag sprach der bekannte Medientrainer Patrick Rohr über den Umgang mit Journalisten, aber auch über Gesprächsführung und Rhetorik.

Der Kadertag feierte eine gelungene Premiere – und soll regelmässig wiederholt werden, wie eine kurze Umfrage bei den Teilnehmenden bestätigte.

Markus Gubler

Presse- und Informationsdienst SSO

Themen

PRAXISHILFE

Was Zahnärzte von berühmten Kapitänen lernen können (Teil 1) 2

Der Führungsstil einer Zahnärztin oder eines Zahnarztes beeinflusst das Arbeitsklima in der Praxis. Die historischen Kapitäne Bligh und Shackleton bieten Inspiration für den Umgang mit dem eigenen Team.

AUS DEN FAKULTÄTEN

Weiterbildungsausweis «Kinderzahnmedizin» an der Uni Bern 6

Neu anerkennt die SSO auch den Weiterbildungsausweis «Kinderzahnmedizin» der Uni Bern. Die vielseitige Ausbildung erfolgt an der Klinik für Zahnerhaltung, Präventiv- und Kinderzahnmedizin.

BERUFSIMAGE

Vom gefürchteten Mann mit der Zange zur Vertrauensperson 7

In Spielfilmen wird der Zahnarztbesuch als unangenehme Erfahrung dargestellt – selbst in eher neueren Produktionen wie «Finding Nemo». Wie steht's eigentlich um das Image des Zahnarztes oder der Zahnärztin als Berufsperson?

Impressum

6

Was Zahnärzte von berühmten Kapitänen lernen können

Teil 1: Wir sitzen in einem Boot

Mitarbeiterführung ist keine Erfindung der heutigen Zeit. Von Kapitänen kann jeder Zahnarzt und jede Zahnärztin viel für die eigene Praxis lernen. Zum Beispiel punkto Teamarbeit: Ein Kapitän ohne Mannschaft ist ebenso verloren wie der Zahnarzt ohne Praxisteam.

Christa Maurer*

Wohl in keinem Unternehmen kommt der Kunde dem Personal so nahe wie der Patient dem Team in der Zahnarztpraxis. Umso wichtiger ist es, dass dieses gut aufeinander eingespielt ist, die Handgriffe reibungslos ablaufen und keine Hektik entsteht. Neben qualitativ einwandfreier Behandlung erwartet der Patient erstklassigen Service. Dieser kann nur erbracht werden, wenn die Praxismitarbeitenden zufrieden und motiviert sind. Alle Beschäftigten tragen massgeblich zum Erfolg der Praxis bei. Mitarbeitende, die sich ständig unter Druck gesetzt fühlen oder täglich kritisiert werden, können dem Patienten gegenüber kaum freundlich und verständnisvoll auftreten.

Wie erreicht ein Zahnarzt oder eine Zahnärztin, dass das Praxisteam zufrieden ist? Ein Blick in die Geschichtsbücher lohnt sich: Vom Führungsstil des Polarforschers Ernest Shackleton und vom Umgangston des Seefahrers William Bligh lassen sich überraschende Erkenntnisse für die eigene Mitarbeiterführung gewinnen.

Shackleton – Meister des Teambuildings

Expeditionsleiter Shackleton gilt als großes Vorbild für viele Führungskräfte. Auf seiner dritten Expedition wollte er die Antarktis durchqueren. Doch der frühe Wintereinbruch machte alle Pläne zunichte. Nach dem Untergang seines Schiffes im Packeis gab es für ihn nur noch ein Ziel: seine Mannschaft lebend nach Hause zu bringen. Seine erfolgreiche Rettungsaktion ging in die Geschichts- und Führungsliteratur ein.

Shackleton akzeptierte die äusseren Umstände und suchte keine Schuldigen. Ihm war klar: Die Krise kann nur mit einer positiv gestimmten Mannschaft, durch Zusammenhalt und gegenseitige Unterstützung gemeistert werden. Statt Endzeitstimmung verbreitete er Optimismus und informierte sachlich und ehrlich über aktuelle Probleme. Er war nicht nur ein gutes Vorbild, sondern interessierte sich für jede Persönlichkeit aus seiner Mannschaft. Jedem Einzelnen gab er das Gefühl, einen wertvollen Beitrag zur Rettung zu leisten: Er gab regelmässig Feedbacks, lobte, korrigierte aber auch Fehler. Er vertraute seinen Leuten und liess Platz für Feiertage und Rituale, welche die Notlage für einen Moment vergessen liessen.



Das Expeditionsschiff Endurance im Packeis: Dank Shackletons vorbildlicher Mitarbeiterführung konnte das ganze Team gerettet werden.

Shackletons Geschichte zeigt: Fairness im Umgang miteinander, gegenseitiger Respekt und Unterstützung sowie ein gemeinsam verfolgtes Ziel ermöglichen Bestleistungen. Stimmt der Teamgeist, ist ein Team leistungsfähiger. Durch gemeinsame Veranstaltungen können Mitarbeitende über die rein kollegiale auch eine menschliche Beziehung zueinander aufbauen. Zahlreiche Studien zeigen: Ein gutes Betriebsklima ist Mitarbeitenden wichtiger als der Lohn.



**Ernest Henry Shackleton
(1874-1922)**

war Polarforscher und nahm an vier Antarktisexpeditionen teil, drei davon als Leiter. Seine Expeditionsziele erreichte er zwar nicht, aber seine spektakuläre Rettungsaktion machte ihn weltbekannt.

Das Betriebsklima wird massgebend von der Führungskraft geprägt: Auf sie müssen sich die Mitarbeitenden verlassen können, sie muss eigene Wertvorstellungen und Meinungen klar und gradlinig vertreten.

Mit einem motivierten Praxisteam werden Bestleistungen möglich. Erfolgreiche Motivation bedingt, dass die Führungskraft selber motiviert ist und sich für die Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden interessiert. Motivierte Mitarbeitende setzen sich stärker ein und sind freundlicher zu Patienten. Es lohnt sich, gute Leistungen stets mit Lob zu honorieren. Ein einfaches «prima» kann die Arbeitsmotivation bereits steigern. Gute Arbeitsergebnisse kann man durchaus feiern: So entstehen gemeinsame Erfolgserlebnisse, die das Wir-Gefühl stärken und lange nachwirken.

«Stimmt der Teamgeist,
ist ein Team
leistungsfähiger»

Zur Motivation trägt auch bei, wenn sich die Mitarbeitenden ernst genommen fühlen. Wer als Partner behandelt wird, lässt den Chef auch in schwierigen Situationen nicht hängen.

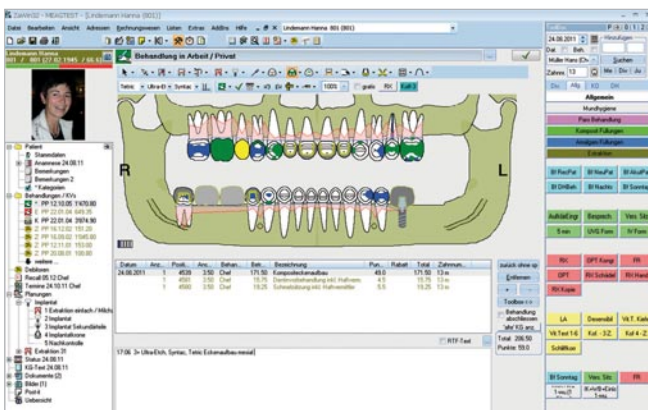
**Captain Bligh: Mitarbeiterzufriedenheit
als Basis des Erfolgs**

Auch aus historischen Misserfolgen kann man lernen. Die Meuterei auf der Bounty gehört zu den grössten Dramen in der Geschichte der Seefahrt. Die Ereignisse um Captain Bligh zeigen, dass Fachkompetenz bei weitem nicht ausreicht, um Mitarbeitende zu führen und zu motivieren. Sein nautisches Geschick vermochte mangelnde Sensibilität und fehlende Wertschätzung nicht wettzumachen. Bligh pflegte seine Leute vor versammelter Mannschaft zu demütigen, anzuschreien oder zu bestrafen. Lob oder Anerkennung äusserte er kaum. Darüber hinaus war die Arbeit hart, die Vorräte knapp und das Essen ungeniessbar. Die Meuterei auf der Bounty verdeutlicht: Führungskräfte haben einen grossen Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit, und diese ist grundlegend für den Erfolg eines Unternehmens. Mangelnde Wertschätzung und gegenseitiges Misstrauen wirken sich negativ auf die Motivation der Mitarbeitenden aus.

Ein gutes Arbeitsklima fordert gegenseitiges Vertrauen. Ist dieses vorhanden, verhalten sich die Mitarbeitenden toleranter gegenüber Führungsfehlern, die niemand ausschliessen kann. Vertrauen muss verdient werden – es reicht nicht, ein guter Zahnarzt zu sein. Wer Vertrauen aufbauen will, muss sich um die Mitarbeiter bemühen, ihnen zuhören und absolut ehrlich zu ihnen sein. Eine gute Führungskraft würdigt den Beitrag jedes Einzelnen, so beispielsweise auch jenen der Putzfrau, die für die nötige Sauberkeit in den Praxisräumen sorgt.

Martin Engineering Standardsoftware mit viel Individualität

Wer sich mit der Eröffnung oder der Übernahme einer Praxis befasst, sollte sich die Produkte und Dienstleistungen der Martin Engineering AG unbedingt genau ansehen.



ZaWin32®, der Marktführer

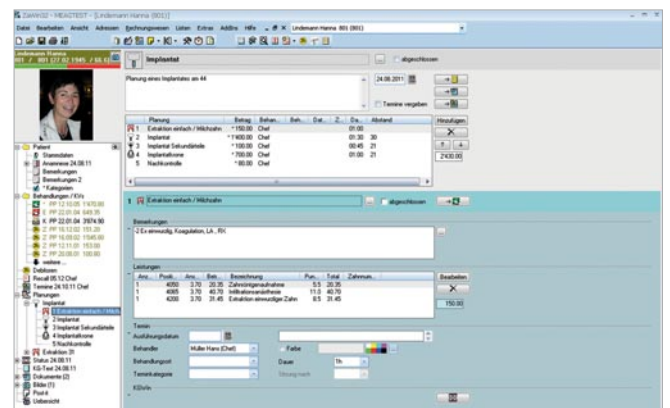
Martin Engineering ist seit 30 Jahren unangefochten führend im schweizerischen Dentalsoftware-Markt. In mehr als 1200 Installationen vertrauen Zahnärztinnen und Zahnärzte Tag für Tag auf unsere Lösungen. Von der kleinen Einzelpraxis bis zur grossen Klinik kann mit der Software ZaWin32® das ganze Spektrum abgedeckt werden. Ob konventionell analog oder volldigital, der Anwender kann praktisch stufenlos ein auf seine individuellen Bedürfnisse abgestimmtes Paket aus der ZaWin32®-Familie einsetzen. Individualität wird dabei in allen Belangen GROSS geschrieben. Es steht eine grosse Zahl an Zusatzmodulen für Sonderwünsche und/oder Spezialanwendungen zur Verfügung. Doch damit nicht genug: Flexible Lizenzmodelle ermöglichen auch die Beschaffung innerhalb des zur Verfügung stehenden Budgets. ZaWin32® ist DIE intelligente vorausschauende Administrationsplattform mit Zukunftspotenzial. Nicht nur die hohe Funktionalität und der damit verbundene Komfort zeichnen die ZaWin32®-Produkte aus. Es steht auch eine grosse Anzahl von Schnittstellen in die neuen Dentaltechnologien zur Verfügung. So sind z.B. alle in der Schweiz gebräuchlichen digitalen Röntgensysteme mit einer passenden Schnittstelle integriert.

Kompetente Beratung und Unterstützung von A-Z

Eine Software allein macht noch keine digitale Praxis – ob gross oder klein, die Technologie ist komplex. Die Martin Engineering berät Sie mit ihrem Team von der Planung bis zur Entsorgung. Wir unterstützen Sie also gerne bereits in der Planungsphase und können so Fehler verhindern helfen. Während der Einführung und selbstverständlich über den gesamten Lebenszyklus stehen unsere Supportspezialisten und Techniker mit Rat und Tat zur Seite. Support ist nicht nur ein schönes Wort, sondern der Schlüssel für eine zufriedene Kundenbasis.

ZaWin32® – Swiss Made

Die im eigenen Haus mit eigenen Fachleuten entwickelte Softwareplattform ZaWin32® wird laufend erweitert und den sich verändernden Bedürfnissen angepasst. Seien dies neue Planungswerkzeuge, Digitalisierungsmethoden, sei es elektronischer Datenaustausch und vieles mehr. ZaWin32® wächst mit den Bedürfnissen der Anwender. Martin Engineering hat darum auch stets ein offenes Ohr für die Anliegen und Wünsche der Anwender. Wir kümmern uns darum schweizweit und in den drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch, am Hauptsitz in Nänikon oder in der Filiale Locarno. Die insgesamt 36 Mitarbeiterinnen freuen sich auf Ihre Kontaktnahme. www.martin.ch





Ausgezeichneter Seemann aber ungeeignet als Führungskraft: Captain Bligh und seine Anhänger verlassen die Bounty.



William Bligh (1754-1817)

war ein ausgezeichneter Seefahrer. Berühmt wurde er vor allem durch die Meuterei auf der Bounty. Nachdem er als Kapitän gestürzt worden war, fuhr er in einem Beiboot, nur mit einer Taschenuhr ausgestattet, 5800 Kilometer auf offener See.

Zu Missverständnissen und Unstimmigkeiten kann es in jeder Praxis kommen. Dass es – wie auf der Bounty – zur Eskalation kommt, kann aber durch gute Führung vermieden werden. Das Problem sind nicht die Konflikte, sondern die Art, wie der Chef oder die Chefin damit umgeht. Eine erfolgreiche Konfliktlösung bedingt, dass die Führungskraft Spannungen frühzeitig erkennt und ihre Ursachen versteht. Um Konfliktsignale zu interpretieren braucht es Feingespür und Erfahrung mit seinen Mitarbeitenden. Ständiges Widersprechen, mürrische Reaktionen oder verächtliche Blicke können genauso Signale sein wie offensichtlich zur Schau getragenes Desinteresse.

Ist der Konflikt erkannt, müssen alle Beteiligten an einen Tisch gebracht werden, um eine offene und ehrliche Aussprache zu führen. Es geht nicht darum, Fehler oder Schuldige zu suchen – sondern darum, Lösungen zu finden. Gefühle, Bedrohungen und Angriffe müssen ernst genommen und aufgegriffen werden, ohne Druck auf die Beteiligten auszuüben. Als Moderator kann die Führungskraft die Kommunikation der Konfliktparteien bewusst steuern. Sie muss auch bereit sein, eigene Anteile am Konflikt zu erkennen und die Verantwortung dafür zu übernehmen.



* Christa Maurer ist diplomierte Betriebswirtin, freie Dozentin an der Dualen Hochschule Ravensburg, Buch- und Fachartikelautorin sowie Trainerin und Beraterin (www.christamaurer.de). 2011 erschien ihr Buch «Mit Magellan und Captain Cook auf der Kommandobrücke – was moderne Führungskräfte von erfolgreichen Kapitänen lernen können» im Forum Verlag (ISBN 978-3-86586-241-9). Auf dem historischen Segelschiff «Eye of the Wind» veranstaltet sie Führungstrainings: www.eyeofthewind.net

Weiterbildungsausweis «Kinderzahnmedizin» an der Universität Bern

Nach der Universität Zürich wurde nun auch der Weiterbildungsgang «Kinderzahnmedizin» der Universität Bern durch die SSO akkreditiert. Die Ausbildung erfolgt an der Klinik für Zahnerhaltung, Präventiv- und Kinderzahnmedizin unter der Leitung von Prof. Dr. Adrian Lussi.

Klaus Neuhaus, Zahnmedizinische Kliniken der Universität Bern

Prof. Lussi war selbst jahrelang Abteilungsleiter der Abteilung für Kinderzahnmedizin (KZM), daher hat ihn die Akkreditierung sehr gefreut. Die Abteilung für KZM wurde erst vor einigen Jahren neu eingerichtet und verfügt über moderne Behandlungseinheiten und Multimedia-Equipment für die Patienten. Neben dem klassischen Präparations-Instrumentarium sind Präparationen mit Alumina AirAbrasion oder Er:YAG-Laser möglich, was von vielen Patienten geschätzt wird. Die Abteilung für KZM ist hauptsächlich eine Überweisungsklinik für Kinder, die unter normalen Praxisbedingungen nicht behandelt werden können. Daher liegt ein Schwerpunkt in der postgradualen Ausbildung in Behandlungsstrategien für junge Angst-Patienten. Aber auch Patienten mit speziellen Fragestellungen in den Bereichen Zahnentwicklung, dentale Traumatologie sowie Notfallpatienten werden regelmässig behandelt.

Die Kandidaten sollen befähigt werden, Angstpatienten mit dem notwendigen Einfühlungsvermögen zu begegnen. Dies schliesst bei vielen Patienten auch Sedierungsmassnahmen mittels Prämedikation mit Dormicum oder Lachgasbehandlung mit ein. Ein von der Schweizerischen Vereinigung für Kinderzahnmedizin anerkannter obligatorischer Kurs in Lachgas-/Hypnose-Behandlung (Theorie und Praxis) wird bei Dr. Jakob Röthlisberger absolviert. In manchen Fällen wird als ultima ratio die Behandlung in Intubationsnarkose durchgeführt. Neben der eigentlichen Behandlung wird auch Wert auf die organisatorischen Aspekte gelegt, die mit Narkosebehandlungen zusammenhängen. Eine besondere Rolle spielt hier die engmaschige Nachsorge.



Die Ausbildungsleiter der KZM (v.l.n.r.):
Adrian Lussi, Nadja Kellerhoff, Nathalie Scheidegger Stojan,
Theresa Leisebach Minder

Das strukturierte Weiterbildungsprogramm erstreckt sich über drei Jahre. Neben Prof. Lussi unterrichten weitere Spezialisten der Kinderzahnmedizin in Theorie und Praxis: Dr. Nadja Kellerhoff (Entwicklungsanomalien; Narkose-Behandlung), Dr. Nathalie Scheidegger Stojan (Zahnbehandlungsangst), Dr. Theresa Leisebach Minder (KZM allgemein), und Dr. Otmar Kronenberg (kieferorthopädische Aspekte). ■

IMPRESSUM

Herausgeberin Schweizerische Zahnärzte-Gesellschaft SSO **Redaktion** Felix Adank, Frauke Berres, Philipp Häring, Klaus Neuhaus, Rahel Brönnimann **Redaktionsadresse** Presse- und Informationsdienst SSO, Postfach, 3000 Bern 8, info@sso.ch, www.sso.ch **Grafisches Konzept** Atelier Richner, Bern **Layout** Claudia Bernet, Bern **Fotos** Keystone **Druck** Stämpfli AG, Bern **Auflage** 1200 Ex. deutsch, 300 Ex. französisch **Erscheinungsweise** Dentarena erscheint viermal jährlich.

Die Herausgabe von Dentarena ist nur dank Sponsoren möglich. Dentarena dankt der Martin Engineering AG in Nänikon herzlich für die Ermöglichung der Publikation dieser Ausgabe.



Rahel Brönnimann

ist neu verantwortliche Redaktorin der Dentarena. Sie hat Geschichte und Sozialwissenschaften studiert und war zuletzt beim Bundesamt für Gesundheit als Wissenschaftliche Mitarbeiterin angestellt. Sie ersetzt Urs Laederach, der Ende Oktober 2011 unerwartet verstorben ist.



Im Gegensatz zu früher ist der Zahnarztbesuch heute erträglicher und das Image der Zahnärztinnen und Zahnärzte besser.

BERUFSIMAGE

Vom gefürchteten Mann mit der Zange zur Vertrauensperson

In Spielfilmen wird der Zahnarztbesuch als unangenehme Erfahrung dargestellt – selbst in eher neueren Produktionen wie «Finding Nemo». Wie steht's eigentlich um das Image des Zahnarztes oder der Zahnärztin als Berufsperson?

Rahel Brönnimann

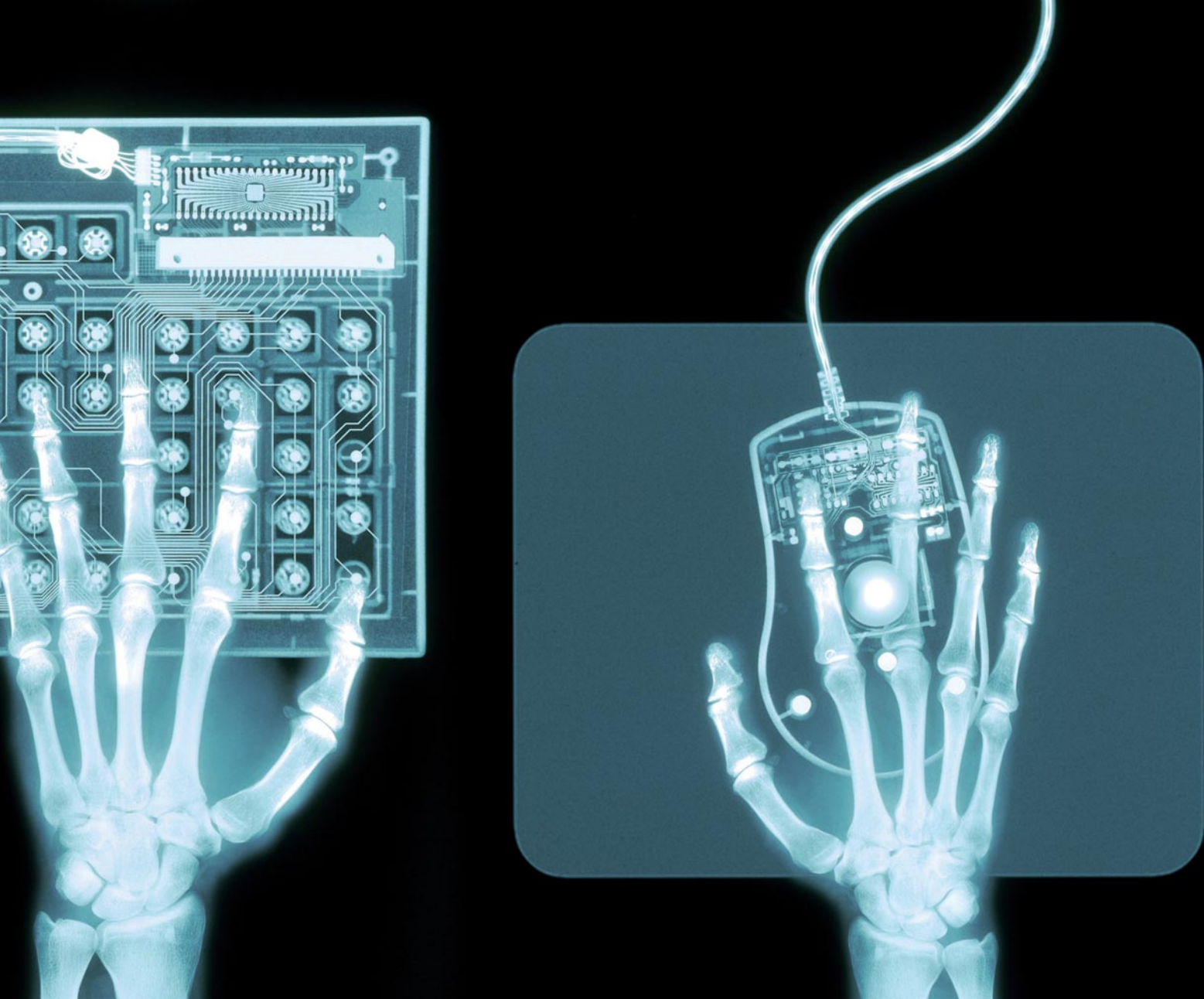
Zum Glück sind die Zeiten vorbei, als Friseure oder Hufschmiede mit furchterregenden Zangen schmerzhaft Zahnbehandlung durchführten – natürlich ohne Anästhesie. In den Medien hat die negative Darstellung von Zahnärzten allerdings überlebt: In Filmen werden Zahnärzte gerne als boshaft oder gar mit sadistischen Zügen dargestellt – so in «Marathon Man» (1974), «Little Shop of Horrors» (1986) oder in «The Dentist» (1996). Nicht zuletzt aufgrund solcher Darstellungen haben Patienten auch heute noch Angst vor einem Zahnarztbesuch. Doch haben Zahnärzte deswegen ein Imageproblem?

Dank verbesserter Lokalanästhesie ist der Zahnarztbesuch heute erträglich und praktisch schmerzfrei. Umfragen bei Patienten bestätigen immer wieder: Der Zahnarztberuf hat grundsätzlich ein gutes Image. Die SSO-Publikumsumfrage zeigt eine anhaltend positive Wahrnehmung der Schweizer Zahnärzte: Über 90% der Befragten sind mit ihrem Zahnarzt oder ihrer Zahnärztin zufrieden. Der Zahnarztberuf gehört in den meisten Umfragen zu den renommierten Berufen. Man spricht einem Zahnarzt Intelligenz, Ansehen und Mitgefühl zu. Negativ geprägt wird das Image vom vermeintlich hohen Verdienst: So meinten 40% der Personen, die 2010 im Auftrag der SSO befragt wur-

den, dass Zahnärzte zuviel verdienen. Solche Urteile lassen sich korrigieren: Zahnärzte können beispielsweise sozial schlechter gestellten Personen den Zugang zu einfachen und zweckmässigen Behandlungen ermöglichen, das Honorar mit Augenmass festsetzen oder Ratenzahlungen zulassen.

Imagefördernd ist auch die Qualität der Behandlung sowie ein freundlicher und einfühlsamer Umgang mit den Patienten. Um das Vertrauen der eigenen Patienten zu gewinnen, kann sich aber kein Zahnarzt auf das allgemeine Berufsimago verlassen. Die Reputation der eigenen Praxis entwickelt sich positiv, wenn Inhaber ihre berufliche Qualifikation durch Fortbildung verbessern und auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Praxisumsatz, Personal und Patientenwohl achten. Es lohnt sich, den Patienten technische oder finanzielle Aspekte der Behandlung genauer zu erläutern. Dies steigert das Vertrauen und erhöht das Verständnis für den Wert der Behandlung. Den eigenen Zahnarzt schätzen Befragte übrigens immer besser ein als die Zahnärzteschaft als Ganzes.

Mehr zum Image der Zahnmedizin findet sich in den Ausgaben 2/12 und 3/12 der Schweizerischen Monatsschrift für Zahnmedizin (auch auf www.sso.ch). ■



Damit Ihnen nichts entgeht: Praxislösungen für den richtigen Durchblick.

30 Jahre Erfahrung stecken in unseren Werkzeugen und Helfern. 30 Jahre, die Ihnen den Alltag in der Praxis vereinfachen. 30 Jahre, die Ihnen das bringen, was Sie vom Marktführer für zahnärztliche Praxissoftware erwarten dürfen: optimale Unterstützung in allen Aspekten Ihres Praxisalltags. Das ist unser Beitrag für die gute schweizerische Zahnarztqualität.

www.martin.ch

Martin Engineering AG, Gewerbestrasse 1, CH-8606 Nänikon, Tel. 044 905 25 25, Fax 044 942 15 15, info@martin.ch
MARTISOFT SA, Piazza Stazione 6, CH-6602 Muralto, Tel. 091 743 14 14, Fax. 091 743 96 51, info@martisoft.ch

 **ZaWin**
MARTIN ENGINEERING