KFO-PRAXISMANAGEMENT FÜR DEN ERFOLG IM FOKUS BEHALTEN

■ KFO-Management Berlin ist seit mehr als 20 Jahren spezialisiert auf kieferorthopädisches Abrechnungs- und Praxismanagement. Neben Tausenden von Seminar- und Webinarteilnehmern hat das Unternehmen bereits weit mehr als 200 KFO-Praxismanager/-innen erfolgreich weitergebildet.

Heute ist es wichtiger denn je, eine Person im Praxisteam zu integrieren, die den Praxisinhaber/-innen den Rücken freihält. Management-Kompetenz gepaart mit KFO-spezifischem Know-how sind gefragt wie nie zuvor! Somit kommt dem Berufsbild „Praxismanager/-in" eine immer größere Bedeutung zu. Wird eine Person im Praxismanagement etabliert, können Praxisinhaber/-innen Teile der Führungsaufgaben abgeben und sich somit besser der kieferorthopädischen Behandlung widmen. Doch wie findet man die geeignete Person im Team? Oder ist es zweckmäßiger, extern danach zu suchen?

Anforderungen an Praxismanager/-innen

Loyalität, Identifizierung mit der Praxis und überdurchschnittlicher Einsatz bei jeglichen Aufgaben sind Eigenschaften, die Praxismanager/-innen auszeichnen. Wenn Praxisinhaber/-innen regelmäßig Teambesprechungen und Mitarbeitergespräche durchführen, lässt sich bereits innerhalb des Teams feststellen, wer mehr Verantwortung in der KFO-Praxis übernehmen will oder dies auch schon tut.

Die Aufgabenbereiche im Praxismanagement sind vielfältig, und je nach Praxisgröße, Verantwortlichkeiten und Arbeitszeit kann es durchaus vorkommen, dass sogar mehrere Praxismanager/-innen in einer Praxis tätig sind. Die Mitarbeitenden widmen sich vielfältigen Aufgaben, die dem Praxismanagement zugeordnet sind, wie zum Beispiel dem Personalmanagement, Terminmanagement, Qualitäts- und Hygienemanagement, Abrechnungscontrolling usw. Diese Aufgaben werden teilweise delegiert und vom Praxismanagement überwacht und gesteuert. Daher ist es wichtig, sich intensiv mit diesen Themenfeldern zu beschäftigen und sich auszukennen.

Grundbaustein KFO-Praxisorganisation

Der Grundbaustein für das Praxismanagement ist die KFO-Praxisorganisation. Hier ist es wichtig, Ziele der Praxis und Aufgaben im Fokus zu behalten. Delegation und das Festlegen von Verantwortlichkeiten sowie ein perfektes Terminmanagement sind ebenfalls wichtige Aspekte der erfolgreichen KFO-Praxisorganisation.

Das Terminmanagement inklusive sämtlicher Labortermine sorgt für einen reibungslosen täglichen Praxisablauf. An der Rezeption laufen alle Fäden zusammen. Hierhin gehört ein absoluter Profi, denn an diesem Arbeitsplatz kann man ganz viel richtig oder ganz viel falsch machen.

Steuerung der Praxis durch Kenntnis der Zahlen, Daten, Fakten

Von großer Bedeutung ist im Praxismanagement das Wissen um betriebswirtschaftliche Grundlagen. Dem Praxismanagement sollten alle Zahlen, Daten und Fakten der Praxis zugänglich sein, nur so kann gemeinsam mit den Praxisinhaber/-innen die Praxis erfolgreich gesteuert werden.

Hier sollten die wichtigsten Kennzahlen, wie laufende Behandlungsfälle und die Mitarbeiterzahl, regelmäßig abgerufen und ins Verhältnis gesetzt werden. Die Pflege von Statistiken, zum Beispiel zu Beratungen, Neuaufnahmen und Abschlüssen sowie die richtige Pflege der Patientendaten innerhalb der Praxisverwaltungssoftware verhindern böse Überraschungen bei der Einschätzung der betriebswirtschaftlichen Lage der Praxis.

Die regelmäßige Ansicht der betriebswirtschaftlichen Auswertung (BWA) im Zusammenhang mit den anderen wichtigen Kennzahlen der Praxis erfolgt durch das Praxismanagement und die Praxisleitung. Dabei ist immer der Fokus auf ggf. erforderliche Maßnahmen zur Praxissteuerung zu richten.

Personal – das wichtigste Kapital

Eine Praxis braucht ein funktionierendes Team. Das ist das wichtigste Kapital! So kommt dem Personalmanagement eine große Bedeutung zu. Ohne die Menschen, die die verschiedensten Aufgaben in der KFO-Praxis erfüllen, ist eine Praxis nicht fähig, erfolgreich zu agieren.

Eine perfekte Personalbesetzung der verschiedenen Bereiche ist zur Bewältigung der immer größer werdenden Bürokratie unerlässlich. Die Personalbeschaffung gestaltet sich im Zeitalter des Fachkräftemangels schwierig. „Finden und Binden": Das ist die Kunst! Um bei der Mitarbeitersuche aus der Masse der Job-Angebote herauszustechen, sollten alle Kanäle der heutigen Zeit (Online-Jobportale, Social-Media-Kanäle, eigene Homepage) genutzt werden.

Mitarbeiterbindung kann durch gute Führung der Praxisinhaber/-innen und des Praxismanagements, z. B. in der Mitarbeitereinarbeitung, Mitarbeitermotivation, Mitarbeiterförderung, erreicht werden. Klare Verantwortlichkeiten, die Durchführung der Mitarbeiter-Jahresgespräche und regelmäßige Teamsitzungen sind dabei wichtige Instrumente.

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

Qualitätsmanagement: Teil des Praxismanagements

Perfekt strukturierte Praxisprozesse zeichnen ein funktionierendes Qualitätsmanagement (QM) aus und sichern die Behandlungsqualität. Die Praxisführung bzw. das Praxismanagement sollte gemeinsam mit den QM-Beauftragten sicherstellen, dass das QM vollständig ist und „gelebt" wird. Dazu eignet sich am besten der zwölfseitige QM-Berichtsbogen, der den Ist-Zustand der Praxis abbildet. Zielführend für ein aktuelles QM ist die Delegation an die einzelnen Praxisbereiche, um die Prozesse und Checklisten richtig und vollständig zu beschreiben und fortlaufend zu überprüfen.

Abrechnungscontrolling

In allen Praxisbereichen (wie Praxispersonal, Behandlungseinrichtung, Praxismaterial, Miete, Abschreibungen ...) wird Geld investiert, aber nur an einer einzigen Stelle werden Einnahmen generiert – und zwar bei der Abrechnung. Daher ist das Abrechnungscontrolling ein wichtiger Baustein im Praxismanagement. Dabei ist es nicht unbedingt erforderlich, dass die Honorar- und Laborabrechnung vom Praxismanagement „selbst" durchgeführt wird. Das Grundwissen zur gesamten Abrechnung und den dazugehörigen Abläufen und Prozessen sollte aber unbedingt vorhanden sein.

Im Rahmen des Abrechnungscontrollings ist derzeit vor allem die Budgetierung bzw. die Einschränkungen durch den Honorarverteilungsmaßstab zu beachten! Die Honorarleistungen der Kassenpatienten werden leider nicht zu 100 Prozent vergütet. Obwohl den Behandlern diese wohlverdienten Leistungen zustehen, steht für die Vergütung der (Zahn-)Ärzte nicht genug Geld (durch zu wenige Beitragszahler) zur Verfügung. Die Lösung für die KFO-Praxis liegt in einem „ausgewogenen Verhältnis von herausnehmbaren und festsitzenden Behandlungen" sowie der angemessenen „Vereinbarung von Mehr- und Zusatzleistungen". Laborleistungen sind übrigens nicht budgetiert.

Auch der KFO-Behandlungsplan für die Privatpatienten sollte angemessen und transparent die geplanten Leistungen und Maßnahmen widerspiegeln. Die Rechtssicherheit der Vereinbarungen und Behandlungspläne ist hierbei das „A und O", um das vollständige Honorar für erbrachte Leistungen zu gewährleisten. Die Mitarbeiter der Abrechnung sollten gut ausgebildet sein und ihr Wissen immer aktuell halten, um stets Hand in Hand mit dem Praxismanagement zusammenzuarbeiten.

Professionelles Praxismarketing

Ein professionelles Praxismarketing rundet die Aufgabenbereiche des Praxismanagements ab.

Zum Marketing gehört eine aussagekräftige Homepage. Sie stellt im Internet das virtuelle „Aushängeschild der Praxis" dar. Darüber erhalten Interessenten einen ersten Eindruck.



Team KFO-Management Berlin.

Online-Bewertungen geben ebenfalls ein Feedback anderer Patienten, und sollten immer „aktiv" eingesammelt werden. Darüber können auch neue Patienten akquiriert werden. Gut geführte Social-Media-Accounts (Instagram, Facebook usw.) erweitern die Reichweite. Die Außenwirkung der Praxis wird z. B. auch durch ein einheitliches Erscheinungsbild und eine „gelebte" Praxisphilosophie gestärkt.

Ein Marketingkonzept sollte – gemeinsam mit der Praxisleitung – erstellt werden und ist für ein professionelles Praxismarketing unerlässlich.

Resümee

Erfolgreiches Praxismanagement sollte stets im Fokus stehen. Das vielfältige und herausfordernde Aufgabenfeld sollte mit einer optimal ausgebildeten Person bekleidet werden, die mit Leidenschaft diese interessante Rolle übernimmt.

KFO-Management Berlin bietet zu allen Themen einzelne Webinare und eine sechstägige Fortbildung zum/zur KFO-Praxismanager/-in an. Darüber hinaus bietet das Unternehmen wertvolle Praxishilfen für den Alltag, wie zum Beispiel unsere Fachbroschüren, Musterpreislisten und weitere hilfreiche Produkte.

Eine KFO-Praxis will gesteuert werden. Wir unterstützen Sie gerne dabei und freuen uns sehr, Sie in allen Bereichen unterstützen zu dürfen. Ein Blick auf die Homepage lohnt sich! ■

Dipl-Kffr.
Ursula Duncker



KFO-Management Berlin
info@kfo-abrechnung.de
www.kfo-abrechnung.de

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