

Die Praxismanagerin

Luxus oder notwendig – und für wen?



Foto: © Trueeffelpix | Fotolia.com

Mehr denn je muss heute der Spagat zwischen „Zahnärztin“ und „Unternehmerin“ bewältigt werden: Dazu ist Erfahrung in beiden Bereichen notwendig, und die im zweiten werden während des Studiums überhaupt nicht vermittelt. Die Patienten sind anspruchsvoller geworden und erwarten eine optisch einladende und gut organisierte Praxis mit optimalem Service. Auch die Fülle der Anforderungen gesetzlicher Vorschriften sowie die Verpflichtung zur Qualitätssicherung und zur Weiterentwicklung des bestehenden Qualitätsmanagement-Systems geben dem Aspekt „Praxismanagement“ zusätzliche Bedeutung. Die Frage ist: selbst machen oder delegieren? Für den zweiten Weg gibt es inzwischen Profis: die Praxismanagerinnen. Ob sie Luxus sind, notwendig oder – immerhin – nur eine große Hilfe und für wen: Darum soll es hier gehen.

Wo macht eine Praxismanagerin Sinn?

Die wichtigste Aufgabe der Zahnärztin ist die Behandlung ihrer Patienten. Die vielfältigen Verwaltungsaufgaben, gesetzliche Anforderungen und – ab einer bestimmten Mitarbeiterzahl – das Personalmanagement machen es heutzutage fast schon notwendig, zur Entlastung eine kompetente Mitarbeiterin einzusetzen.

Beispiel Entlastung im Personalmanagement

Die Praxismanagerin ist zuständig für Einstellung und gezielte Einarbeitung von neuen Mitarbeitern, Dienst- und Urlaubsplanung, Zeiterfassung, die eventuelle Einführung und Weiterentwicklung eines Leistungs- und Bonussystems sowie Personalentwicklung und interne

Schulungen. Außerdem ist sie das Bindeglied zwischen Zahnärztin und Team und führt nahezu sämtliche Personalgespräche selbstständig. Die Zahnärztin muss sich nicht um jede „Befindlichkeit“ selbst kümmern.

Beispiel Ablaufoptimierung

Hier könnte es beispielsweise die zeitaufwändige Beratung der Patienten zu Mehrkosten sein. Patienten sprechen oft lieber mit einer Mitarbeiterin über Geld, Zahlungsvereinbarungen – oder auch ihre Ängste. Solche qualifizierte Beratung fördert auf vielen Ebenen die Zufriedenheit der Patienten und damit die stärkere Praxisbindung und auch den wirtschaftlichen Erfolg.

Beispiel paxisinterne Kommunikation

Die Praxismanagerin ist verantwortlich für regelmäßige und diszipliniert geführte Teambesprechungen, die jedes Mal eine Vielzahl kleiner positiver organisatorischer Änderungen bewirken. Interne Schulungen oder „Rollenspiele“, von der Praxismanagerin mit den Mitarbeitern durchgeführt, führen zu einer professionellen Kommunikation mit den Patienten und einem insgesamt stimmigen Bild nach außen.

Beispiel Patientenbestellsystem

Ein produktiver Tag ist Ergebnis einer sorgfältigen Planung und deren Umsetzung – inklusive der Patientensteuerung. Ein gut funktionierendes Bestellsystem ist keine leichte Aufgabe, den Patienten aber sehr wichtig. Ein Bestellsystem



schaft eine klare Struktur. Vielleicht schafft das eine Managerin eher als die Praxischefin neben ihrer Behandlungsarbeit.

Für welche Praxis lohnt sich eine Praxismanagerin?

Klar ist: Eine Praxismanagerin – häufig die zweite Führungskraft nach der Praxisinhaberin – stellt einen wesentlichen Kostenfaktor im Bereich der Personalkosten dar. Also muss geprüft werden, ob die Einstellung Sinn macht. Ebenso klar ist: Je größer die Praxis, desto mehr Gewicht hat die betriebswirtschaftliche Führung. Und: Eine ständige Optimierung der Abläufe bringen Zeit- und Geldersparnis. Gezielte Marketingaktivitäten fördern die Bindung bisheriger und die Gewinnung neuer Patienten. Professionelles Abrechnungs- und Factoringmanagement sowie regelmäßiges Controlling sichern langfristigen wirtschaftlichen Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit. Es ist oft sinnvoll,

dass die Praxismanagerin zugleich die Qualitätsbeauftragte ist. Je vielfältiger die Aufgaben in diesen Bereichen kompetent delegiert werden, desto mehr Zeit hat die Zahnärztin für ihre Patienten. Eine Praxismanagerin „rechnet sich“ in der Regel deutlich.

Welche Kenntnisse bringen Praxismanagerinnen mit?

Fachliche Grundkenntnisse: Betriebswirtschaft, Finanz- und Rechnungswesen. Vertiefende Kenntnisse: Praxisorganisation, Personalwesen, Recht, Qualitäts-, Abrechnungs- und Hygienemanagement sowie Praxismarketing. Darüber hinaus: Verantwortungsbewusstsein, Loyalität, ein gepflegtes und selbstbewusstes Auftreten, Freundlichkeit, Offenheit, Einfühlungsvermögen, Organisationstalent, Entscheidungsfreude, Kommunikationsstärke, Belastbarkeit, Engagement und einige weitere Eigenschaften.

Wie findet man eine solche Praxismanagerin?

Vielleicht lässt sich mit entsprechender Fortbildung oder Weiterqualifizierung eine eigene bewährte Mitarbeiterin mit entsprechendem Potenzial aufbauen (s. Kurstipp unten). Wenn dies nicht der Fall ist, hilft nur die gezielte Suche – mithilfe eines vorher genau definierten Anforderungsprofils.



Gabriele Oppenberg

GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement e.K.

Gehring 14, 84347 Pfarrkirchen

Tel. 08561 9895959

E-Mail: info@go-consulting.de

www.go-consulting.de

KURS-TIPP: Kompaktkurs Praxismanager/in mit Zertifikat

Der einwöchige Fachkurs Praxismanager/in richtet sich an alle Zahnärzte/Zahnärztinnen und Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen, die eine Zahnarztpraxis organisatorisch und wirtschaftlich erfolgreich führen wollen. Mit dem erworbenen Wissen eröffnen sich neue Perspektiven in der täglichen Praxisarbeit. In der Fortbildung können die Teilnehmer ein wertvolles und dauerhaftes Netzwerk zu den Dozenten sowie zu anderen Lehrgangsteilnehmern bilden.

Informationen, Termine und Veranstaltungsorte können unter info@go-consulting.de und Tel. 08561 9895959 angefragt werden.

Bundesfamilienministerium: Ausbau der Kindertagesbetreuung

Für die jungen Mütter unter den Zahnärztinnen gehört zum Thema „Praxis managen“ auch das Thema „Kind/Familie managen“. Da spielt die Kita eine große Rolle. Hier soll der Ausbau an Plätzen weitergehen, sagt das Bundesfamilienministerium. 32,7% der unter dreijährigen Kinder wurden am Stichtag 1. März 2016 in Kindertageseinrichtungen oder in öffentlicher Kindertagespflege betreut, im März 2006 lag die Betreuungsquote noch bei 13,6%.

„Dieser Anstieg ist Beleg für einen enormen gesellschaftlichen Wandel: Die frühe Betreuung in Kita oder Kindertagespflege wird von immer mehr Eltern gewünscht und genutzt“, so Bundesfamilienministerin Manuela Schwesig. „Aber es ist noch Luft nach oben. Damit alle Kinder zu ihrem Recht auf frühe Bildung kommen, müssen wir noch mehr tun.“ Deshalb sieht die Bundesregierung für die kommenden Jahre deutlich mehr Mittel für die Kindertagesbetreuung vor. Sie plant ein viertes Investitionsprogramm, mit dem den Ländern mehr als 1,1 Milliarden Euro in den Jahren 2017 bis 2020 zum weiteren Ausbau des Platzangebots zur Verfügung gestellt werden. Infos: www.fruehe-chancen.de.