

Dorothee Holsten

Praxisbevorratung: eine Frage von Struktur und Disziplin

INTERVIEW Immer alles vorrätig, verfügbar und mit einem Griff einsatzbereit – so sollte eine Praxis bevorratet sein. Das ist eigentlich eine Selbstverständlichkeit und doch bedarf es des wachsamen Auges einer Person, die hierfür die Verantwortung trägt. In der Zahnklinik Zahn+Mund+Kiefer von Dr. Dominik Dortmann & Kollegen, Mülheim-Kärlich, ist Natalia Borgens die Bestellbeauftragte. Sie beschreibt ihre professionelle Organisationsroutine.



Frau Borgens, welches Produktspektrum müssen Sie bei Bestellungen abdecken?

In unserer 700 Quadratmeter großen Zahnklinik liegen die Schwerpunkte auf der Implantologie, Prothetik, Ästhetischen Zahnheilkunde, Kinderzahnheilkunde, Endodontie sowie der Plastischen und Ästhetischen Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie. Das alles setzen wir für Erwachsene in fünf Behandlungszimmern, einem OP und zwei Prophylaxeräumen um. Unsere Kids+ Etage umfasst weitere drei Behandlungszimmer. Ich verantworte für den konservierenden, chirurgischen und implantologischen Bereich die Bevorratung aller rotierenden Instrumente.

Wie werden Sie darauf aufmerksam, dass etwas fehlt? Welcher „Hilfen“ bedienen Sie sich dabei?

Das Lager und jedes Behandlungszimmer besitzen bei uns einen Scanner. Dadurch dokumentieren wir exakt, was ein- und was ausgeht. Produkte können dabei außerdem einem Patienten zugeordnet oder bei Ablauf des

Verfallsdatums aussortiert werden. Das ist also wunderbar online dokumentiert. Für die rotierenden Instrumente habe ich übrigens ein Extralager eingeführt, das abgesperrt wird, damit hier keine unkontrollierte Selbstbedienung stattfindet. Wir versehen die Bohrersets außerdem mit Aufklebern, kleinen Blümchen. Von denen wird nach jedem Einsatz eine Blüte abgezupft, sodass wir die jeweilige Standzeit im Überblick haben. Die Anzahl der Blütenblätter orientiert sich an den Empfehlungen des Instrumentenherstellers beziehungsweise an unseren Erfahrungswerten. Entweder das Computerprogramm oder das vorletzte Blütenblatt signalisieren mir dann, dass hier nachbestellt werden muss.

Nach welchen Kriterien sortieren Sie die Instrumente ansonsten aus?

Die Aufbereitung der Instrumente beginnt und endet im Sterilisationsraum. Vor dem Einschweißen beziehungsweise vor der Verteilung auf die Zimmer checkt eine ZFA die Instrumente nach angebrochenen oder stumpfen Schneiden; verbogene, korrodierte oder

schwarz gefärbte entsorgt sie dann – genauso wie angegriffene Mundspiegel oder Sonden. In seltenen Fällen machen die Zahnärzte uns am Behandlungsstuhl darauf aufmerksam, dass ein Instrument, zum Beispiel ein Knochenfräser, ersetzt werden muss.

Welchen Bestellweg schlagen Sie dann ein?

Da gibt es mehrere Möglichkeiten. Ganz gut lässt sich das am Beispiel der Firma Komet Dental erklären. Mit denen kann ich auf verschiedenen Wegen kommunizieren: über den Fachberater, den Komet-Store, WhatsApp, Facebook und Co. oder ich kann direkt im Werk in Lemgo anrufen.

Bitte erörtern Sie, welchen Bestellweg Sie für welche Produkte bevorzugen!

Das meiste sind im Praxisalltag ja Standardbestellungen, die laufen bei uns online. Nachbestellungen mache ich im Komet-Store zum Beispiel unter „Alle meine Käufe“, gleich auf der ersten Seite. Ich gebe unsere Kundennummer ein – und schon ist alles einsehbar. In der Bestellhistorie ist alles



Vorreinigung der Instrumente unter fließendem Wasser unterhalb der Wasseroberfläche.



Maschinelle Reinigung semikritischer Instrumente im Instrumentenständer im Thermodesinfektor.



Im Thermodesinfektor gereinigte Polierer zur Composite-Bearbeitung im praktischen Instrumentenständer.

praktisch dokumentiert. Suche ich gezielt nach Produkten, dann gehe ich über die Stichwortsuche oder Filternavigation. Habe ich das Wunschprodukt gefunden, werden mir dort direkt Empfehlungen, Produktalternativen oder passendes Zubehör angeboten. Das finde ich praktisch, weil ich ganz nebenbei inspirierende Lösungen für den Alltag vorgeschlagen bekomme, zum Beispiel Instrumentenständer oder Reinigungslösungen. Alternativprodukte, Aktionen oder Neuheiten schlage ich dann auch dem Chef vor. Der persönliche und direkte Kontakt zu unserem Komet Dental-Fachberater Raphael Nagel ist mir aber am liebsten. Der kennt unsere Schwerpunkte, hört zu und weiß auf meine Fragen maßgeschneiderte Lösungen. An ihn wende ich mich für Spezielles. Wenn er unsere Praxis besucht und seine Musterkollektion aufklappt, ist das natürlich am eindrücklichsten: Da können wir die Instrumente in die Hand nehmen und am besten abwägen, ob sie uns liegen. Wenn wir dringende Fragen haben und Herr Nagel in einem anderen Kunden-

gespräch steckt, haben wir auch schon direkt beim Kundenservice in Lemgo angerufen. Das empfinde ich dann als Service mit doppeltem Boden.

Stehen Sie darüber hinaus über die sozialen Medien mit den Dentalunternehmen in Kontakt?

Ja, klar! Die Inhalte zum Beispiel auf dem Digidental-Blog von Komet Dental sind ein guter Mix aus Fachbeiträgen, witzigen Alltagssituationen aus der Dentalwelt und wie ich finde anwenderfreundlich aufbereiteten Produkt News. Ich persönlich liebe ja Kurzfilme. Auf dem Digidental-Blog sind zum Beispiel fünf neu eingestellte Anwendungsvideos zu den einzelnen Aufbereitungsschritten. Von semikritisch A bis kritisch B sind alle Risikoklassen dabei, alles wird exakt beschrieben. Tipps zur Hygiene gibt es auch, zum Beispiel zur Vorreinigung und Reinigung von zahnärztlichen Polierern. Solche durchstrukturierten Videos helfen uns Fachangestellten, die komplexen Aufbereitungsschritte ganz schnell zu erfassen und anschließend in der Praxis auch korrekt umzusetzen.

Bitte vervollständigen Sie den Satz: Bestellbeauftragte zu sein, ist ...

... eine sehr verantwortungsvolle Aufgabe, die nicht irgendjemandem anvertraut werden kann. Die Bestellbeauftragte muss eine große Portion Disziplin, Zuverlässigkeit, Dentalerfahrung und strukturelles Vorausdenken mitbringen.

Vielen Dank für das Gespräch.

Fotos: Komet Dental

KOMET DENTAL-BLOG

Hier befinden sich alle Komet-Infos: www.kometstore.de/blog

und im Komet YouTube-Channel www.youtube.com/kometonline



Digidental
Komet Dental-Blog



YouTube-Channel
Komet Dental



Komet Dental
Infos zum Unternehmen

INFORMATION

Natalia Borgens

Dr. med. dent. Dominik Dortmann
& Kollegen
Zahn+Mund+Kiefer
Kurfürstenstraße 86
56218 Mülheim-Kärlich
Tel.: 02630 9450-0
info@dr-dortmann.de
www.dr-dortmann.de