

# Die „Neue“ – Ein Fahrplan zum Einstellen neuer Mitarbeiterinnen

Katrin Rinke

Stress! Eine Kollegin fällt aus, krankheitsbedingt, durch Schwangerschaft oder Kündigung. Eine Stelle ist neu zu besetzen. Aber natürlich nicht mit irgendwem! Die Mitarbeiterin soll nicht nur fachlich, sondern auch menschlich ins Team passen, einen positiven Eindruck auf die Patienten machen, motiviert sein und so weiter und so fort.

Man kann natürlich einfach eine Anzeige in die örtliche Tageszeitung setzen, schauen, was an Bewerbungen eingeht, Bewerbungsgespräche führen und nach einer Kombination fachlicher und emotionaler Aspekte entscheiden, welche der Bewerberinnen die Stelle bekommt. Kann klappen, muss aber nicht. Bauchgefühl ist wichtig. Aber wenn es darum geht, ein neues Teammitglied zu gewinnen, in die Praxis zu integrieren und als Ansprechpartner der Patienten vorzustellen bin ich definitiv ein Befürworter von Regeln, Struktur und detailliert geplanten Aktionen. Gerade bei einer so fragilen Konstruktion wie einem Team hilft eine gehörige Portion Planung und Objektivität im Vorfeld, das Zwischenmenschlich-Emotionale in die richtigen – für die Patienten, das Team und den Praxiserfolg gewinnbringenden – Bahnen zu leiten. Das beginnt schon vor dem Schalten einer Anzeige – wer wird denn genau gesucht? Welche

Position ist zu besetzen? Welche Aufgaben sind zu erledigen? Bedingt der Weggang der ehemaligen Mitarbeiterin in einigen Bereichen eine Umstrukturierung?

## Die Stellenbeschreibung: Instrument zeitgemäßer Mitarbeiterführung

Es ist eine Binsenweisheit: Nur wer weiß, was von ihm erwartet wird, kann diese Erwartungen auch erfüllen. Alles andere sind Glückstreffer, nicht reproduzierbar und darum nicht zielführend. Dabei hilft eine Stellenbeschreibung.

Die Stellenbeschreibung ist keine Stellenausschreibung, sondern sie dient der Betriebsorganisation. Optimalerweise definiert sie die nachstehenden Kriterien:

- Unter- und Überstellung in der Organisation.
- Ziele der Stelle.
- Aufgaben der Stelle.
- Kompetenzen und damit auch Verantwortung.
- Aktive und passive Stellvertretung.

Stellenbeschreibungen sollten Einsicht in die Einordnung jedes Mitarbeiters in das Gesamtgefüge von Führung und Organisation geben. Schriftliche Stellenbeschreibungen, die nicht nur auf dem Papier vorhanden sind, son-



**Abb. 1**  
Die richtige Auswahl eines neuen Teammitgliedes kann durch Regeln unterstützt werden.

(© Benjamin Thorn / PIXELIO)

dern tatsächlich eine Bedeutung haben, sind ein guter Indikator für die Organisations- und Führungskultur in einer Praxis. Dies zeigt sich auch an der Motivation der Teammitglieder, deren Leistung und ihrer Identifikation mit der Praxis. Viele Teammitglieder wissen zwar, welche Aufgaben sie zu erfüllen haben, aber nicht, welche Ziele sie im Einzelnen erreichen sollen. Im Alltag sieht das so aus: Die Zahnärztin/der Zahnarzt zahlt Überstunden, aber keine Annäherung an ein Ziel. Sie/er fordert Anwesenheit, aber kein zielorientiertes Handeln. Und meist wird eine Aufgabe vorgegeben, aber nicht erwähnt, welchen Beitrag diese Aufgabe zum Erreichen der Unternehmensziele leistet. Menschenführung ist jedoch nur dann erfolgreich, wenn Ziele erreicht werden. Erfahrungs-

gemäß ist es schwierig, die Stellenziele zu formulieren. Darum sollte darauf geachtet werden, dass Aufgaben und Ziele nicht verwechselt werden. Die in einer Stellenbeschreibung vereinbarten Ziele sind Messgrößen und damit die Grundvoraussetzung für Planung und Kontrolle. Ohne klare Zielsetzung wird die Praxis sich im Zustand ständiger Improvisation befinden. Klar, so kann man auch Erfolge erreichen – aber eher aus Zufall.

## Die Stellenbeschreibung als Instrument der Organisation

Stellenbeschreibungen gehören zu den wirkungsvollsten, aber derzeit auch noch zu den am wenigsten genutzten Instrumenten der Führung und Organisation. Sie funktionieren nur bei einem kooperativen Führungsstil. Die Delegation von Verantwortung setzt eindeutig definierte Stellen voraus, dennoch dürfen Stellenbeschreibungen nicht einengen und die Initiative behindern, sondern sollen Freiräume für die Teammitglieder schaffen und so die Motivation und Freude an der Arbeit erhöhen. In einer Stellenbeschreibung werden die Ziele, Aufgaben und Kompetenzen beschrieben, die auf jeder einzelnen in einer Praxis zu besetzenden Stelle liegen. Sie ist die sachliche Grundlage für das eigenverantwortliche Handeln aller Teammitglieder und gibt ihnen nicht nur Pflichten, sondern auch Rechte und somit die folgenden Vorteile:

- Alle Teammitglieder wissen genau, welche Ziele, Aufgaben und Kompetenzen jeder

einzelne in der Praxis hat.

- Das Teammitglied kann davon ausgehen, dass sich im Normalfall niemand in seinen Arbeitsbereich einmisch.
- Das Teammitglied kann seine Tätigkeiten optimieren, indem es den Weg zu den Stellenzielen verkürzt.
- Das Teammitglied trägt die Verantwortung für das, was es tut ebenso wie für das, was es zu tun unterlässt – und zwar immer.

Stellenbeschreibungen müssen unbedingt sach- und nicht personenbezogen sein. Sie werden ausschließlich für einzelne Stellen, nicht aber für Bereiche gemacht. Nur auf diese Weise können sie die Stabilität des Praxisgeschehens, unabhängig vom Wechsel eines Teammitglieds, gewährleisten. Alle Begriffe, die sich in der täglichen Umsetzung als irreführend erwiesen haben, sollten vermieden werden, es sind eindeutige Formulierungen gefragt. Bei jeder Tätigkeit sollten die zutreffenden Informationen genau dargelegt werden, dabei hilft es, mit vielen W-Wörtern zu fragen:

- Was?
- Von wem?
- An wen?
- Für wen?
- Auf wessen Anweisung?
- Wem?
- Wobei?
- Worüber?
- Wer?
- Nach welchen Gesichtspunkten?
- Mit welchem Ziel?
- Wie häufig?
- Warum?
- Für wen?

## Dynamik statt Statik

Eine Stelle in einer Zahnarztpraxis ist dynamisch, das sollte sich auch in der Stellenbeschreibung widerspiegeln. Das heißt, dass sie nach dem Erstellen regelmäßig aktualisiert werden muss. Es hat sich bewährt, das ganze Team mit in die Erstellung von Stellenbeschreibungen einzubeziehen, indem jeder eine Liste der von ihr/ihm bereits übernommenen oder zu übernehmenden Aufgaben zusammenstellt. So werden irrationale Ängste vor Neuerungen vermieden und der Verdacht, die Stellenbeschreibungen könnten Nachteile für die Teammitglieder bringen, kommt gar nicht erst auf. Die endgültigen Texte sollten in der EDV nach einem einheitlichen Muster erfasst werden, so wird das spätere Überarbeiten und Pflegen einfacher. Nachdem die Stellenbeschreibungen in der Praxis eingeführt wurden, sollten sie nach sechs Monaten überarbeitet werden. Später können diese Intervalle dann auf ein Jahr ausgedehnt werden. Und natürlich bieten Stellenbeschreibungen nicht nur Sicherheit für das Team, sondern haben auch für die Chefin/den Chef eindeutige Vorteile:

- Eine Stellenbeschreibung liefert kontrollfähige Ziele und ist somit die Grundlage für jede rationale Beurteilung des fachlichen Verhaltens Ihrer Mitarbeiter.
- Missverständnisse hinsichtlich Art und Umfang der Arbeiten jedes Einzelnen sind praktisch ausgeschlossen.
- Die Teammitglieder sind motivierter und identifizieren sich mehr mit Ihrer Praxis.

Die erste Hürde ist genommen, man weiß genau, welche Aufgaben das neue Teammitglied übernehmen wird. Daraus leitet sich die erforderliche Qualifikation ab – zwei wichtige Aspekte bei der Auswahl sind also geklärt. Natürlich kann es sein, dass auf beiden Seiten Kompromissbereitschaft erforderlich ist – die Ansprüche sollten jedoch nicht allzu weit vom gesuchten Standard abweichen. Sonst hat man die Stelle zwar kurzfristig besetzt, geht aber das Risiko ein, mittelfristig wieder ein neues Teammitglied suchen zu müssen – das lenkt vom Erreichen der Ziele ab, schafft fachliche und emotionale Unruhe im Team und sollte darum möglichst vermieden werden.

## Anzeige ist nicht gleich Anzeige

Erst wenn diese Punkte abschließend geklärt sind, hat eine Anzeige realistische Erfolgsaussichten. Aber auch hier gilt es, ein paar Dinge zu berücksichtigen: Anzeige ist nicht gleich Anzeige. Eine Chiffre-Anzeige kostet wenig, man bekommt keine nervigen Anrufe und muss auch die Unterlagen nicht zurückschicken – das klingt einfach. Ist es auch – einfach unprofessionell! Punkt – keine Diskussion! Besser ist es, mit einer „ordentlichen“ Stellenanzeige (ungefähr im Format 10 × 10 cm) auf die Praxis aufmerksam zu machen. Klar, kostet mehr und macht mehr Arbeit. Bringt aber auch mehr. Stellenanzeigen werden von vielen Menschen gelesen – auch von denen, die gar keine Stelle



**Abb. 2** Der erste Eindruck zählt viel – gerade in einer Zahnarztpraxis hat der erste Eindruck einer Mitarbeiterin großen Einfluss auf die Patienten.

suchen. Aber vielleicht suchen die gerade eine neue Zahnarztpraxis ihres Vertrauens? Wenn die Anzeige informativ und sympathisch erscheint, kann man hier mehrere Fliegen mit einer Klappe schlagen. So wird aus einer einfachen Stellenanzeige die Vorstellung Ihres Unternehmens. Drei Bereiche sollte die Anzeige abdecken:

- Wer sucht?
- Wer wird gesucht?
- Welche Qualifikationen sind Voraussetzung?

Hier könnte z.B. folgender Text stehen:

„Wir sind ein erfolgreiches Praxis-team mit zertifizierten Tätigkeitsschwerpunkten Implantologie und Parodontologie (6 Behandler, 1 Dentalhygienikerin, 3 ZMFs, 14 ZFAs, 4 Auszubildende, 2 ZTM, 2 ZT), Praxislabor, eigene Fortbildungskurse in der Praxis. Nähere Informationen finden Sie

unter [www.zahnarzt-sucht-den-superstar.com](http://www.zahnarzt-sucht-den-superstar.com)

*Sie suchen einen interessanten Arbeitsplatz in der Assistenz in Festanstellung mit langfristiger Perspektive? Vollzeit-, Teilzeit- oder Jobsharing-Modelle sind möglich. Sie legen Wert auf regelmäßige Weiterbildung und schätzen bei der täglichen Arbeit Professionalität, Teamgeist und Humor. (An dieser Stelle ist es nicht erforderlich, eine vollständige Stellenbeschreibung zu geben.)*

*Sie haben einen guten Abschluss Ihrer Berufsausbildung, XX Jahre Berufserfahrung, Freude am Umgang mit Menschen? Zu Ihren Stärken zählen Kommunikation, Serviceorientierung, Flexibilität und Organisationstalent? Sie arbeiten gern selbständig und treten gepflegt und servicebewusst auf?“*

Unter dem Text stehen die vollständigen Kontaktdaten: Genaue

Praxisbezeichnung, vollständige Adresse, Telefon- und Fax-Nummer, E-Mail-Adresse, Website der Praxis und der Name einer Ansprechpartnerin bzw. eines Ansprechpartners. Natürlich hebt es die Anzeige aus der Masse, wenn auch das Praxislogo als Blickfang dient. Dieses graphische Element verursacht bei den meisten Zeitungen nur dann Mehrkosten, wenn es farbig gedruckt werden soll – was nach meiner Erfahrung aber nicht erforderlich ist.

### Jetzt wird es spannend!

Nachdem man die eingegangenen Bewerbungsunterlagen gesichtet hat, ist der Moment der Wahrheit da: Das Vorstellungsgespräch. Man trifft diesen Menschen, mit dem man möglicherweise in Zukunft zusammenarbeiten möchte. Die fachlichen Aspekte, die bei der Auswahl des richtigen Teammitgliedes eine Rolle spielen, sind dank der Stellenbeschreibung eindeutig geklärt. Aber was ist mit der menschlichen, der emotionalen Qualifikation? Endlich, hier kommt jetzt das Bauchgefühl zum Einsatz. Aber Stopp! Auch hier hilft eine Checkliste:

- Ist die Bewerberin spontan sympathisch? Der erste Eindruck, den sie im Bewerbungsgespräch macht, wird dem, den sie auf Patienten macht, sehr ähnlich sein.
- Wie wird die Bewerberin vom Patienten wahrgenommen werden?
- Kann sie sich auf die Wellenlänge ihres Gesprächspartners einstellen?

- Strahlt sie Optimismus und Freundlichkeit aus?
- Ist sie aufgeschlossen, kommunikativ und humorvoll?
- Empfindet man selbst das Gespräch als angenehm?
- Kommt ein ausgeglichener Dialog zustande?
- Inwieweit sieht die Bewerberin sich imstande, dem Service-Niveau der Praxis gerecht zu werden? Warum?

Da alle im Team mit der neuen Kollegin zusammenarbeiten werden, sollten auch alle vor der Einstellung die Gelegenheit haben, sie kennen zu lernen und, angelehnt an die vorgenannten Fragen, ihre ganz persönlichen Eindrücke zu sammeln. Dieses Kennenlernen des Teams ist – wie alles im Bereich Kommunikation – auch wieder eine Sache der Gegenseitigkeit. Natürlich wird auch die Bewerberin gern alle Menschen ihres potenziellen Teams zumindest einmal gesehen haben, bevor sie ihre Entscheidung für diesen Arbeitsplatz und diese Mannschaft trifft.

### Antreten zum Anlernen

Der erste Arbeitstag im neuen Job ist da! Man wird offiziell willkommen geheißen, bekommt von vielen Menschen viele Informationen zu vielen Themen (Praxisphilosophie, Abläufe, Zuständigkeiten, Einweisungen in Geräte). Es gibt Papierkram zu erledigen, man versucht, sich zu orientieren, beobachtet Menschen und Abläufe, sucht Dinge und dergleichen mehr. Aber

ganz sicher arbeitet man nicht viel und wird das auf der Grundlage dieser eher unkoordinierten Vorbereitung auch in den nächsten Tagen nicht wirklich effizient tun können.

In vielen Praxen wird auf diese Weise wertvolle Zeit, viel Geld und viel vom anfänglich überdurchschnittlich hohen Enthusiasmus der „Neuen“ und des Teams vergeudet. Hat man hingegen Glück, so gibt es in der Praxis bewährte so genannte SOPs (Standard Operating Procedures) für die Einarbeitung neuer Teammitglieder. So wird der Einstieg schnell und effektiv, alle Beteiligten können sich zügig und reibungsarm aufeinander einstellen und die überflüssigen Aufwendungen halten sich in einem sehr begrenzten Rahmen. Bei der Durchführung der Einweisung neuer MitarbeiterInnen hat sich eine standardisierte Vorgehensweise bewährt:

#### ■ Allgemeines

MitarbeiterInnen, die ein neues Arbeitsverhältnis in der Praxis beginnen, müssen, bevor sie ihre Tätigkeit in der Praxis aufnehmen über die gesetzlichen Vorschriften, essentiellen Arbeitsanweisungen, Rechte und Pflichten aufgeklärt werden. Bei Mitarbeitern, die eine Berufsausbildung mit Erfolg abgeschlossen haben, ist zwar davon auszugehen und es ist auch dringend erforderlich, dass sie über die grundsätzlichen Rahmenbedingungen, Unfallverhütungsvorschriften, Hygienerichtlinien nach RKI, Rönt-

genverordnung etc. aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation Bescheid wissen. Dennoch müssen sie noch mal an die entsprechenden Gesetze, Vorschriften, Rechte und Pflichten erinnert werden.

Die neue Mitarbeiterin muss mit den individuellen Besonderheiten der Praxis vertraut gemacht werden und benötigt eine Einführung in das Qualitätsmanagementsystem mit den für sie wichtigen Arbeitsanweisungen. Die Aufklärung der Mitarbeiterin wird schriftlich dokumentiert, hierzu sollte ein schriftlicher Einarbeitungsplan vorliegen, der von allen am Gespräch Beteiligten unterschrieben wird.

### ■ Durchführung

#### Vorbereitung:

- Der Arbeitsvertrag ist unterschrieben und liegt in der Praxis vor.
- Prüfung des Impfstatus.
- Personalbogen liegt ausgefüllt vor.

#### Themen des Aufklärungsgespräches :

- Unfallverhütungsvorschriften,
- Röntgenverordnung,
- Gefahrstoffverordnung, Gefahrstoffliste, Gefahrstoffverzeichnis, Umgang mit Gefahrstoffen.
- Jugendarbeitsschutzgesetz,
- Mutterschutzgesetz,
- Hygiene in der Zahnarztpraxis.
- RKI-Richtlinien, Hygiene in der Zahnarztpraxis.
- Bundesdatenschutzgesetz.

Spätestens zu Beginn der Tätig-

keitsaufnahme sollte feststehen, welche Aufgaben von der Mitarbeiterin sofort selbstständig durchgeführt werden können, in welche Aufgaben sie komplett neu eingeführt werden muss und für welche Aufgaben sie, aufgrund der individuellen Anforderungen der Praxis, eine einführende Nachschulung benötigt. Wird in den ersten Wochen der Aufnahme der Tätigkeit von einem einweisenden Mitarbeiter oder der Zahnärztin/ dem Zahnarzt festgestellt, dass bei der neuen Mitarbeiterin Lücken in Theorie und/oder Praxis bestehen, muss sie zeitnah nachgeschult werden. Hier sollte darauf geachtet werden, dass ein individueller Plan mit konkreten Ziel- und Zeitvorgaben erstellt wird.

#### Praxisrundgang

Die Zahnärztin/der Zahnarzt bzw. die verantwortliche Mitarbeiterin begeht mit der neuen Mitarbeiterin die Praxis, zeigt und erklärt ihr die verschiedenen Funktionsräume und Personalräume und gibt Hinweise auf mögliche Gefahren und den Standort wichtiger Unterlagen:

- Auf Gefahrstoffe hinweisen.
- Röntgenstrahlung,
- Notfallplan,
- Aushanggesetze,
- QM-Handbuch mit Arbeitsanweisungen.

### ■ Alle haben Erwartungen – wo trifft man sich?

Sowohl das Team als auch „die Neue“ sehen der Zusammenarbeit erwartungsvoll entgegen, jeder Einzelne hat Erwartungen,

Anforderungen, Wünsche und Bedürfnisse. Für das Team bedeutet die Aufnahme eines neuen Mitgliedes:

- Integration in ein bestehendes Team herbeiführen.
- Die Mitarbeiterin mit der Praxisphilosophie und den Teamregeln vertraut machen.
- Organisatorische Abläufe erklären und Fachwissen vermitteln.

Die „Alteingesessenen“ erwarten:

- Fachliche Kompetenz,
- Anerkennung bestehender und bewährter Regeln im Team,
- Fähigkeit zu Teamwork,
- Loyalität und persönliche Integrität,
- Lernfähigkeit und -bereitschaft,
- Leistungsbereitschaft und
- Kreativität.

„Die Neue“ wünscht sich:

- Eine Perspektive zu haben,
- gefördert und gefordert zu werden,
- Verantwortung übernehmen zu dürfen,
- Herausforderungen zu meistern,
- Fähigkeiten beweisen zu dürfen,
- ihre Persönlichkeit einbringen zu können sowie
- Anerkennung zu bekommen und zu geben.

Um die rein organisatorischen Aspekte der Einarbeitung schnell und effektiv zu behandeln, hat sich folgende Checkliste bewährt:



**Checkliste „Einarbeitung“** 1/1

Um die rein organisatorischen Aspekte der Einarbeitung schnell und effektiv zu behandeln, hat sich folgende Checkliste bewährt:

Aufgabe	erledigt am	Handzeichen Mentor	Handzeichen neues Teammitglied
Leitbild der Praxis besprochen			
Vorstellung des Teams			
Praxisführung			
Organigramm erklärt			
Stellenbeschreibung erklärt und übergeben			
Dienstplan besprochen			
Arbeitszeit und Pausenregelung besprochen			
Urlaubsplanung erklärt			
Dokumentationssystem erklärt			
Telefonanlage erklärt			
Unfallverhütungsvorschriften besprochen			
Verhalten im Not und Brandfall besprochen			
Reinigungs-/Desinfektionsplan erläutert			
Grundsätze für Fortbildungen vorgestellt			
Hinweis auf Fachliteratur in Praxis			
Dienstkleidung geklärt			

### Die Gruppendynamik

Oft kommt im Laufe der Einarbeitungszeit irgendwo im Team der Stoßseufzer: „Muss das denn so sein?“ Die Antwort ist ein klares „Ja!“ gefolgt von einem deutlichen „Immer!“. Wenn Menschen anfangen zusammen zu arbeiten, dann durchlaufen sie im Laufe des Sich-Aufeinander-Einspielens vier dynamische Phasen (nach Francis/Young, 1996). Wie gesagt, dieser Prozess ist unum-

gänglich. Keine der Phasen kann übersprungen werden, keine wird sich von selbst erledigen oder in Luft auflösen. Aber alle gehen irgendwann vorbei...

■ **Phase 1: Orientierungsphase**

In dieser Phase werden die Teammitglieder sehr vorsichtig miteinander umgehen, sich gegenseitig beschnuppern, herausfinden, wer auf wessen Wellenlänge liegt. Der Umgang ist höflich und distan-

ziert, man lässt niemanden an sich heran und will auch niemandem zu nahe kommen.

■ **Phase 2: Kampfphase**

Das klingt brutal, aber auch da muss das Team durch, damit eine Streitkultur entstehen kann. In dieser Phase werden unterschwellige oder offene Konflikte ausgeglichen, es werden Kompetenzbereiche abgesteckt, persönliche Grenzen aufgezeigt. So merkwürdig es klingt, aber genau in dieser Phase der Auseinandersetzung wird der Grundstein für ein zukünftiges harmonisches Miteinander der Teammitglieder gelegt. Damit das Ganze möglichst schnell in Phase 3 übergeht, sollte die Chefin/der Chef aufmerksam darauf achten, dass alle Auseinandersetzungen konstruktiv geführt werden und niemand unter die Gürtellinie schlägt.

■ **Phase 3: Organisierungsphase**

Durch das vorsichtige Abtasten in Phase 1 und das Ausleben von Konflikten in Phase 2 wissen die Teammitglieder nun, wie sie einander einordnen. Jetzt entwickeln und festigen sich neue Umgangs- und Verhaltensformen.

■ **Phase 4: Integrationsphase**

Endlich, es ist soweit! Das Team hat eine gemeinsame Basis gefunden, innerhalb derer es ideenreich, flexibel, offen und hilfsbereit miteinander umgeht. Nicht nur die Patienten werden es zu schätzen wissen!

## Play it again, Sam!

... und sie lebten glücklich bis an ihr Arbeitslebensende. Von wegen: Jedes Team wird alle hier beschriebenen Phasen und Schritte wieder durchlaufen, so-

bald ein neues Teammitglied hinzukommt. Sorry! Aber hält man sich an ein gewisses strukturiertes Vorgehen, wird aus dem Durchleben ein Prozess, der an Routine gewinnt, bewältigt und nicht durchlitten wird.

Q



### Autorin

**Katrin Rinke**, Jahrgang 1966, ist geschäftsführende Gesellschafterin der EC EviDent Consulting GmbH. Sie arbeitet zusammen mit Industrieunternehmen, Wirtschaftsinstituten und Banken als Coach für ZahnärztInnen, ÄrztInnen, ZahntechnikerInnen und ihre Teams. Ihr Schwerpunkt liegt dabei auf dem Thema der in- und externen Kommunikation. Kombiniert mit kreativen Marketing-Maßnahmen und einer patientenorientierten Service- und Beratungskultur schafft sie zusammen mit dem Praxisteam die Basis für einen nachhaltigen wirtschaftlichen und emotionalen Erfolg der Praxis. Neben zahlrei-

chen Publikationen in deutschen und internationalen Fachzeitschriften hat sie sich auch als Buchautorin einen Namen gemacht: Die Werke „Bitte weit öffnen! Das Kommunikationsbuch für die Zahnarztpraxis“ und „Service inbegriffen! Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen“ sind im Quintessenz-Verlag erschienen. Seit Januar 2006 gehört Katrin Rinke dem Redaktionsbeirat des im Quintessenz-Verlag Berlin erscheinenden „Team-Journals“ an. Neben ihrer beruflichen Tätigkeit arbeitet sie ehrenamtlich als 1. Vorsitzende des Vereins „Wieder Lachen e.V.“. Dieser Verein hilft Frauen, die Opfer häuslicher Gewalt wurden. Mit der bundeswei-

ten Aktion „Lächeln schenken!“ unterstützt Wieder Lachen e.V. gemeinsam mit ZahnärztInnen, ZahntechnikerInnen und der Dentalindustrie diese Frauen dabei, durch die kostenlose Wiederherstellung ihrer Mundgesundheit ein Stück Lebensqualität zurück zu gewinnen.

### Korrespondenzadresse

Katrin Rinke  
EC EviDent Consulting GmbH  
Dettinger Straße 10a  
63791 Karlstein am Main  
Tel.: 0 61 88-99 16 95  
Fax: 0 61 88-99 16 91  
E-Mail:  
katrin.rinke@ecevident.com