

Klinika Gold-Dentica w Łodzi to dobrze zgrany zespół świadczący kompleksową opiekę stomatologiczną dla całej rodziny. O codziennej pracy i wyzwaniach z personelem kliniki menadżer mgr Marzeną Majdą, Agnieszka Stysiak oraz lic. Natalią Lamperską rozmawiała Urszula Rudner.



# Złota asysta

**Zakres zabiegów świadczonych w Państwa klinice jest bardzo szeroki. Jak zespół radzi sobie z tak obszerną ofertą leczenia?**

W naszej klinice wykonywane są zarówno zabiegi z zakresu chirurgii z implantologią, endodoncji pod mikroskopem, zabiegi z zakresu protetyki i stomatologii estetycznej, jak i leczenie ogólnostomatologiczne z leczeniem dzieci trudnych oraz niewspółpracujących. Praca odbywa się w większości przypadków na 4 ręce, poza zabiegami implantologicznymi, gdy pracujemy na 6 rąk. Podstawą

sprawnego wykonywania wszystkich tych procedur jest dobra współpraca między lekarzem a asystą. Oczywiście każdy członek zespołu musi wiedzieć, jakie narzędzia będą potrzebne przy danym zabiegu, jakie są kolejne etapy pracy. Asystentka niejako przewiduje kolejny etap pracy, jakby czytała w myślach lekarza. Przygotowuje kolejno potrzebne narzędzia, zanim są one jeszcze potrzebne. Ważne, żeby taka praca odbywała się prawie bez słów. Oczywiście zdarzają się zmiany planu w trakcie leczenia, wtedy dla dobrze rozumiejącej się pary asysta – lekarz wystarczy



dosłownie kilka słów, aby porozumieć się w sprawie nowego planu pracy. Aby taka współpraca była możliwa, pracujemy według schematów. Określone procedury wykonywane są w sposób powtarzalny i musi to dotyczyć wszystkich lekarzy i asystentek pracujących w Klinice.

**Specjalnie dla dzieci są organizowane wizyty adaptacyjne, kolorowe wypełnienia – jak przebiega w gabinecie taka wizyta? Jak wpływa na dentofobię dzieci?**

Gold Dentica jest przyjaźnie nastawiona do najmłodszych pacjentów. Traktujemy ich równie poważnie jak tych dorosłych i szanujemy ich potrzeby oraz zdanie.

Od początku współpracy z małym pacjentem i jego rodzicami wyjaśniamy, jakie metody pracy stosujemy w naszej klinice. Nie leczymy dzieci „na siłę”, nie trzymamy ich za ręce ani głowę podczas zabiegów, pracujemy nad nastawieniem pacjenta i budujemy z nim relację opartą na zaufaniu, która pozwala na wykonywanie nawet pozornie nieprzyjemnych zabiegów za zgodą dziecka. Rodzice muszą zrozumieć, że podczas pierwszej wizyty może nie dojść do rozwiązania konkretnego problemu, wyleczenia konkretnego zęba, gdyż będzie ona poświęcona na adaptację pacjenta do nowej sytuacji, którą jest wizyta w gabinecie stomatologicznym. Trafiają do nas pacjenci, którzy zostali zakwalifikowani do leczenia w narkozie często przez kilku poprzednich lekarzy stomatologów.

Podczas pierwszej wizyty zapoznajemy ich ze wszystkimi urządzeniami widocznymi w gabinecie – począwszy od ślinociągu, lampy, dmuchawki, poprzez lusterko stomatologiczne czy też nakładacz. Pacjent otrzymuje okulary przeciwsłoneczne. Pozwalamy mu dotknąć wszystkiego, nalać wody do kubeczka, namawiamy, aby usiadł samodzielnie na fotelu. Unikamy sytuacji, w której rodzice siadają razem z dziećmi na fotelu. Podczas kolejnych wizyt przełamujemy strach i wzbudzamy zaufanie do nas, wykonując kolejno zabiegi stomatologiczne, zaczynając od tych najmniej inwazyjnych, takich jak: fluoryzacja, lakowanie bruzd, niewielkie wypełnienia niewymagające znieczulenia, jako ostatek wykonujemy leczenie w znieczuleniu i ekstrakcje. Za każdym razem informujemy dokładnie pacjenta, które narzędzia będą kolejno używane, pozwalamy mu w każdej chwili przerwać wykonywaną czynność, opracowując ubytek odliczmy czas. Każda wizyta kończy się otrzymaniem przez pacjenta upominku. Dodatkowo mamy kącik zabaw dla dzieci, aby umilić im czas pobytu w Klinice. Dentofobia dotyczy również dzieci nastoletnich. Proponujemy im słuchanie muzyki podczas zabiegu lub oferujemy piłeczkę antystresową. Takie postępowanie pozwala zupełnie wyeliminować strach u dzieci. 80% trudnych pacjentów nigdy nie trafia dalej na leczenie



w znieczuleniu ogólnym. Dotyczy to również pacjentów z zespołem Downa, których również z sukcesem udaje nam się leczyć. Jediną przeszkodą w drodze do takiego celu są rodzice małych pacjentów. Ci, oczekujący szybkiego leczenia bez podejmowania współpracy z pacjentem, namawiający nas do trzymania dziecka na siłę i wykonania konkretnej procedury w konkretnym czasie, muszą niestety szukać innego gabinetu.

#### **Jak wygląda w Państwa klinice współpraca asysta – lekarz?**

Staramy się zachowywać profesjonalnie. Podczas przyjmowania pacjenta panuje przyjazna atmosfera, jednak w trakcie leczenia unikamy rozmów prywatnych, całą uwagę poświęcamy pacjentowi. Pracujemy, rozumiejąc się bez słów. Zarówno asysta, jak i lekarz mają swoje zadania, które starają się wykonywać bezbłędnie.

#### **Ergonomia pracy jest bardzo ważna, zwłaszcza przy tylu świadczonych przez Państwa placówkę specjalistycznych zabiegach. Jak radzą sobie Państwo z optymalizacją pracy w klinice?**

To prawda, zarówno dla lekarza, jak i asysty ergonomia jest bardzo ważna. Dlatego też w naszej klinice stosujemy się do wszystkich zalecanych rozwiązań, aby zapewnić zdrowie fizyczne oraz psychiczne personelu. Podstawą

są praca na 4 ręce (lub na 6 rąk podczas zabiegów implantologicznych) oraz kwalifikacje i wiedza zespołu. Asysta wykazuje znajomość procedur leczniczych i umiejętność biegłego posługiwania się zarówno terminologią fachową, jak i znajomością nazw narzędzi stomatologicznych. Wykorzystujemy zasady transferu narzędzi, ich uchwytu czy też orientacji zespołu stomatologicznego względem pacjenta. Ogromne znaczenie mają również świadomość nawyków lekarza oraz przewidywanie jego poczynań. Oczywiście bardzo istotna jest również pozycja pacjenta. Głównie leżąca – o ile nie występują przeciwwskazania takie jak ciąża lub lęklliwość. Nasza klinika jest wyposażona w najwyższej jakości sprzęt. Narzędzia mają lekkie, ergonomiczne uchwyty, siedzenia dla personelu są odpowiednio wyprofilowane, a pomieszczenia właściwie oświetlone i zaaranżowane. Nie bez znaczenia jest atmosfera panująca w gabinecie. Nasi pracownicy utrzymują przyjazne relacje, co przekłada się na pozytywny odbiór pacjentów. Wszystko to sprawia, że praca w Gold Dentica jest miłą i przyjemną.

#### **W klinice funkcjonuje stanowisko menadżera kliniki, jak wygląda podział obowiązków i w jaki sposób wpływa to na działanie kliniki?**





Menadżer Kliniki Marzena Majda to osoba z wieloletnim doświadczeniem pracy w gabinetach stomatologicznych, jest to absolwentka Wydziału Marketingu i Zarządzania. Specjalista ds. zarządzania spółkami medycznymi. Ukończyła Medyczne Studium Zawodowe na Wydziale Higieny Stomatologicznej. Długoletnie doświadczenie zawodowe zdobywała w kraju i za granicą. Ciepła, komunikatywna, kompetentna osoba, lubiana i szanowana przez pozostałych pracowników. Ważne, aby była godna zaufania i odpowiedzialna. Do obowiązków menadżera należą: składanie zamówień na materiały stomatologiczne i inne oraz poszukiwanie najkorzystniejszych rozwiązań cenowych, zarządzanie grafikami asystentek i lekarzy, szkolenie nowo przyjętej kadry, rozwiązywanie bieżących problemów, takich jak awarie sprzętu etc., analiza skuteczności reklamy oraz proponowanie nowych, okresowych promocji w gabinecie. Bez naszego menadżera Klinika nie byłaby w stanie skutecznie funkcjonować.

**Przywiązują Państwo wielką wagę do sterylizacji narzędzi. Jak przebiega ten proces?**

Niezwykle ważne jest dla nas bezpieczeństwo pacjentów w trakcie zabiegów, dlatego stosujemy szczególnie rygorystyczne zasady dotyczące sterylizacji narzędzi. Nie dopuszczamy wielokrotnego używania narzędzi

jednorazowych, takich jak krążki do polerowania wypełnień etc. Narzędzia i materiały są podawane przez asystentkę. Lekarz nie ma możliwości dotykania zawartości asystentów. Dodatkowo w trakcie zabiegów chirurgiczno-implantologicznych obowiązuje pełne, sterylne obłożenie pacjenta, lekarza oraz stolików zabiegowych. Podstawą sterylizacji w gabinecie stomatologicznym jest oczywiście autoklaw oferujący możliwość sterylizacji każdego typu instrumentów, litych, porowatych i z otworami, opakowanych lub nie, w zależności od cyklu, co gwarantuje najwyższy poziom sterylizacji.

**Jakie są państwa plany na przyszłość. W jakim kierunku chcielibyście się państwo rozwijać?**

Oczywiście jak każda nowoczesna placówka medyczna mamy ambitne plany na przyszłość. Wiąza się one z zakupem kolejnych, nowoczesnych narzędzi i urządzeń do Kliniki, rozwijaniem kolejnych gabinetów, poszerzaniem zakresu oferowanych usług. Dotyczy to zarówno Kliniki w Łodzi jak i naszej filii w Tomaszowie Mazowieckim, która mieści się w Przychodni Medycznej Centrum Zdrowia na ul. Barlickiego 15. Tam również dążymy do dalszego rozwoju. Najważniejszym elementem oprócz sprzętu jest oczywiście kadra, stąd konieczność pozyskiwania nowych współpracowników do naszego zespołu. □