



# Alltag als Praxismanagerin – Wie gelingt die Zusammen- arbeit mit der Praxisleitung?

In den ersten beiden Artikeln wurden die Grundlagen besprochen: Was brauchen alle Beteiligten für den Anfang und wie kann der Start gelingen? In diesem Teil geht es um den Alltag einer Praxismanagerin. Die Fortbildung zur Praxismanagerin ist absolviert, die Aufgaben und Befugnisse sind definiert und beide Seiten (Praxisleitung und Praxismanagerin) haben miteinander besprochen, was die gegenseitigen Bedenken und Wünsche sind. Die Basis für eine gute, vertrauensvolle und effektive Zusammenarbeit ist gelegt. Worauf kommt es jetzt im Alltag an?

**Gudrun Mentel**

## Austausch mit der Praxisleitung

Die wichtigste Zeit, die eine Praxisleitung in die Leitung des Teams und der Praxis investieren kann, ist die Zeit, die sie in einen regelmäßigen Austausch mit der Praxismanagerin investiert, z. B. das Leitungstreffen. Es macht daher Sinn – je nach Größe und Aufbau der Praxis –, sich mindestens einmal

in der Woche zu treffen. Zu Beginn der Zusammenarbeit und wenn die Praxis größer ist (und damit die Themen umfangreicher sind) machen häufigere Treffen Sinn. Diese Leitungstreffen werden im Terminbuch eingetragen und nie ausgebucht oder mit anderen Terminen belegt (Behandlung etc.). Besprochen wird all das, was beide Seiten miteinander austauschen und besprechen wollen, wobei jeweils eine Bring-

schuld dem anderen gegenüber besteht. Die Praxisleitung teilt der Praxismanagerin so viel wie möglich an Informationen mit, aufgrund derer sie Entscheidungen treffen, Aufgaben delegieren und Projekte voranbringen kann. Wichtig ist, dass die Praxismanagerin alles fragen darf, was sie fragen möchte. Welche Information für sie wichtig ist, weiß am besten sie selbst. Auch die Praxismanagerin selbst berichtet proaktiv von sich aus, was erreicht wurde und wo aktuelle Projekte und Maßnahmen stehen. Wichtig ist, dass sie auch über jene Dinge berichtet, bei welchen sie sich unwohl fühlt oder vielleicht gescheitert ist. Denn nur wenn beide Seiten offen über diese Dinge sprechen können, können miteinander Lösungen gefunden werden.

### Vertrauen entsteht durch Austausch

Diese Leitungstreffen wirken im Laufe der Zeit doppelt: Man bringt gemeinsam Dinge voran, ist auf dem gleichen Kenntnisstand. Man lernt sein Gegenüber kennen, wie gedacht und argumentiert wird, welche Bedenken und Befürchtungen vorhanden sind, aber auch, welche Fortschritte und Entwicklungen man bei sich wahrnimmt. Zudem bringen diese Erfahrungen alle Beteiligten einander näher, weil man einen gemeinsamen Erfahrungsschatz aufbaut, zusammen Hochs und Tiefs erlebt. Diese Erfahrungen führen zu besonderer Nähe und damit zu mehr Vertrauen und Sicherheit auf beiden Seiten.

Und so kann man als Praxisleitung auch durchaus beruhigt in den Urlaub fahren und weiß – die Dinge laufen auch in meiner Abwesenheit. Sich Zeit für die Praxismanagerin zu nehmen, lohnt sich also doppelt.

### Gespräche mit Mitarbeitern vorbereiten

Sie stehen immer an: die Gespräche mit den Mitarbeitern. Bei Jahresgesprächen besprechen beide Seiten einen Rück- und einen Ausblick der Zusammenarbeit. In Fehlergesprächen bespricht man vermeintliche Fehler und sucht gemeinsam nach Lösungen. Daneben gibt es noch Bewerbungsgespräche, Konfliktgespräche u. v. m. Es gibt immer wieder Anlässe für Gespräche mit Einzelnen aus dem Team. Diese sind notwendig für alle Beteiligten – für die Personen in leitender Funktion aber oft mit Unbehagen und Fragen verbunden. Wie reagiert das Gegenüber? Bin ich im Recht? Was ist, wenn der andere in den Widerstand geht und mir die Worte ausgehen? Wie kann ich einen größeren Konflikt verhindern? Unter solchen Gesichtspunkten werden Gespräche oft verschoben, verdrängt oder kurzgehalten. Dabei kann man mit richtiger Vorbereitung, den richtigen Worten und gemeinsamer Gesprächsführung viel bewirken. Auch hier hilft der gemeinsame Austausch zwischen Praxisleitung und Praxismanagerin sehr. Gespräche werden vorbereitet,



## Itis-Protect®

Zum Diätmanagement  
bei Parodontitis

**60 %**  
Heilungsrate



## Systemische Begleittherapie

# Itis-Protect® wirkt von innen gegen Parodontitis

- 4-Monatskur mit hochreinen Mikronährstoffen
- Deutlicher Rückgang der Entzündung
- Sanfte, schmerzfreie Therapie für die Mundflora

Lebensmittel für besondere medizinische Zwecke (bilanzierte Diät).  
Nicht zur Verwendung als einzige Nahrungsquelle geeignet. Nur unter ärztlicher Aufsicht verwenden.



Dr. med. dent. Heinz-Peter Olbertz  
ist Mikronährstoffexperte, Fachreferent  
für systemische Parodontologie und CMD

Kostenloses Online-Seminar  
am 20.09. von 18.30 - 19.45 Uhr

„Refraktäre Parodontitis trotz guter Compliance?  
Mit nachhaltigem Entzündungsmanagement  
zum Behandlungserfolg“

Anmeldung und Informationen auf [hypo-a.de/paro](http://hypo-a.de/paro)

indem man z.B. gemeinsam überlegt, wie Situationen betrachtet werden könnten. Man kann gemeinsam Aspekte bewerten, Argumente finden, Formulierungen überlegen usw. Eine solche Vorbereitung stärkt emotional wie organisatorisch sehr. Möglicherweise ist man in der Lage, das Gespräch alleine aber mental gestärkt führen zu können.

### **Teambesprechungen vor- und nachbereiten**

Regelmäßige Teambesprechungen dienen dem Gedanken- und Meinungsaustausch zwischen Praxisleitung und Mitarbeitern. Eine Stellschraube hier muss eine gute Vorbereitung sein. Zunächst wird eine Themenliste von der Praxismanagerin ausgehängt, in die alle aus dem Team Themen eintragen können, die sie besprechen möchten. Diese Liste wird im zweiten Schritt mit der Praxisleitung besprochen. Es gibt einige Themen, die man besser mit den Betroffenen selbst bespricht (und nicht mit allen aus dem Team), oder Themen, die man gezielt vorbereiten sollte, damit die Besprechung möglichst effektiv ist. In der Vorbereitung besprechen Praxismanagerin und Praxisleitung anschließend gemeinsam und legen die Themen für die Agenda der Teambesprechung fest.

### **Das Ergebnis – Vertrauen und einheitliches Auftreten**

Es ist nicht nur das Vertrauen untereinander, das so wächst, sondern auch das Auftreten der beiden nach Außen und da-

mit deren Außenwirkung auf das Team.. Man erscheint insgesamt stärker und einheitlicher. Wenn das Team weiß, dass beide an einem Strang ziehen, das Gleiche sagen (und dazu stehen) sowie klar, positiv und optimistisch auftreten, beflügelt dies das ganze Team und führt zu weniger Missverständnissen, Rückfragen und anderen Hemmnissen im Praxisalltag.

### **So viel Zeit? Ja – für das Richtige!**

So viel Zeit im Praxisalltag miteinander, sagen Sie jetzt? Die habe ich nicht. Ich muss doch behandeln und Geld verdienen. Diese Argumente stehen oft anfänglich im Raum, wenn es darum geht, mit einer Praxismanagerin zusammenzuarbeiten. Man kann diese Situation aber auch anders sehen: Rechnet man jene Gespräche und damit die Zeit zusammen, bei denen man sich ärgert, Dinge vielleicht gar mit ins Private nimmt und Beschwerdegespräche mit Mitarbeitern. All die Teamsitzungen, die im Jammertal oder in endlosen Diskussionen enden. Oder jene Tätigkeiten, die eigentlich andere aus dem Team machen könnten, die aber ständig an Ihnen hängen bleiben. Da kommen einige Stunden zusammen. Von den Auswirkungen auf das eigene Wohlbefinden mal ganz abgesehen. Wer all das mal zusammenzählt, kommt schnell auf weitaus höhere Summen (was sich auch monetär auswirkt).

Es macht also Sinn, Zeit und Vertrauen in die Zusammenarbeit mit einer Praxismanagerin zu investieren. Belohnt wird man in vielen „Währungen“: Vertrauen, Wertschätzung, Effektivität und damit mit mehr persönlichem Erfolg.



## **kontakt.**

### **Gudrun Mentel**

Beratung für Mitarbeiterführung + Kommunikation

Friedrich-Ebert-Straße 48

65824 Schwalbach am Taunus

mentel@gudrun-mentel.de

www.gudrun-mentel.de

Infos zur Autorin



# »» Unsere TOP 6 Empfehlungen für August/September 2023



Aktionspreis  
**799,00 €**  
zzgl. MwSt.

## Ora Fusion Mundhöhlenkrebs Früherkennung KI-Diagnostikgerät

Mundhöhlenkrebs! Vorsorge kann Leben retten. Eine frühzeitige Erkennung in Stadium I oder II kann zu deutlich besseren Ergebnissen mit Überlebensraten von bis zu 90 Prozent führen.



**899,00 €**  
zzgl. MwSt.

## Ora Fusion Mundhöhlenkrebs Früherkennung Speicheltest

Die Innovation: Der BeVigilant OraFusion Test (12 Stk.) Nach wenigen Minuten erfolgt das Testergebnis durch Speichelentnahme mit 94% Sicherheit. (Anwendung nur in Verbindung mit KI-Diagnosegerät)



**179,00 €**  
zzgl. MwSt.

## vVardis D'Senz

Effektive und sofortige Desensibilisierung empfindlicher Zähne vor und nach der professionellen Zahnreinigung. (10 Tuben à 3 ml)



**54,90 €**  
zzgl. MwSt.

## ParoMit® Dental-Spray, 30 ml

Unterstützt die Heilungsfunktion im Weichgewebe. Ideal nach oralchirurgischen Eingriffen bei Blutungs- und Entzündungsrisiken.



statt ~~269 €~~ nur  
**239,00 €**  
pro Rolle 100 Stück  
zzgl. MwSt.

## Tri Hawk Talon 12

Der TriHawk Talon 12 (früher 1158) ist ein Einmalkronentrenner, der dank seines speziellen Schliffs eine außerordentliche Schneidleistung, sowohl horizontal als auch vertikal, besitzt.



nur  
**19,90 €**  
zzgl. MwSt.

## Biosanitizer H1 flüssig 5.000 ml

Saniswiss biosanitizer H1 ist ein hydroalkoholisches Desinfektionsmittel für die hygienische und chirurgische Händedesinfektion ohne Wasser.

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 30.09.2023

**zantomed**  
www.zantomed.de