

# Manager zwischen Ökonomie und Behandlungstuhl

| Yvonne HaBlinger

Themen wie Praxismanagement, wirtschaftliches Arbeiten oder Personalführung gewinnen im zahnärztlichen Alltag immer mehr an Bedeutung. Deshalb bietet die OPTI Zahnarztberatung GmbH seit 2010 in Kooperation mit der renommierten Akademie Westerburger Kontakte den Management-Lehrgang zum „Betriebswirt der Zahnmedizin“ an. Zahnarzt Ming Young Kim und seine Praxismanagerin Franziska Bredow berichten im Interview über ihre Erfahrungen während der fünf Wochenend-Einheiten umfassenden Fortbildung.

*Hatten Sie besondere Beweggründe, sich für eine Fortbildung zum Betriebswirt der Zahnmedizin zu entscheiden?*

**Kim:** Ich habe in den letzten Jahren zunehmend gespürt, dass sich sowohl bei mir als auch bei meinem Team eine wachsende Unzufriedenheit aufgestaut hat. Die Patientenzahlen stiegen zwar kontinuierlich an, der Grund für unsere Frustration blieb uns aber

habe und auch nicht wusste, in welchem Markt ich mich eigentlich bewege. Meine Unzufriedenheit rührte also daher, dass ich ohne Orientierung war. Ein weiterer Beweggrund war, dass wir für 2014 einen Praxisumzug planen. Ich sehe dies als Chance, die Praxis nicht nur räumlich zu verändern, sondern auch die täglichen Abläufe effizienter zu gestalten. Deshalb habe ich mich für die Fortbildung zum Betriebswirt der Zahnmedizin entschieden.

**Bredow:** Herr Kim ist direkt mit der Idee auf mich zugekommen und hat gefragt, ob der Fortbildungszweig zur Praxismanagerin für mich infrage käme. Wir haben dann in diese Richtung weiterrecherchiert und sind so auf die Möglichkeit gestoßen, uns auf Schloss Westerburg zum Betriebswirt der Zahnmedizin ausbilden zu lassen. Das Angebot besteht gleichermaßen für Zahnärzte und Praxismanagerinnen und hat mir deshalb gut gefallen. Herr Kim war sich auch der Tatsache bewusst, dass er sich als Zahnarzt zukünftig immer häufiger mit Verwaltungsaufgaben befassen muss – umso wichtiger ist es natürlich für mich, ihn dabei zu unterstützen.

*Haben Sie die Inhalte und die Art der Wissensvermittlung angesprochen?*

**Kim:** Die Wissensmodule wurden in Form von Frontalunterricht vermittelt, oft in Kleingruppen. Besonders die psychologischen Themen haben mich

fasziniert. Insgesamt ist das Pensum sehr umfangreich, und man bekommt eine Fülle an guten Ideen und Prozessen an die Hand, die man am liebsten alle auf einmal in der eigenen Praxis umsetzen möchte. Ich habe nur Sorge, dass ich etwas vergessen könnte. Der Abrechnungsbereich hätte mich noch mehr interessiert, aber dieser wird leider nur für die Praxismanager angeboten. Der Teamgeist, der sich in Westerburg entwickelt hat, war in dieser Intensität neu für mich. Das liegt wahrscheinlich daran, dass alle Teilnehmer sehr offen miteinander umgehen und extrem engagiert sind. Die hervorragenden Referenten runden durch ihre sehr kurzweiligen Vorträge das Ganze perfekt ab.

**Bredow:** Ich möchte ebenfalls die Referenten hervorheben. Sie sind erfahren und lassen keine Frage unbeantwortet. Der Unterricht umfasst die verschiedensten Module, darunter auch „Businessplanung“. Checklisten, die einzelne Schritte des Plans beinhalteten, machten uns hier das Lernen leichter. Außerdem erhielten wir in diesem Zusammenhang auch Tipps für die Gespräche mit Behörden und Banken. Muster und praktische Beispiele veranschaulichten uns auch die Inhalte der anderen Module. So stellten uns die Referenten zum Beispiel eine vorgefertigte Businessplanung auf einem USB-Stick und Excel-Tabellen für Dienstpläne oder



Ming Young Kim und Franziska Bredow kümmern sich in einem Team von zwei Zahnärzten und sieben Mitarbeiterinnen um Patienten in der Praxis Kim in Osnabrück.

verborgen. Im vergangenen Jahr hatte ich mein erstes Marketingseminar besucht, das auf Mallorca stattfand. Dort habe ich unter anderem den Referenten Jens Pätzold kennengelernt, der Fachanwalt für Medizinrecht ist. Durch die Fortbildung wurde mir bewusst, dass ich mich nie als Unternehmer gesehen

# SYMPRO

Kompaktes Hochleistungs-Reinigungsgerät

Jahresplanungen zur Verfügung. Ich persönlich fand das Marketingmodul toll, Herr Pätzold hat das sehr mitreißend vorgetragen. Praxismarketing als aktuelles Thema war mir noch nicht in diesem Maße bewusst. Durch die Fortbildung haben sich mein Blickwinkel und meine persönliche Einstellung geändert. Genau wie Herrn Kim ist mir das offene Miteinander zwischen allen Teilnehmern des Lehrgangs aufgefallen. Niemand musste Scheu haben, eine Frage zu stellen – egal ob im Unterricht oder beim Abendessen. Wir haben alle mit Spaß gelernt, weshalb es auch kein Opfer war, das Wochenende in diese Fortbildung zu investieren.

*Welche Verbesserungen in Ihrem Praxisalltag versprechen Sie sich durch das erworbene Wissen?*

**Kim:** Durch Zielvorgaben und Orientierung in den Bereichen „Personal“, „Kommunikation“, „Betriebswirtschaft“ und „Marketing“ erhoffe ich mir effizientere Arbeitsabläufe. Diese sollen letztendlich dazu führen, dass sich Patienten, Mitarbeiter und ich selbst deutlich zufriedener fühlen. Idealerweise wirken sich diese Änderungen auch positiv auf unsere Positionierung am Markt aus und bringen uns langfristig wirtschaftlichen Erfolg.

**Bredow:** Kurz gesagt: Wir streben strukturiertere Abläufe in allen Bereichen an. Das muss natürlich vom ganzen Praxisteam mitgetragen werden. Glücklicherweise waren wir zu zweit, sodass sich nicht einer alleine vor das Team stellen musste, um die geplanten Veränderungen zu kommunizieren. In den Teamsitzungen haben wir alles in Ruhe vorbereitet. Deshalb nahmen die Mitarbeiter alles gut an. Was die Umsetzung betrifft, haben wir uns zuerst mit den offensichtlichen Problemen befasst, also der Anmeldung, dem Patientempfang und der Terminvergabe. Hier haben wir klare Prozessvorgaben im Team festgelegt, die sich bereits spürbar positiv auswirken.

*Vielen Dank für dieses Gespräch.*



OPTI Zahnarztberatung GmbH  
Infos zum Unternehmen



Yvonne Haßlinger  
Infos zur Autorin

## kontakt.

### OPTI Zahnarztberatung GmbH

Vogelsang 1, 24351 Damp

Tel.: 04352 956795

www.opti-zahnarztberatung.de

www.facebook.com/OPTIZahnarztberatungGmbH



## Hygienisch saubere Prothesen auf Knopfdruck

- ▶ Effizient, schnell und wirtschaftlich
- ▶ Unschlagbare Reinigungsleistung
- ▶ Auch für KFO-Apparate und Schienen
- ▶ Maximale Mundhygiene und Wohlbefinden für Patienten

**3** Jahre  
Garantie

**10** Jahre  
Ersatzteile

**Aktivitäts-**  
Garantie

**Besuchen Sie uns  
auf den regionalen  
Messen!**

**Renfert**

Ideen für die Dentaltechnik

Weitere Informationen:  
[www.renfert.com](http://www.renfert.com)

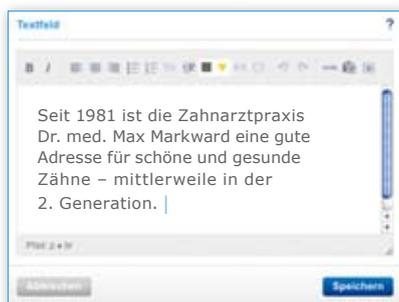
# 1&1 DO-IT-YOUR

Der professionelle Internet-Auftritt zum Selbermachen. Für Firmen und Freiberufler!



## Homepage leicht selbst erstellen:

Hunderte attraktive Designs zur Auswahl. Mit Text- und Bildvorschlägen für Ihre Zahnarztpraxis.



## Jederzeit online ändern:

Texte einfach überschreiben oder einkopieren. Bilder blitzschnell einladen. Farben und Design ändern – alles mit wenigen Mausklicks.



## 1&1 Web Apps per Mausklick

**integrieren:** Kleine Programme, die Ihrer Homepage noch mehr Funktionen bieten.



# SELF HOMEPAGE



**Auch mobil präsent:**  
Automatisch für Smartphone-Darstellung optimiert.

**Viele Besucher:**  
Gute Platzierung in Suchmaschinen durch professionelle Suchmaschinen-Optimierung (SEO). Und einfache Verlinkung mit anderen Websites wie Facebook, Twitter oder YouTube...



**Inklusive Internet-Adresse.**  
Neue Internet-Adresse wählen oder vorhandene Domain einfach umziehen.

**JETZT 30 TAGE  
TESTEN!**

Ab 6,99 €/Monat zzgl. MwSt.\*

[1und1.de/zahnarzt](http://1und1.de/zahnarzt)

Jetzt informieren  
und bestellen:

 0 26 02 / 96 91

 0800 / 100 668



[1und1.de](http://1und1.de)