

Patienten-  
zufriedenheit ist eine der  
Grundvoraussetzungen für eine  
erfolgreiche Praxis. Wer dafür sorgt,  
dass sein Team sich am Arbeitsplatz  
wohlfühlt, verfügt über wertvolle  
Helfer, für das Ziel einer erfolg-  
reichen Praxis.



Thies Harbeck

## Mitarbeiter- und Patientenbindung: Wohlfühlfaktor entscheidet

**PRAXISMANAGEMENT** Eine zahnmedizinische Behandlung ist für viele Patienten „Vertrauenssache“, ebenso wie die Wahl der bevorzugten Praxis. Den Ausschlag gibt oft der persönliche Wohlfühlfaktor auf der Basis positiver Erfahrungswerte, die wiederum nicht abstrakt im Raum stehen. Vielmehr hängen diese von den Menschen ab, die der Praxis ihr Gesicht geben: dem Team. Idealerweise vermitteln die Mitarbeiter jedem, der die Türschwelle zur Praxis überschreitet, dass er oder sie genau hier gut aufgehoben ist. Dabei kommt es jedoch auf weit mehr an, als auf professionelle Höflichkeit. Kein Zahnarzt sollte die feine Antenne unterschätzen, die Patienten für schlechte Stimmungen im Team haben.

Ein Aspekt ist besonders wichtig für Patienten, um Vertrauen zu fassen: Kontinuität. Denn das beste Marketinginstrument für einen Praxischef sind langjährige verdiente Mitarbeiter, die die Praxisphilosophie und vor allem die Patienten kennen. Diese wiederum schätzen einen Ansprechpartner, der bekannt und vertraut ist, während hohe Fluktuation eher Misstrauen und Verunsicherung schürt.

### Betriebsklima als Chefsache

Deshalb empfehlen Experten wie die OPTI Zahnarztberatung GmbH, das Thema Mitarbeiterführung mit der gebotenen Sorgfalt zu behandeln. Wenn es dem Chef gelingt, dass sich sein Personal mit der Praxis identifiziert, sichert er sich ein effektives Mittel für die erfolgreiche Patientengewinnung und -bindung. Der Schlüssel hierzu liegt darin, den eigenen Mitarbeitern Wertschätzung zu zeigen.

### Führung ist erlernbar

In vielen Praxen gibt es bereits engagierte und verantwortungsvolle Mitarbeiter, die die Vision des Chefs jeden Tag mittragen. Oft versäumt es der Zahnarzt aber, diese durch Motivation und Anerkennung dauerhaft zu binden. Nicht selten mangelt es an entsprechender Fachkompetenz, denn „Führung und Personal“ gehört immer noch nicht zum Lehrstoff an zahnmedizinischen Fakultäten. Verfügt ein niedergelassener Zahnarzt also nicht über entsprechende Erfahrungen, bleibt ihm nur die Eigeninitiative in Form einer Fortbildung. Die Leitung einer Teamsitzung kann ebenso erlernt werden wie aktives Zuhören im Mitarbeitergespräch, richtiges Feedback geben und Loben oder die Etablierung von Belohnungssystemen für besondere Leistungen. Anreizsysteme als Instrumente zur Motivation werden in der Branche unterschätzt und kaum genutzt. Als Grundlage dienen im

Mitarbeitergespräch festgelegte Zielvorgaben, die innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens erreicht werden sollen. Damit zeigt der Zahnarzt nicht nur aufrichtiges Interesse, sondern lässt seine Angestellten auch wissen, dass er ihnen einiges zutraut. Bei der Belohnung muss es sich nicht ausschließlich um einen Bonus zum Grundgehalt handeln. Zusätzliche Freizeit, Gutscheine oder eine vom Chef finanzierte Fortbildung sind ebenfalls wirkungsvolle Maßnahmen.

### Investitionen, die sich auszahlen

Die Tatsache, dass der Praxischef seinen Mitarbeitern zu verstehen gibt, dass er bereit ist, in ihre fachliche Entwicklung zu investieren, kann vertrauensbildend sein. Er tut sich jedoch auch selbst einen Gefallen. Wenn sich der Zahnarzt durch eine bestimmte Praxisphilosophie oder ein besonderes Leistungsangebot von der Konkurrenz abheben möchte, muss er auf Mitarbeiter

zählen können, die über das nötige Fachwissen verfügen – sei es der altersgemäße Umgang mit Kindern und Jugendlichen in einer Praxis, die auf Kinderzahnheilkunde spezialisiert ist, psychologisches Wissen für die Betreuung von Angstpatienten oder Sprachkenntnisse für eine international ausgerichtete Praxis. Der wichtigste Nebeneffekt einer gezielten Mitarbeiterförderung ist die Zufriedenheit, die das Personal nach außen ausstrahlt. Denn damit fördert der Zahnarzt gleichzeitig die Zufriedenheit der Patienten und tut etwas für das Image seiner Praxis.

### Konflikte nicht ignorieren

Wie eng ein Chef seine Mitarbeiter an die Praxis bindet, hängt jedoch auch davon ab, wie er mit Konfliktsituationen umgeht. Wer Spannungen im Team ignoriert, setzt mit Sicherheit auf die falsche Taktik. Nicht nur, weil interne Hackordnungen oder „Grüppchenbildung“ seine Autorität untergraben, sondern weil solche unerwünschten Hierar-

chien die täglichen Abläufe stören und für schlechte Stimmung sorgen. Der Zahnarzt sollte in einem solchen Fall klare Ansagen nicht scheuen. Wenn er ein Team übernimmt, in dem langjährige Mitarbeiter bereits eine bestimmte Entscheidungsbefugnis erworben haben, erfordert dieses Vorgehen möglicherweise einen langen Atem. Die Mühe lohnt aber, weil es das Team und letztendlich auch die Patienten positiv wahrnehmen, wenn der neue Praxisbetreiber gerade diese Mitarbeiter überzeugt. Sachlichkeit ist bei der Konfliktregelung oberstes Gebot. Das gilt auch bei Unstimmigkeiten zwischen Chef und Mitarbeitern. Denn eines sollte der Zahnarzt in jedem Falle vermeiden: Er darf niemals laut oder persönlich werden und sich somit als unprofessionell darstellen – insbesondere wenn die Möglichkeit besteht, dass Patienten unfreiwillige Ohrenzeugen dieses Ausbruchs werden. Notfalls sollte er solange Abstand zwischen sich und den betroffenen Mitarbeiter bringen, bis wieder ein vernünftiges Gespräch möglich ist.

### Fazit

Patientenzufriedenheit ist eine der Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Praxis. Wer dafür sorgt, dass sein Team sich am Arbeitsplatz wohlfühlt, verfügt über wertvolle Helfer, die ihn dabei unterstützen, dieses Ziel zu erreichen.

### INFORMATION

#### OPTI Zahnarztberatung GmbH

Gartenstraße 8  
24531 Damp  
Tel.: 04352 956795  
www.opti-zahnarztberatung.de

Infos zum Autor



ANZEIGE

## Schmerzfrei positioniert – Ihrem Rücken zuliebe!



www.hagerwerken.de  
Tel. +49 (203) 99269-26 · Fax +49 (203) 299283

Neue Farben  
in **Premiumleder!**



## Bambach® Sattelsitz Ergotherapeutischer Spezialsitz



**X** Verändert  
Ihre Haltung

**✓** Verändert  
Ihr Leben



Vereinbaren Sie einen kostenlosen Praxistest