

# „Maßnahmen gegen Personalnot sind Chefsache“

| Yvonne Hasslinger



Wer heute eine neue Kraft für sein Praxisteam sucht, hat es nicht leicht. Oft gehen Monate ins Land, bevor sich überhaupt Bewerberinnen finden. Die Zeiten, in denen Zahnärzte die Wahl zwischen einer Vielzahl von Interessentinnen hatten, liegen lange zurück. Es scheint, als sei der Arbeitsplatz zwischen Behandlungsstuhl, Terminplaner und Labor nicht mehr attraktiv. Demgegenüber steht eine steigende Nachfrage nach kompetenten und belastbaren Helferinnen. Ein Dilemma ohne Ausweg? Wie man mit leistungsgerechter Entlohnung Mitarbeiter motiviert, erklärt der Zahnarztberater Dipl.-Kfm. Christian Henrici in einem Interview.

*Herr Henrici, Sie besuchen fast täglich Zahnarztpraxen mit den verschiedensten fachlichen Schwerpunkten. Über Schwierigkeiten bei der Personalsuche klagen jedoch fast alle. Woran liegt es Ihrer Meinung nach, dass sich dieses Problem spürbar verschärft hat?*

Ich könnte jetzt sagen, an der geringen Bezahlung, aber das alleine ist nicht der Grund für die dramatische Entwicklung. Der Beruf der Zahnmedizinischen Fachangestellten war immer ein Frauenberuf. Noch vor einigen Jahrzehnten waren jedoch viele ZMFs verheiratet und damit nicht alleine auf ihr Gehalt angewiesen. Gesellschaftlich betrachtet ist der Anteil der Singlehaushalte um ein Drittel gestiegen. Das heißt, die jungen Frauen haben verständlicherweise den Anspruch, so viel zu verdienen, dass sie für sich alleine und gegebenenfalls auch für ein Kind sorgen können. Und diese Voraussetzungen sind regelmäßig schlichtweg nicht gegeben. Auch was die Aufstiegsmöglichkeiten betrifft, besteht dringend Handlungsbedarf.

*Wenn Sie von Handlungsbedarf sprechen, wen genau sehen Sie in der Pflicht?*

Langfristig sind sicherlich der Gesetzgeber und die entsprechenden Verbände gefordert. Wenn die Zahnärzte

allerdings darauf warten, könnte das für ihr wirtschaftliches Überleben zu spät sein. Die ständig steigenden Anforderungen, zum Beispiel was bestimmte Dokumentations- oder Hygienevorschriften betrifft, erfordern kompetentes und zuverlässiges Personal. Selbstständig arbeitende Zahnärzte sind aber auch wegen allgemeiner Entwicklungen am Markt auf ein motiviertes und funktionierendes Praxisteam angewiesen. Die typische „Wald- und Wiesenpraxis“ wird es zukünftig sehr schwer haben, da sich die Patienten bei einer steigenden Auswahl an Zahnärzten noch mehr an Kriterien orientieren werden, die sie selbst beurteilen können. Dazu gehört nicht unbedingt die Qualität der zahnmedizinischen Behandlung, wohl aber eine patientenorientierte Praxiskultur. Lange Wartezeiten bis zum nächsten Termin oder im Wartezimmer sowie lieblose Massenabfertigung am Empfang sind dabei nicht gerade förderlich. Jeder Zahnarzt kann jedoch selbst einen Beitrag dazu leisten, den Beruf der Praxishelferin wieder attraktiver zu machen und somit auch seinen eigenen Praxiserfolg zu sichern.

*Wie genau sehen diese Möglichkeiten aus und was würden Sie einem Zahnarzt raten, der händeringend nach gutem Personal sucht?*

Eine kostengünstige Möglichkeit, um frühzeitig Personalressourcen zu erschließen, ist die Bereitstellung von Ausbildungsplätzen. Auf diese Weise schafft der Praxischef die Voraussetzungen dafür, dass seine Helferinnen von Anfang an in die Strukturen seiner Praxis eingebunden werden und sich quasi parallel zu den Zukunftsplänen des Chefs mitentwickeln. Darüber hinaus kann der Zahnarzt sein Personal so an die Praxis binden, dass eine erhöhte Fluktuation gar nicht erst entsteht. Mangelnde Wertschätzung ihrer Arbeit ist einer der häufigsten Gründe, warum eine Helferin im Schnitt alle acht Jahre die Praxis wechselt. Wenn der Zahnarzt Engagement und Kompetenz beispielsweise durch leistungsgerechte Entlohnung oder andere Belohnungssysteme honoriert, wird eine verdiente Kraft seltener auf die Idee kommen, ihre Fachkenntnis in den Dienst eines Konkurrenten zu stellen. Der Kreativität des Zahnarztes, seine Mitarbeiter zu fördern und zu fordern, sind fast keine Grenzen gesetzt. Fortbildungsmöglichkeiten mit den damit verbundenen Aufstiegschancen, zum Beispiel zur Praxismanagerin, sind durchaus vorhanden – sie müssen aber auch genutzt werden. Die meisten Praxischefs machen sich leider nicht die Mühe, mit ihren Angestellten einen

Personalentwicklungsplan aufzustellen. Dabei würden sie erheblich davon profitieren. Der Zahnarzt ist in der Praxis letztendlich derjenige, der die Umsätze generiert. Je mehr organisatorische Tätigkeiten, zum Beispiel aus den Bereichen Dokumentation, Terminplanung oder Abrechnung, ihm seine Helferinnen abnehmen können, desto besser kann er sich auf seine eigentlichen Aufgaben konzentrieren – die Arbeit am Stuhl. Doch selbst wer die zufriedensten Mitarbeiter beschäftigt, kann gegen persönliche Gründe für ausscheidendes Personal wenig ausrichten. Hier wären zum Beispiel Schwangerschaften zu nennen. Aber auch in diesem Fall kann sich der findige Zahnarzt Vorteile verschaffen: möglicherweise, indem er einen Zuschuss zum Krippenplatz zahlt. Auch andere Maßnahmen greifen zeitnah, wenn es darum geht, eine freie Stelle zu besetzen, zum Beispiel Informationsabende für Helferinnen. Selbst wenn sich nicht gleich eine passende Bewerberin findet, ist das immer noch ein effektives Marketinginstrument. Es ist auch nie ein Fehler, die eigenen Netzwerke zu nutzen. Wer eine gute Praxishelferin fragt, ob sie eine passende Kandidatin für eine freie Stelle kennt, bricht sich keinen Zacken aus der Krone und spart vielleicht die mühsame und zeitintensive Personalsuche.

*Vielen Dank für das Gespräch.*

## info.



**Dipl.-Kfm. Christian Henrici** ist seit 2006 Mitbegründer und Geschäftsführer der OPTI Zahnarztberatung GmbH. Zuvor war er für die DAMPSOFT Software Vertrieb GmbH u.a. als Assistent der Geschäftsführung tätig. Als weitere berufliche Stationen, neben dem Studium mit dem Diplomarbeitsthema „Betriebswirtschaftliche Optimierung einer Zahnarztpraxis“, sind die Tätigkeiten als Projektmanager in einem Unternehmen in Atlanta, USA, und die Ausbildung zum Bankkaufmann zu erwähnen. Bei der Ausbildung zum „Betriebswirt der Zahnmedizin“, dem Managementlehrgang für Zahnärzte der Westerburger Gesellschaft, ist Henrici Lehrbeauftragter und als Referent für Controlling und Businessplanung berufen.

„Ich war skeptisch, denn wir hatten in der Praxis schon einiges ausprobiert. Doch mit BLUE SAFETY haben wir es geschafft, dass unsere Wasserqualität den strengen Anforderungen der RKI-Richtlinie und der Trinkwasserverordnung entspricht. Ich bin begeistert.“

## kontakt.

### OPTI Zahnarztberatung GmbH

Christian Henrici  
 Vogelsang 1, 24351 Damp  
 Tel.: 04352 956795  
 E-Mail: [info@opti-zahnarztberatung.de](mailto:info@opti-zahnarztberatung.de)  
[www.opti-zahnarztberatung.de](http://www.opti-zahnarztberatung.de)

# RKI-konforme Wasserhygiene

Validiert.  
Garantiert.  
Rechtssicher.

Universität Bonn  
Gutachten 2012

BLUE SAFETY  
Wirksamkeit  
wiederholt  
wissenschaftlich  
bestätigt

[www.bluesafety.com](http://www.bluesafety.com)

[www.bluesafety.com](http://www.bluesafety.com)



Dr. med. dent.  
**Daniel Salwerk**

BLUE SAFETY Anwender

„Ich war skeptisch, denn wir hatten in der Praxis schon einiges ausprobiert. Doch mit BLUE SAFETY haben wir es geschafft, dass unsere Wasserqualität den strengen Anforderungen der RKI-Richtlinie und der Trinkwasserverordnung entspricht. Ich bin begeistert.“