

Hoffnung ist keine Strategie Zahnarztpraxen in Corona-Zeiten: Ein Blick auf große Einheiten und pragmatische Lösungen

Derzeit ist es für keine Branche sinnvoll, auf eine baldige Nach-Corona-Zeit zu hoffen. Ohne Impfstoff oder Herdenimmunität muss man sich wohl oder übel mit der Ansteckungsgefahr arrangieren. Wenn auch die Zahnärzte in den Chor der Panikmacher einfallen, tun sie ihrer Zunft und den Patienten nichts Gutes. Der eine Punkt ist die Gesundheit aller, ein weiterer die Sicherung der medizinischen Versorgung und das wirtschaftliche Überleben: ein Spagat, der alles andere als leicht ist.

Dr. Ivona Leventic

Wie alle Selbständigen tragen auch niedergelassene Zahnärzte ein Risiko, das manchmal mit ungerechtfertigter Härte zuschlägt. Gefragt sind Strategien zur Bewältigung. Schließlich kann sich Zahnmedizin nicht dauerhaft auf Notfallbehandlungen beschränken. In Leserbriefen geäußerte Ideen, sich zusammenzuschließen und arbeitsteilig zu arbeiten, treffen wahrscheinlich den Kern. Doch irgendwie scheinen sich Zahnärzte damit eher schwer zu tun. Vielleicht, weil sie schon im Studium darauf getrimmt sind, allein am Stuhl beim Patienten das Problem zu lösen? Dabei profitieren größere Einheiten in der Regel von Teamarbeit, sinnvollen Strukturen, Standards in Hygiene- und Qualitätsmanagement, bei Notfall- und Sicherheitsabläufen, in Bestellsystemen. Doch auch hier muss nachjustiert werden. Wir versuchen, aus der Krise zu lernen, damit Arbeitsplätze gesichert bleiben und wir weiter behandeln können. – Einige Beispiele können möglicherweise als Anregungen dienen.

Auch bei AllDent gab es gerade in der ersten Zeit der Ausgangsbeschränkungen einen starken Rückgang der Behandlungen. Das geschah allerdings eher, weil Patienten verunsichert waren und Termine storniert haben. Da jenseits der Pandemie ein Schwerpunkt bei Schmerzbehandlungen liegt, war der Einbruch nicht ganz so drastisch wie in vielen anderen Praxen. Material und Desinfektionsmittel waren vorrätig oder konnten aufgrund guter Kontakte besorgt werden.

Natürlich treibt Mitarbeiter bis heute die Sorge um die Gesundheit und gleichzeitig ihren Arbeitsplatz um. Relativ bald war jedoch klar, dass man sich nicht nur persönlich, sondern auch als Praxislängerfristig auf die neue



Dr. Ivona Leventic

Lage einstellen muss. Dann heißen die Zauberworte: Kommunikation und Flexibilität bei der Organisation: Home-Office, soweit wie möglich; Kurzarbeit, soweit nicht vermeidbar und Behandeln, wo es sinnvoll und nötig ist.

Wer in Schockstarre verfällt, hat schon verloren, auch wenn vielleicht nicht alle im Praxisteam mitziehen. Bei uns gab es an allen Standorten viele nützliche Vorschläge für Zimmer- und Arbeitseinteilungen, die Optimierung der Hygienemaßnahmen und auch Kontaktadressen für Lieferanten. So konnte beispielsweise eine Lieferung von FFP2-Masken aus China in Eigenregie organisiert werden.

/// Kontaktsperren und Kommunikation

Um Interaktionen zwischen dem Personal nachvollziehbar zu machen, wurde umorganisiert. Sozialräume sind geschlossen, Ärzte und Assistenzen halten untereinander Kontaktsperren ein, Umkleiden werden nacheinander benutzt. Damit sollte sichergestellt sein, dass nicht ein einzelner Corona-Fall eine ganze Praxis lahmlegt.

Vorteile einer größeren Einheit liegen in der Möglichkeit zu Spezialisierung und Arbeitsteilung, ob für Ärzte, Assistenzen oder Abrechnungskräfte. So kann man auch in Corona-Zeiten mehr Rücksichten auf individuelle Belange nehmen. Der eine möchte oder muss familiär bedingt mehr zu Hause sein und geht ins Home-Office. Der andere möchte seine Patienten möglichst optimal weiter behandeln. Der nächste erklärt sich sogar zur Spezialisierung auf Covid-positive Patienten bereit.

So konnten sich beispielsweise zwei AllDent-Praxen – in München und im neu eröffneten Standort Augsburg –

unter den 15 bayrischen Anlaufstellen für Corona-Patienten qualifizieren. Dies war auch wegen der Möglichkeit zur räumlichen und organisatorischen Abtrennung möglich. Behandelt wird in speziellen Zimmern zu Randzeiten mit entsprechender Schutzausrüstung der Kategorie 3. Damit stellen sich die Ärzte und Assistenzen sehr real den ethischen Herausforderungen. Dazu kommen medizinische und organisatorische Herausforderungen. Denn die zahlreichen Neuerungen, Richtlinien und Empfehlungen von RKI (Robert-Koch-Institut), Gesundheitsämtern, Bundes- und Landes Zahnärztekammern müssen kontinuierlich gesammelt und bestmöglich umgesetzt werden. Das medizinische Leitungspersonal hat also gut zu tun.

/// Herausforderungen und Konsequenzen

Für funktionierende Konzepte kann die Schwarmintelligenz eines Praxisteam's ziemlich nützlich sein. Das beginnt schon bei der Markierung von Wegen oder Sicherheitsabständen. Desinfiziert sich jeder Patient schon vor dem Empfang die Hände, lassen sich Infektionsketten effektiv unterbrechen. Konsequenz: Die Desinfektionsstation muss an die praxisspezifisch optimale Stelle. Türklinken, Oberflächen an der Rezeption oder im Wartebereich müssen eng getaktet professionell gereinigt werden, im Behandlungszimmer nach jedem Patienten. Die Zeit für die Aufbereitung muss bei der Terminvergabe mit eingeplant werden. Material zur Flächendesinfektion muss vorrätig und gut zugänglich sein. Ein Fall für mitdenkendes Personal am Empfang, in Einkauf und Assistenz!

In der wieder angelaufenen Abteilung für Professionelle Zahnreinigung (PZR) sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter optimal geschützt werden. Man musste sich im Vorfeld mit der Konstruktion von Gesichtsvisieren auseinandersetzen, den Nutzenden erweiterten Abläufe gut vermitteln und diese so praktikabel wie möglich gestalten. Hier hat unter anderem das Qualitätsmanagement zu tun. Zwar haben die Patienten durch die Masken- und Abstandspflichten in der Öffentlichkeit ein verstärktes Bewusstsein für Hygiene entwickelt; aber wie steht es um das Vertrauen in die Praxis? Ein erklärendes Video für die Website oder für Social Media überzeugt möglicherweise auch Skeptiker. Gegen Irrationales ist man jedoch nie gefeit. Auf der AllDent-Facebook-Seite findet sich beispielsweise der Kommentar einer Patientin mit vollem Vertrauen in die Hygienemaßnahmen, aber: „Ich habe unsere Termine abgesagt, weil ich vor dem Weg vom Parkhaus über das Einkaufszentrum zur Praxis Angst vor einer Infektion habe.“

/// Vertrauen und Ängste

Mediziner warnen bereits, dass Patienten sich aus Furcht vor Covid-19 auch bei Herzinfarkten oder Schlaganfällen nicht oder zu spät behandeln lassen. Zwar sind Zahnprobleme primär nicht lebensbedrohlich, aber zumindest mittelfristig gefährlich. Was heißt: Zahnmedizin ist im Gesundheitssektor systemrelevant und hat einen Versorgungsauftrag für die Gesellschaft. Die Deutsche Gesell-

schaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde formuliert es eindringlich: „Ein Patient, der unter einer Parodontitis leidet, hat eine subgingivale Zahnfleischentzündung. Das bedeutet, dass er - häufig unbemerkt - eine offene Wunde von etwa 40 Quadratzentimetern im Mundraum trägt. Es ist doch vollkommen klar, dass dadurch einer Erkrankung wie Covid-19 Tür und Tor geöffnet ist.“

Weiterhin gilt es, Risiken gegeneinander abzuwägen. Patienten sollen und dürfen das Vertrauen in ihren Zahnarzt behalten. Schließlich ist dieser ja dazu ausgebildet, mit Infektionen umzugehen. Im Fall von Hepatitis, offener TBC, resistenten Keimen oder Influenza hat dies ja auch in der Vergangenheit funktioniert.

Wie Prof.Dr. Claus-Peter Ernst (im Editorial der ZMK März 2020) sehr pragmatisch bemerkt: „Das HI-Virus war der Grund, warum wir vor einigen Jahrzehnten angefangen haben, überhaupt Handschuhe zu tragen! Inzwischen ist die Angst einer Infektionsschutzroutine gewichen.“ Jetzt käme eben ein weiterer Erreger dazu, mit dem man so professionell wie möglich umgehen müsse. Gelingt dies, bedeutet das gesundheitliche Sicherheit für die Patienten und medizinisches Personal, wirtschaftliche Sicherheit für die Praxen.

Allerdings gefällt solch pragmatisches Denken und Handeln in Krisenzeiten nicht allen. Während die Bewerbungen auf offene Stellen bei einem Arbeitgeber wie AllDent gerade zunehmen, verschärft sich offensichtlich der Wettbewerb unter den Zahnärzten generell. Ton und Umgang in Internet-Foren, ebenso in den Standesorganisationen werden rauer. Möglicherweise spiegeln sich darin unter anderem auch Prognosen, dass günstige Behandlungskonditionen für Patienten in einer kommenden Rezession noch bedeutsamer werden könnten.

Auch das ist eine Quintessenz aus der Krise: Zahnärzte und medizinisches Personal trauen größeren Einheiten die Bewältigung eher zu. Daher schadet ein Blick auf deren Abläufe und Haltungen nicht. Denn Hoffnung auf eine schnelle Überwindung der Pandemie ist keine Strategie. ☺

— AUTOR

Dr. Ivona Leventic
Zahnärztliche Oberärztin,
Mitglied der Geschäftsleitung



— KONTAKT

AllDent Zahnzentrum Augsburg
Viktoriastraße 7
86150 Augsburg
E-Mail: augsburg@alldent.de
Internet: www.alldent-zahnzentrum-augsburg.de