DZW_27-28-15_17-20_InPut_bearb_DZW 00-06_01-04 26.06.15 11:17 Seite 17

Uniklinik – Behäbigkeit im öffentlichen Dienst ...

oder: Wie dort Hierarchie funktioniert

Zeitweise fragt man sich, warum der Zahnarzt in der Praxis tagtäglich ein viel höheres Patientenaufkommen bewältigt als sein Kollege an der Uni – beide Spezies aber gleichermaßen ausgelastet sind. Lassen wir Forschung und Lehre mal außer Acht, dann hat diese These immer noch Gültigkeit. Aber warum?

Der Zahnarzt an der Klinik trinkt ja nicht den ganzen Tag Kaffee – okay, vielleicht ein paar Tassen mehr als sein niedergelassener Kollege. Trotzdem ist das Ungleichgewicht damit nicht erklärt. Wirft man einen genaueren Blick auf die Klinikstrukturen, ergibt sich schnell eine schlüssige Erklärung: Die Behäbigkeit der Klinik macht jeden Schritt der Patientenbehandlung und deren Planung zu einem zähen, gummiartigen Prozess. Der Blick auf einen einzigen Arbeitstag an der Klinik reicht völlig, um zu verstehen, was gemeint ist. Die Posse nimmt pünktlich mit Arbeitsbeginn ihren Lauf und endet nicht vor dem Feierabend.

Acht Uhr morgens. Assistent Krone kommt ins Assistentenzimmer und erkundigt sich bei der Patientenanmeldung, ob sein erster Patient schon da ist. „Nix für Sie da“, schallt es ihm entgegen. Also ein entspannter Start in den Arbeitstag, denkt sich Krone und holt sich erst einmal besagten Kaffee – er selbst trinkt tatsächlich in der Klinik rund 200 Prozent mehr als zu seiner Zeit in der Praxis. Um halb neun funkt er noch einmal zur Anmeldung durch. „Immer noch nix“, hallt es ihm unfreundlich aus dem Hörer entgegen. Soll Oberhelferin Schrulle doch froh sein, dass er nachfragt, statt ihn anzublaffen.

frisch sondiert ...
von Dr. A. Watson

Fünfzehn Minuten später, Anruf von der Anmeldung: „Dr. Krone, es sind schon drei Patienten da! Die beschweren sich schon, weil sie so lange warten müssen. Wo bleiben Sie denn?“ „Ich hab doch extra zwei Mal angerufen …“ „Sollen wir Ihnen jetzt auch noch hinterherlaufen? Wir haben genug zu tun“, keift Oberhelferin Schrulle und knallt den Hörer auf. „Na klar, Tetris spielen und Tee trinken …“, brummt Krone. Reichlich angenervt macht er sich auf den Weg zum Behandlungssaal, geht zur Anmeldung und fragt betont freundlich: „Kann ich bitte die Kartei für den ersten Patienten haben?“ – „Nicht da“, kommt es unfreundlich von Schrulles Kollegin – Platz 2 im Helferinnen-Schreckenskabinett – zurück. „Holen Sie die Karte dann bitte an der Hauptanmeldung?“ – „Keine Zeit“, meint sie und beißt in ein entsprechend den Dimensionen ihres Hüftumfangs proportioniertes Butterbrot. Mit vollem Mund: „Wenn es Ihnen pressiert, ist das nicht mein Problem. Wenn Sie nicht von der Kaffeetasse loskommen, müssen Sie halt sehen, wie der Laden läuft.“

Da mischt sich Oberhelferin Schrulle ein, die das Gespräch akribisch verfolgt, aber keinen Finger gerührt hat: „Inzwischen warten vier Patienten.“ – „Vier? Das kann ja wohl nicht sein“, entgegnet Krone. Schrulle: „Zwei haben Sie dann wohl falsch einbestellt. Deshalb ist auch keine Helferin eingeteilt. Wie sie die Kronenpräps alleine hinkriegen, müssen Sie sehen.“ – „Aber Sie beide machen doch die Termine, Frau Schrulle!?“ – „Jetzt spielen Sie sich mal nicht so auf. Uns so eine Fehlorganisation in die Schuhe zu schieben, ist ein Unding. Sie kriegen es doch nicht einmal hin, pünktlich am Stuhl zu sein und machen sich ’nen Lenz im Assistentenzimmer. Ich beschwer mich gleich beim Chef über Ihre unverschämte Art.“

Krone versucht sachlich zu bleiben und freundlich aber bestimmt zu argumentieren, dass ihr Tonfall nicht angemessen sei – er ist ja schließlich der Arzt und sie die Helferin – und dass sie nicht persönlich werden solle – allerdings ohne Erfolg. „Herr Krone, ich hab das Gefühl, dass Sie einfach keine Lust haben, Ihre Patienten zu behandeln. Darin liegt das ganze Problem! Ich bin seit 30 Jahren hier an der Klinik und hab’ sie alle kommen und gehen sehen. Und glauben Sie mir, solche wie Sie kenn’ ich zur Genüge! Die denken, an der Uniklinik können sie mal so richtig schön faul sein und müssen nicht arbeiten.“ Sagt’s, dreht sich um und marschiert ab in Richtung Büro des Chefs.

Sorgen macht sich Krone deswegen keine. Denn die Oberhelferin hat in den vergangenen Jahren schon wegen fast jedes Assistenten beim Chef auf der Matte gestanden. Hoffnungen macht er sich aber aus demselben Grund auch keine. An dieser ganz speziellen Hierarchie wird sich wohl nichts ändern.

Juli 2015

iNPUT! DZW
aus der Uni in die Praxis ...

Im Taxi über den Hockenheimring

Hauptpreis des IDS-Gewinnspiels eingelöst

Fotos: StefanEssmann.de

Ein Selfie kann Türen öffnen. Zum Beispiel die Beifahrertür zu einem Renntaxi auf dem Hockenheimring. Ein originelles Selfie vorausgesetzt. Felix Haker ist ein solches Selbstporträt auf der IDS 2015 in Köln gelungen. In der „Young StarZone“ am Stand von Chance Praxis, DZW und der Dr. Hinz Unternehmensgruppe galt es, sich mit der „YoungStarZone-OP-Haube“ möglichst ungewöhnlich per Selfie in Szene zu setzen.

Als Hauptpreis lockten Chance Praxis, DZW-iNPUT! und der Implantathersteller Medical Instinct mit einer „Taxifahrt“ in einem Rennboliden beim Porsche Sports Cup 2015 am Hockenheimring.

Also gab Felix Haker mit seinem Handy in der Hand und der OP-Haube auf dem Kopf alles. Heraus kam eine Klick-Win-Situation für den 24-Jährigen, der an der Universität Würzburg im achten Semester Zahnmedizin studiert. Dass nach der Foto-Session bei Livemusik, Kölsch und Prosecco noch ausgelassener mit den anderen Zahnmedizinstudenten und vielen Gästen die „YoungStarZone“ gerockt wurde, ist doch klar. Das Motto der Feier, zu der die DZW-Medien für junge Zahnmediziner, Chance Praxis und iNPUT!, eingeladen hatten: „Party, PS und Praxispower“. Der ausgelassene Ausklang eines Tages, an dem Experten den Studenten, Assistenten sowie jungen Zahnärzten zu Themen wie „Praxisneugründung oder -übernahme“, „Angestelltenverhältnis“, „rechtliche Fallstricke“ und „Teambuilding“ Rede und Antwort gestanden hatten.

Am 30. Mai 2015 machte sich Felix Haker dann mit seiner Freundin und Kommilitonin Anja Kunz auf den Weg zum Hockenheimring, um den gewonnenen Preis einzulösen. Der angehende Zahnmediziner möchte sich nach Studienabschluss in den Bereichen Implantologie und Oralchirurgie spezialisieren – und träumt von seiner eigenen Praxis: „Es wäre schon cool, eines Tages mein eigener Chef zu sein.“

Die Praxis des gebürtigen Darmstädters sollte nach Möglichkeit im heimatlichen Rhein-Main-Gebiet angesiedelt sein. Haker spielt Fußball, Handball und fährt gerne Ski – und er hat ein Faible für schnelle Autos, „auch wenn ich das als Student noch nicht so wirklich ausleben kann“. Aber Grund genug, beim Selfie-Wettbewerb aus sich herauszugehen.

Am Hockenheimring wurde er mit seiner Freundin – sowie den Gästen von Medical Instinct, dem Partner des Rennteams Elektro Essmann und AP Car Design – bereits früh morgens am Race-Truck des Teams erwartet. Nach kurzer Begrüßung ging es zur technischen Abnahme, wo ein Porsche-Verantwortlicher zum Reglement und den technischen Hintergründen Rede und Antwort stand. Anschließend durften alle Gäste an der Fahrerbesprechung teilnehmen und bekamen interessante Einblicke zum Ablauf der verschiedenen Porsche-Rennveranstaltungen.

In der Box schließlich war der Adrenalinspiegel der Gäste nur noch schwer unter Kontrolle zu halten, da sie für den Rest des Tages vom hektischen Treiben in der Box und dem satten Sound der Boxermotoren umgeben waren. Motorsport zum Anfassen war angesagt, ob in der Box oder an der Rennstrecke. Die Teams von AP Car Design und Elektro Essmann hatten für alle Fragen ein offenes Ohr und sorgten auch ausgiebig für das leibliche Wohl der Gäste.

Umjubeltes i-Tüpfelchen des ereignisreichen und prallen Tages war der überlegene Sieg des Titelverteidigers und Vorjahressiegers Mike Essmann junior.

Und dann kam das Highlight für Felix Haker, auf das er bereits den ganzen Tag hingefiebert hatte: Der Sieger nahm ihn höchstpersönlich als Beifahrer mit auf die Taxifahrt über den Hockenheimring – in seinem Porsche 911 GT 2RS.

Nur davon zu träumen und es dann selbst hautnah zu erleben, das sei schon ein ganz anderes Paar Schuhe gewesen, schwärmte der Selfie-Gewinner anschließend mit glänzenden Augen. Herzlichen Dank an das Rennteam von AP Car Design und Elektro Essmann sowie Medical Instinct, die die Mitfahrt und damit die Gewinneinlösung möglich gemacht haben.

Perfekte Praxisfotos

Der erste Eindruck spielt eine große Rolle bei der Wahl des Zahnarzts. Da Patienten häufig auf der Website einer Praxis sehen wollen, ob ihnen der Zahnarzt und das Team sympathisch sind und die Praxis ansprechend ist, sind gute Fotos wichtig. Sie zeigen den authentischen Charakter von Team und Praxis und sind für Patienten interessanter als Fachtexte. Was man bei Praxisfotos beachten sollte und wie ein professionelles Praxis-Shooting optimal verläuft, lesen Sie in der Chance Praxis und ihrem E-Paper unter dzw.de/IOOMG.