

## Fortbildung ist Investition und Führungsinstrument zugleich

Der Nutzen einer Qualifizierung des Praxispersonals führt gleich zu einem doppelten Mehrwert. Von Thies Harbeck, Damp, Deutschland.

Zahlen sind ein beliebtes Mittel, um Ergebnisse zu belegen. Sie sprechen eine klare Sprache und sorgen für Messbarkeit. Zum Beispiel, wenn es um die Kosten-Nutzen-Rechnung von Investitionen geht. Neben anspruchsvoller Medizintechnik oder stilvollem Mobiliar begreifen immer mehr Zahnärzte die eigenen Mitarbeiter als lohnenswertes Ziel von Investitionen.

Qualifikationen verbessern die Zukunftsfähigkeit der Praxis, verursachen aber auch Kosten. Die Besonderheit: Im Gegensatz zum finanziellen Aufwand, der konkret bestimmt werden kann, lässt sich der Nutzen einer Fortbildungsmassnahme für eine Zahnarztpraxis in der Regel nur auf der Grundlage von Schätzungen bewerten. Die Tatsache, dass sich der Effekt einer Fortbildung nicht sofort als Zahl zeigt, sollte Zahnärzte dennoch nicht davon abhalten, die nötigen Mittel bereitzustellen.

ärztliche Leistungen austauschbar, denn sie dürfen davon ausgehen, dass der Behandler einwandfrei arbeitet. Die Unterschiede nimmt der Praxisbesucher im Servicebereich wahr, der grösstenteils in den Aufgabenbereich der Mitarbeiter fällt. Wer nun denkt: „Ein wenig Freundlichkeit kann doch nicht so schwer sein“, unterschätzt die Situation. Zuvorkommend und professionell zu bleiben, wenn es zu „Stosszeiten“ turbulent zugeht, erfordert Erfahrung und Fachwissen. Gerade jüngeren Angestellten gibt eine Schulung Sicherheit. Sei es in Form eines Telefontrainings, eines Kurses zur effektiven Terminplanung oder eines Seminars über den Umgang mit schwierigen Patienten.

Ein weiterer Aspekt liegt in der Veränderung des Aufgabenprofils von Zahnarzt und Team. Dokumentation, Administration und Qualitätsmanagement prägen zunehmend den Praxisalltag. Je besser die



© wavebreakmedia/Shutterstock.com

er Wertschätzung. Das Angebot, Fachthemen zu vertiefen, ist nicht in erster Linie als Massnahme gegen Wissenslücken zu deuten – vielmehr traut der Zahnarzt seinen Mitarbeitern etwas zu und ist bereit, aufgrund des neu Erlernten mehr Verantwortung zu übertragen. Für die anderen Mitarbeiter im Team ist dies gleichzeitig ein Signal für die Entwicklungsmöglichkeiten an ihrem Arbeitsplatz. Als Personalchef sollte der Zahnarzt dieses Motivationsmittel unbedingt einsetzen. Die personelle Lage in Praxen ist immer noch von hoher Fluktuation geprägt. Das liegt einerseits an der vergleichsweise schlechten Bezahlung, hat jedoch auch damit zu tun, dass Zahnmedizinische Fachangestellte überwiegend junge Frauen sind. Schwangerschaft ist ein häufiger Grund, warum der Zahnarzt Angestellte verliert. Umso wichtiger ist es für ihn, wertvolle und engagierte Mitarbeiter durch kluge Personalführung langfristig an seine Praxis zu binden. Erhöht er die Arbeitszufriedenheit, steigen seine Chancen. Damit die motivierende Wirkung eintritt, obliegt es dem Chef, den geförderten Mitarbeitern tatsächlich die Chance zu geben, ihre Spezialkenntnisse anzuwenden. Sein Nutzen potenziert sich, wenn der Mitarbeiter die Lerninhalte, beispielsweise zum Hygienemanagement, an das ganze Team weitergibt.

### Stärken stärken

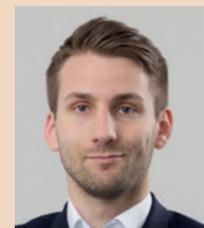
Bei der Entscheidung, welche Fortbildung für welche Mitarbeiter geeignet ist, sollte sich der Praxisbetreiber von dem Grundsatz leiten lassen, vorhandene Stärken zu stärken. Das bedeutet zunächst, dass der Zahnarzt sein Personal grundsätzlich „neigungsorientiert“ einsetzt. Es ergibt eher Sinn, eine kommunikationsstarke Kraft am Telefon einzusetzen und ihre Talente weiter auszubauen, als eine wortkarge Kollegin als Rezeptionskraft einzusetzen, die wegen ihrer Qualitäten bei der Assistenz am Behandlungsstuhl dort besser aufgehoben wäre. Im Rahmen des jeweiligen Aufgabenbereichs bestehen immer weitere Möglichkeiten, die Kenntnisse der Mitarbeiterin zu vertiefen. Nehmen wir zum Beispiel die eloquente Mitarbeiterin am Empfang: Eine serviceorientierte und gleichzeitig strukturierte Patientenkommunikation fällt ihr leicht. Die elektronische Terminplanung gehört jedoch ebenfalls zu ihrem Aufgabenbereich. Benötigt sie auf diesem Gebiet noch mehr Sicherheit, trägt eine entsprechende Schulung zur Gesamtzufriedenheit bei. Damit hilft der Zahnarzt sich selbst und schafft gleichzeitig Anreize für sein Team. Stellt sich heraus, dass die Rezeptionskraft auch die weniger geliebten Aufgaben am Terminplaner nach der Fortbildung mit Engagement erfüllt, könnte der Chef zur Belohnung eine

spezielle Schulung für den Umgang mit englischsprachigen Patienten in Aussicht stellen.

### Fazit

Der Nutzen von Fortbildung lässt sich nicht konkret beziffern – diese lohnt sich jedoch, wenn der Praxischef damit Anerkennung zum Ausdruck bringt, Signale für Aufstiegschancen setzt und Anreize schafft. Eine Weiterbildung in Verbindung mit Personalmanagement entfaltet demnach doppelte Wirkung. **DT**

### Kontakt



Thies Harbeck

OPTI Zahnarztberatung GmbH  
Gartenstr. 8  
24351 Damp  
Deutschland  
Tel.: +49 4352 956795  
harbeck@opti-zahnarztberatung.de  
www.opti-zahnarztberatung.de



Infos zum Autor

ANZEIGE

**fortbildung  
ROSENBERG**  
MediAccess AG

Neue **Online-Seminare!**  
www.fbrb.ch

### Schritt halten durch Fachwissen

Veraltete Röntgengeräte oder abgenutzte Stühle im Wartezimmer sind im Sinne eines zeitgemässen Praxismanagements nicht ideal. Eines ist jedoch sicher: Ein Team, das fachlich nicht „auf dem Laufenden“ ist, schadet der Praxis oft weitaus mehr.

Die Ausgangssituation in der Dentalbranche verändert sich seit Jahrzehnten. Immer mehr Neugründungen von Praxen verschärfen insbesondere in städtischen Ballungszentren die Konkurrenzsituation. Wer mit dieser Entwicklung nicht Schritt hält, bleibt auf der Strecke. Aus Sicht der Patienten sind zahn-

Mitarbeiter auf diesen Gebieten geschult sind, desto eher sind sie eine echte Unterstützung für den Chef.

Im Blickpunkt steht bei diesem Thema auch die fortschreitende Digitalisierung der Praxen. Kurse, die das Potenzial der Praxissoftware im Rahmen der täglichen Abläufe vermitteln, lohnen sich.

### Motivationsfaktor Weiterbildung

Neben dem offenkundigen Nutzen, den der Zahnarzt aus kompetentem Personal zieht, weisen Experten auf weitere Vorteile hin. Ermöglicht der Chef seinen Mitarbeitern sich weiterzubilden, zeigt

## Internetpublikation mit Tipps für die Praxis

Neuer Blog von Ivoclar Vivadent bietet spannende Informationen für Zahnärzte.

Der neue Zahnarzt-Blog von Ivoclar Vivadent bietet eine lebendige Plattform mit spannenden, hilfreichen Informationen zu Themen, die Zahnärzte bei ihrer Arbeit beschäftigen.

Im Mittelpunkt des Blogs steht der konkrete Nutzen für die Leser – sowohl für die tägliche Arbeit als auch für grundsätzliche Fragen, zum Beispiel nach einer guten Praxisstrategie. Spannend aufbereitet und mit grosser thematischer Vielfalt werden die Beiträge wöchentlich ergänzt. Die bereit-

gestellten Informationen, Tipps und Tricks decken folgende Bereiche ab:

- Praxismanagement und -strategie
- Branchentrends (z. B. digitale Zahnmedizin)
- konkrete Anwendungsfragen
- Informationen zu neuen Produkten.

Eine praktische Suchfunktion erleichtert die Suche nach bestimmten



blog.ivoclarvivadent.com/dentist/de – Der Blog von Ivoclar Vivadent bietet Tipps, Tricks und Informationen für Anwender.

Stichworten wie beispielsweise Ästhetik oder Effizienz. Überdies werden viele Blogbeiträge durch Informationsangebote ergänzt (z. B. Downloads von wissenschaftlichen Publikationen oder anschaulichen Anwendungsvideos). Der Blog ist in fünf Sprachen online (Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch).

### Interaktiv informieren

Kommentare und Anregungen zu den einzelnen Beiträgen sind gern gesehen. Ausserdem können Interessierte auf der Website den kostenlosen Blog-Newsletter abonnieren. Damit sind sie stets informiert, sobald ein neuer Beitrag verfügbar ist. **DT**

Quelle: Ivoclar Vivadent



Link zum Zahnarzt-Blog von Ivoclar Vivadent