

# Alltag als Praxismanagerin – Wie kann der Start gelingen?

Die Bedeutung einer Praxismanagerin hat in den letzten Jahren zugenommen. Praxisteams werden größer und die Verwaltungsaufgaben nehmen ein größeres Volumen ein. Viele Praxisleitungen möchten oder können nicht alle notwendigen Führungsaufgaben übernehmen. In dieser Artikelreihe werden viele Fragen zum Einstieg, dem Alltag und zu den Herausforderungen dieses wichtigen und besonderen Jobs beantwortet. In diesem Teil geht es um den Einstieg und um die Frage, wie ein erfolgreicher Start gelingen kann.

**Gudrun Mentel**

Sie haben nun ihre erste Fortbildung im Praxismanagement absolviert und möchten Ihren Job als Praxismanagerin starten. Was können Sie und die Praxisleitung tun, damit es für alle Beteiligten ein Erfolg wird?

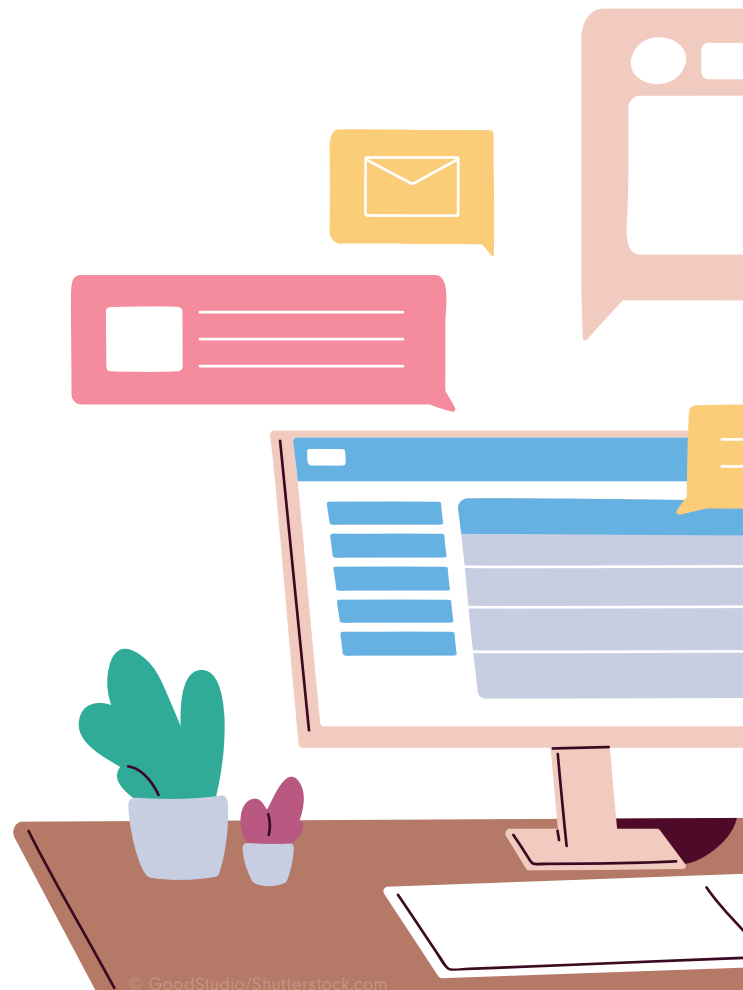
## Was sind die Aufgaben und Befugnisse?

Die meisten Missverständnisse und Enttäuschungen in Bezug auf den Einsatz einer Praxismanagerin entstehen zu Beginn. Beide Seiten – Praxisleitung und Praxismanagerin – müssen deutlich festlegen, welche Aufgaben die Praxismanagerin konkret ausführen soll oder darf. Am besten legen beide gemeinsam eine konkrete Liste aller Aufgaben an und besprechen, was die Praxismanagerin darf: Was darf sie allein ausführen, was darf sie erstellen (E) oder erst nach der Freigabe durch die Freigabe durch die Praxisleitung ausführen (F)? Beim Prozess des Recruitings kann diese Liste z. B. so aussehen:

- Stellenprofil erstellen (E)/Freigabe (F)
- Anzeige erstellen (E)/Freigabe (F)
- Anzeigen bei Stellenportalen schalten
- Betreuung Anzeigen in sozialen Medien
- Kommunikation mit Bewerbern
- Vorstellungsgespräch Vorbereitung/Teilnahme
- Organisation Probearbeiten
- Vertragsvorbereitung/Absprache Steuerbüro
- Befugnis Einstellung Mitarbeiter

Bei dieser Liste fällt auf, dass es Sinn macht, die klaren Grenzen der Tätigkeiten zu beschreiben, z. B. ob die Praxismanagerin eine Anzeige erstellen oder auch freigeben darf? Darf sie eine Aussage gegenüber einem Bewerber tätigen, dass die Praxis mit ihm einen Arbeitsvertrag abschließen wird? Diese feinen Unterschiede schaffen Klarheit für die Praxismanagerin, aber auch für die Praxisleitung. Beide wissen nun, welche Aufgaben auf sie zukommen – aber auch, auf was sie sich bei dem Gegenüber verlassen können. So weiß die Praxisleitung z. B., dass sie eine Anzeige

erst freigeben muss, bevor diese geschaltet wird. Im Praxisalltag gibt es genau bei diesen Punkten immer wieder Missverständnisse durch unklare Anweisungen à la „Machen Sie mal die Anzeige für die Assistenz fertig“ durch die Praxisleitung. So glaubt vielleicht die Praxisleitung, dass die Praxismanagerin die Anzeige schon erstellen und dann schalten wird, während diese aber noch auf eine Freigabe



wartet. Oder die Praxismanagerin hat die (unklare) Anweisung so verstanden, dass sie die Anzeigen auch schalten darf, aber die Praxisleitung hat unter der Anweisung lediglich die Erstellung gemeint.

Wichtig ist die konkrete Liste auch für das restliche Praxisteam. Wenn z. B. vereinbart wird, dass die Praxismanagerin für die Kommunikation mit den Bewerbern zuständig ist, dann darf auch nur sie Auskünfte gegenüber Bewerbern machen. Ruft dann eine Bewerberin z. B. an der Rezeption an und fragt nach dem Stand ihrer Bewerbung, so darf (und muss) die Kollegin von der Rezeption sagen, dass die Praxismanagerin dafür die Ansprechpartnerin ist.

Sie darf dann um die Kontaktdaten der Bewerberin bitten und einen Rückruf durch die Praxismanagerin zusichern. Weitere Auskünfte sollte sie nicht geben, denn nur die Praxismanagerin kennt den Stand der Bewerbungen und weiß, welche Aussagen auch rechtssicher (z. B. AGG) sind. Diese Klarheit kommt dem gesamten Praxisteam zugute. Zudem wirkt ein solches Verhalten professionell und souverän gegenüber der Bewerberin.

Wird dagegen festgelegt, dass die Praxismanagerin das Probearbeiten organisiert, so ist es dann wichtig, festzulegen, was das genau umfasst. Begrüßt sie die Bewerberin? Begleitet sie diese den ganzen Tag oder übergibt sie die Bewerberin an andere Kolleginnen z. B. in der Assistenz oder Rezeption? Führt sie zum Abschluss noch ein kurzes Gespräch? Auch hier macht es Sinn, diesen Prozess konkret festzulegen, damit alle im Team wissen, wer was genau macht und welche Aufgaben andere im Team konkret haben.

#### Was sind die Grenzen der Arbeit?

Besonders wichtig ist es, festzulegen, was die Praxismanagerin darf und was sie nicht darf an den erfolgskritischen Stellen in der Zusammenarbeit. Darf



## PZR-FLATRATE-PREMIUM

### 100% Erstattung für PROFESSIONELLE IMPLANTAT- UND ZAHNREINIGUNG

- ✓ INKL. aMMP-8 DIAGNOSTIK & PRÄVENTIONSTHERAPIE
- ✓ INKL. BLEACHING UND SCHNARCHERSCHIENEN

FÜR NUR **15,80€<sup>MT</sup>**.

- ✓ OHNE WARTEZEITEN
- ✓ OHNE GESUNDHEITSFragen
- ✓ OHNE ANZAHLBEGRENZUNG
- ✓ OHNE SUMMENBEGRENZUNG



Jetzt QR-Code scannen  
und mehr erfahren!



[DZVS.DE/PZR-FLATRATE-PJ](https://www.dzvs.de/PZR-FLATRATE-PJ)

sie z. B. den angestellten Zahnärztinnen Anweisungen zu deren Arbeitszeit geben, wenn diese z. B. Überstunden abbauen sollen? Je nach Organisation des Praxisablaufs kann diese Definition große Bedeutung haben. Eine Praxismanagerin darf zudem weder eine Ermahnung noch eine Abmahnung aussprechen (wenn sie keine Befugnis zum Einstellen neuer Mitarbeiter hat – was die Regel ist). Dies darf nur die Praxisleitung. Diese Regel sollte ebenso exakt vereinbart und im ganzen Team kommuniziert werden. Diese Klarheit schützt damit auch die Praxismanagerin und deren Autorität.

### **Was soll die Praxismanagerin von Beginn an und was später tun?**

Nicht jede Aufgabe muss eine Praxismanagerin vom ersten Tag ihrer Tätigkeit an ausführen. Gerade dann, wenn die Fortbildung frisch abgeschlossen wurde oder wenn eine neue Praxismanagerin in die Praxis kommt, macht es Sinn, die Aufgaben in Zeitblöcke aufzuteilen. So kann man z. B. festlegen, welche Aufgaben von Beginn an ausgeführt werden sollen und welche erst drei oder sechs Monate später. Auf diese Weise können sich beide Seiten aneinander gewöhnen, sich kennenlernen und langsam in die beiden neuen Rollen reinwachsen.

Was traut sich die Praxismanagerin zu? Was erwartet die Praxisleitung? Was darf nicht passieren? Oft trauen sich beide Seiten genau hierüber nicht zu sprechen. Gerade darüber sollte aber offen und klar zu Beginn gesprochen werden (z. B. auch mithilfe einer Moderatorin). Bei dem Festlegen der Aufgaben und Befugnisse darf (und sollte) eine Praxismanagerin offen zu den eigenen Bedenken und Stärken stehen. Was traut sie sich zu? Wo braucht sie Unterstützung durch die Praxisleitung? Wo wünscht sie sich Unterstützung durch Kolleginnen? Wie wird es dem Team kommuniziert?

Der wichtigste Part ist die klare Kommunikation der Aufgaben und Befugnisse, welche die Praxismanagerin hat, gegenüber dem Team. Dies muss durch die Praxisleitung erfolgen. Idealerweise erhält jeder im Team die Übersicht mit den Aufgaben und Befugnissen der Praxismanagerin und entsprechende Erläuterungen (z. B. Kommunikation mit den Bewerbern).

### **Fazit**

Die Klarheit zu Beginn der Zusammenarbeit zahlt sich schnell und langfristig für die Praxismanagerin, die Praxisleitung und das ganze Team aus.



## **kontakt.**

### **Gudrun Mentel**

Beratung für Mitarbeiterführung + Kommunikation

Friedrich-Ebert-Straße 48

65824 Schwalbach am Taunus

mentel@gudrunmentel.de

www.gudrunmentel.de

Infos zur Autorin



Artikel Teil 1



# » Prophylaxe und Schutz für Patienten



SCORPION  
Instruments dentaires

statt ~~139 €~~ nur  
**99,00 €**  
zzgl. MwSt.

**Scorpion Implantat-Clip-Set\***  
Spezial-Ultraschall-Aufsatz für die Implantatnachsorge und Prophylaxe. Vermeidet Kratzer an weichen Titanstrukturen und minimiert die Plaqueakkumulation. Für alle gängigen Hersteller verfügbar.



**270,00 €**  
zzgl. MwSt.

**Neu**

**vVardis Repair**  
Stoppt die progressive Entwicklung von früher Initialkaries und kehrt diese dank Schmelzregeneration sogar um. (10 Einzelbehandlungen)



**NEU**

**119,00 €**  
zzgl. MwSt.

**BRIX3000 KariesRemover (Tube, 3 ml)**  
Schmerzarme, nicht-traumatische Entfernung von Karies ohne Spritze und Bohrer durch enzymatisches Gel auf Papaya Basis. Für eine nicht-traumatische Kariesbehandlung unter Ausnutzung enzymatischer Aktivitäten mittels der EBE Technologie.



statt ~~39 €~~ nur  
**35,00 €**  
zzgl. MwSt.

**PDT - 3D Küretten zum Scaling und zur Wurzelglättung**  
Die runde und glatte Rückseite trägt dazu bei, ungewünschte Gewebeverletzungen zu reduzieren. Tipp: Ideale Unterstützung zur nicht-traumatischen Karies Entfernung mit Brix3000.



**54,90 €**  
zzgl. MwSt.

**Aktion 5+2**

**ParoMit® Dental-Spray, 30 ml**  
Zur begleitenden Therapie bei Gingivitis, Parodontitis und Periimplantitis. Zur Anwendung direkt nach der PZR und einkalkulierten Mitgabe an Patienten.



**NEU**

nur  
**109,00 €**  
zzgl. MwSt.

**Magic Sonic (Set mit 2x Paar EarPods)**  
Magic Sonic EarPods filtern hohe akustische Frequenzbereiche wie die von Turbinen, Absauganlagen und anderen unangenehmen Geräuschen. Die Wahrnehmung von Sprache und anderen Klängen bleibt erhalten. Für den Komfort von Behandlerteam und Patienten. Desinfizierbar.



Zantomed GmbH  
Ackerstraße 1 · 47269 Duisburg  
info@zantomed.de · www.zantomed.de



Tel.: +49 (203) 60 799 8 0  
Fax: +49 (203) 60 799 8 70  
info@zantomed.de

Preise zzgl. MwSt. und Versandkosten  
Irrtümer und Änderungen vorbehalten  
Angebot gültig bis 30.6.2023

**zantomed**  
www.zantomed.de