



Endlich wieder entspannt arbeiten

Ein Beitrag von Heike Herrmann, Abrechnungsspezialistin, und Julia Wenderhold, KFO Wirtschafts- und Managementexpertin.

Abb. 1: Die Abrechnungsspezialistin Heike Herrmann und die KFO Wirtschafts- und Managementexpertin Julia Wenderhold vereinen ihre Erfahrung aus über 600 Praxismandaten im Zertifizierungskurs KFO Office Managerin™ und bieten damit direkt umsetzbare Entlastungshebel für die aktuell prägenden Herausforderungen an. (Bild: © Designed by myriammira/Freepik) **Abb. 2:** Die KFO Office Managerin™ ist die persönliche kaufmännische Assistenz, die den Praxisinhaber in der Organisation, Abrechnung, Planung und Kommunikation entlastet.

Abb. 3: Tägliches Briefing und Debriefing verhindert Engpässe, löst Probleme, bevor sie auftreten und korrigiert unerwünschtes Verhalten harmonisch und konkret.

Die organisatorischen und personellen Herausforderungen sind für viele KFO-Praxen ein ernstes Problem. Die Abrechnungsspezialistin Heike Herrmann und die KFO Wirtschafts- und Managementexpertin Julia Wenderhold stellen mit dem Konzept der KFO Office Managerin™ einen bewährten pragmatischen Lösungsansatz vor und zeigen in diesem Artikel zwei erprobte und direkt umsetzbare Entlastungshebel für die aktuell prägenden Herausforderungen.

Administrative Überforderung, personelle Unterbesetzung, Budgetkürzungen, steigende Kosten bei Materialien und Gehältern, gepaart mit Fachkräftemangel sowie zeitintensiver, anspruchsvoller Kommunikationsarbeit mit den Erstattem und den Patienten – die aktuellen personellen und organisatorischen Herausforderungen bringen viele kieferorthopädische Praxen an den Rand ihrer Möglichkeiten, mit erheblichen Folgen.

Wichtige organisatorische Themen bleiben unerledigt oder landen aufgrund von Mitarbeitermangel oder -kompetenz wieder auf dem Tisch des Praxisinhabers. Top-Mitarbeiter verbringen ihre Zeit mit administrativen Wiederholungsaufgaben und damit, die entstandenen Fehler aufgrund von Versäumnissen oder mangels ausreichend Personal selbst aufwendig zu beheben. Sie springen von einem Thema zum anderen, anstelle produktiv mitzudenken und die Praxis voranzubringen. So verbrennen Praxen ungewollt ihre Leistungsträger, was regelmäßig zu Kündigungen der wertvollsten Ressource Mitarbeiter führt.

Dies wiederum führt zu einer zusätzlichen Belastung und Frustration des gesamten Praxisteam.

Wichtige Teambesprechungen und Einzelgespräche mit den Mitarbeitern, um die konkreten Themen anzugehen, sind zeitlich einfach nicht mehr darstellbar und würden nur das Offensichtliche bestätigen: Alle sind überfordert.

Überforderung der Organisation und Administration können zu Einbußen von 11.853 Euro pro Quartal pro Praxis führen

Denn es fehlt oft an klaren Arbeitsabläufen. Sie sind veraltet oder werden nicht eingehalten, da jeder sie unterschiedlich verstanden oder gezeigt bekommen hat. Ständig müssen die gleichen Rückfragen beantwortet werden, es häufen sich die banalsten Fehler. Die Mitarbeiter sind frustriert und die Stimmung wird immer gereizter. Dies spüren dann auch zunehmend die Patienten und ihr Unmut steigt. Im schlimmsten Fall kann dies sogar zu negativen Google-Bewertungen und einer schlechten Praxis-Reputation führen.

Die aktuellen Herausforderungen lassen sich somit auch finanziell beziffern: So werden im hektischen Praxisalltag Leistungen oft gar nicht oder unzureichend abgerechnet, was zu erheblichen finanziellen Einbußen führt, kumulierte Analysen von über 125 betreuten Praxen ergaben im Schnitt bei der GOZ-Abrechnung je Praxis über 11.853 Euro Abrechnungspotenzial pro Quartal! Und das, obwohl viele Praxisinhaber oft stundenlang nach der Sprechstunde selbst kontrollieren und nacharbeiten.

Zusätzlich geht dies meist auch auf Kosten der eigenen privaten Zeit und viele Kieferorthopäden riskieren somit den Familienfrieden oder gar die eigene Gesundheit. Zusätzlich werden teilweise auch weniger Patienten aufgenommen und Bestandspatienten in größeren Zeitintervallen einbestellt, wodurch sich aufgrund der durchschnittlichen Behandlungszeit die finanziellen Einbußen mindestens auf die nächsten zwei Jahre auswirken werden.

Die Leitung einer Praxis erfordert unternehmerisches Denken und einfache Umsetzung

Die akuten Herausforderungen und somit auch die Lösung liegen nicht in klinischen Zusatzqualifikationen, sondern in den unvermeidbaren unternehmerischen Fragestellungen und pragmatischen Lösungen. Diese sind mangels Zeit und auch mangels Lehrplans an den Universitäten in vielen KFO-Praxen (noch) nicht ausreichend berücksichtigt.

Betrachtet man eine Praxis nunmehr aus der Brille eines Unternehmers, so fehlt dem Behandler schlichtweg neben den operativen Mitarbeitern in der Behandlung und Verwaltung eine koordinierende, persönlich entlastende Assistenz. Kernfunktion dieser Managementassistenz ist, das System Praxis am Laufen zu halten und den Behandler konkret von organisatorischen und administrativen Aufgaben zu verlässig und sicher zu entlasten. Gleichzeitig muss die Assistenz zusammen mit dem Praxisinhaber dafür sorgen, dass das System, bestehend aus Patienten, der Ressource Mitarbeiter und einer entsprechenden Entlohnung der Leistung (Abrechnung), im Einklang ist.

Die Lösungen müssen einfach, sicher und mühelos umzusetzen sein

Genau hier setzt der erfolgreiche Zertifizierungskurs KFO Office Managerin™ an, der am 25. September 2024 mit der Abrechnungsspezialistin Heike Herrmann und der KFO Wirtschafts- und Managementexpertin Julia Wenderhold in Köln in die nächste Runde startet. Heike Herrmann und Julia Wenderhold konzentrieren sich zusammen mit sechs weiteren ausgewiesenen und bekannten KFO-Experten auf die praxisindividuelle, nachhaltige Umsetzung von bewährten Entlastungskonzepten für das gesamte KFO-Praxisteam und den Praxisinhaber. Besonders ist hier auch die Kombination aus Abrechnung, Organisation, Führung und Kommunikation und der Tatsache, dass



1 Empirische Studie anhand anonymisierter DATEV-Auswertungen von 125 KFO-Praxen innerhalb von Deutschland für das Geschäftsjahr 2023.

2 unter anderem: Newport, Cal: Konzentriert Arbeiten. 03/2017

Duke, É., & Montag, C. (2017). Smartphone addiction, daily interruptions and self-reported productivity. Addictive behaviors reports, 6, 90-95. Online abrufbar unter: www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352853217300159

Starker, V., Roos, K., Bracht, E. M., & Graudenz, D. (2022). Kosten von Arbeitsunterbrechungen für deutsche Unternehmen. Auswirkungen von Fragmentierung auf Produktivität und Stressentwicklung. Online abrufbar unter: https://nextworkinnovation.com/wp-content/uploads/2022/06/PMI_NWL_Tagebuchstudie-Arbeitsunterbrechungen-und-Produktivitaet_150622.pdf

die individuellen Praxisziele in die Ausbildung der Managerinnen eingebunden werden.

So sind typische Ergebnisse der Teilnehmer i.d.R. 63 Prozent weniger Fehler, 21 Prozent mehr Mitarbeiterkapazität in der Verwaltung und am Stuhl ohne Neueinstellungen, 86 Prozent Mitarbeiterzufriedenheit, 28 Prozent weniger Terminausfälle sowie kontinuierlich fünfstellig höhere Einnahmen je Quartal und ein spürbar entspannteres Arbeiten im Team.

In diesem Artikel werden deshalb exemplarisch zwei konkrete Maßnahmen aus dem Programm vorgestellt, die zu einer schnellen Entlastung des gesamten Praxisteam führen.

Entlastungshebel „Morning Briefing“ und „After-Work-Debriefing“

Starten Sie oder Ihre Office Managerin jeden Tag gemeinsam mit Ihrem Team fünf bis zehn Minuten vor dem ersten Patienten mit einer kurzen Tagesbesprechung, dem sogenannten „Morning Briefing“. Sprechen Sie kurz die Besonderheiten des Tages an, teilen Sie ggf. Aufgaben oder kurzfristige Änderungen persönlich zu und weisen Sie auf Wichtiges explizit hin, wie z.B. besondere Patientensituationen, Unterlagen, wichtige einmalige Aufgaben oder Besuche. Dafür eignet sich am besten die Anmeldung mit einem PC, um einen Blick in den Terminplan werfen zu können und ggf. Fragen direkt persönlich zu beantworten. Bei einer (vorübergehenden) personellen Unterbesetzung können Sie dadurch auch eventuelle Engpässe im Voraus gemeinsam ansprechen und lösen oder Ihrem Team das „Okay“ geben, dass es heute länger dauert oder weniger als geplant im Termin gemacht wird. So verhindern Sie unnötige Überraschungen sowie Stress und vermeiden Fehler und somit Unzufriedenheit im Team.

Beenden Sie den Tag direkt nach dem letzten Patienten ebenfalls mit allen anwesenden Mitarbeitern am gleichen Ort mit einem „Debriefing“. Sprechen Sie an, was Ihnen besonders gut gefallen hat und erläutern Sie ebenfalls direkt, was und wie Sie etwas konkret anders haben möchten, falls Ihnen etwas nicht gefallen hat. So zeigen Sie nachvollziehbar für alle, was Sie nicht möchten, verhindern, dass es vergessen wird und können gleichzeitig viele kleine Änderungen und Anpassungen direkt ohne aufwendige Meetings umsetzen. Notieren Sie und überprüfen Sie an den nächsten Tagen, ob die Umsetzung funktioniert. Falls nicht, sprechen Sie dies im nächsten Briefing oder Debriefing an. Die praktische Erfahrung hat bewiesen, dass diese fünf bis zehn Minuten jeder ermöglichen kann und gut investiert sind.

gefragt werden. Studien aus den Jahren 2016 bis 2022² zeigen, dass Mitarbeiter im Durchschnitt etwa zehn Minuten pro Unterbrechung durch eine Nachricht verlieren, einschließlich der Zeit, die benötigt wird, um wieder zur ursprünglichen Aufgabe zurückzukehren. Diese wiederholten Unterbrechungen summieren sich zu einem erheblichen Produktivitätsverlust von 1,5 bis zwei Stunden im Laufe des Tages und verringern die Konzentrationskraft nachweislich.



Wir sind hier noch lange nicht fertig!

Online geht's weiter im Text.



Heike Herrmann
Ihr KFO-Profi
Individualschulungen
www.kfo-profi.de



Julia Wenderhold
KFO Wirtschafts- und
Managementexpertin
www.juliawenderhold.de

ANZEIGE



Abb. 4: Praktische Übungen im sicheren Rahmen während der Präsenztage in Köln ermöglichen die sichere und individuelle Umsetzung.

Eine Checkliste für beide Briefings und das Kursprogramm finden Sie im QR-Code:



Entlastungshebel „ein Kanal – ein Thema“

E-Mail, WhatsApp, Dental-Monitoring, Chatfunktionen, Social-Media-Kanäle oder Kontaktformulare – neben dem Telefon bieten Praxen ihren Patienten immer mehr Kontaktmöglichkeiten an, in der Hoffnung, dadurch mehr passende Patienten zu gewinnen. Dabei werden die Nachrichten überwiegend durch Mitarbeiter an der Anmeldung beantwortet. Da den meisten Kanälen klare Nutzungsregeln fehlen, glauben die Mitarbeiter, Nachrichten sofort lesen und beantworten zu müssen, um nichts Wichtiges zu verpassen. Das führt dazu, dass konzentrierte Arbeit regelmäßig durch eingehende Nachrichten unterbrochen wird oder in kurzen Abständen hintereinander ab-



smiledental®
www.smile-dental.de

BESTE PREISE & TOP QUALITÄT

PRAXIS DIGITALISIEREN UND NACHHALTIG PROFITIEREN!
WWW.SMILE-DENTAL.DE



Wir sind auch persönlich für Sie da. Bestellen Sie unter + 49 2102 15467-0.

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.