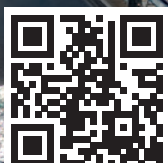


# Die Praxis auf Kurs



Infos zum Autor

© Altvov/Shutterstock.com

**PRAXISMANAGEMENT** Ein Schiff ist ein Mikrokosmos, der klare Regeln braucht, um zu funktionieren. Genauso verhält es sich in einer Zahnarztpraxis. So wie die Mannschaft an Deck bei jeder Wetterlage ihre Aufgaben erfüllen muss, ist auch der Zahnarzt darauf angewiesen, dass sein Team im turbulenten Praxisalltag nicht den Überblick verliert. Hierzu bedarf es einiger Voraussetzungen.

Um wieder auf den Vergleich mit der Seefahrt zurückzukommen: Der Kapitän muss wissen, wohin die Reise gehen soll, jeder in der Mannschaft sollte seine Pflichten kennen und alle an Bord müssen darauf vertrauen dürfen, dass das Schiff auch seetüchtig für die kommenden Fahrten ist. Das heißt, niedergelassene Zahnärzte sind nicht nur als Fachkraft und Personalchef, sondern auch als Unternehmer gefordert.

## Der Kapitän geht voran

Egal, wie kompetent und motiviert die Mitarbeiter einer Praxis sind – sie können ihr Potenzial erst dann richtig entfalten, wenn ihnen klar ist, welches Ziel ihr Einsatz unterstützen soll. Das heißt, der Chef selbst muss eine klare Vorstellung davon haben, welche Leistungen und welchen Service er anbieten möchte und welche Patienten dieses Konzept anspricht. Auf der Basis dieser Vision erfolgt idealerweise nicht nur die Wahl des Standorts für die Praxisräume, sondern auch das Recruiting. Ob der Zahnarzt ein neues Team formt, oder eines übernimmt – in jedem Fall obliegt es ihm, die Richtung vorzugeben und zu prüfen, ob seine Angestellten über

entsprechende Qualifikationen verfügen. Branchenerfahrene Experten wie die OPTI Zahnarztberatung GmbH betonen deshalb die Bedeutung von regelmäßigen Fortbildungen. Je nach Praxisschwerpunkt können beispielsweise ein Telefontraining, Prophylaxekurse, Schulungen zur Praxishygiene oder sogar Fremdsprachenkurse Sinn ergeben. Es geht jedoch nicht nur um die Qualifikationen der Mitarbeiter. Gerade junge Zahnärzte verfügen nur selten über Erfahrungen auf dem Gebiet der Personalführung. Fortbildungsveranstaltungen zu Mitarbeiterkommunikation, Konfliktmanagement oder ähnlichen Themen helfen Praxisbetreibern, ihre Rolle bei der Führung des Teams auszufüllen. Hier lernen sie unter anderem Feedbackregeln, das Führen von Mitarbeitergesprächen oder die Leitung einer Teamsitzung. Wichtig ist, dass die Mitarbeiter eine klare Linie sehen, der sie folgen können. Je kompetenter der Zahnarzt als Personalchef agiert, desto weniger Fluktuation wird er bei seinen Angestellten feststellen. Dies wiederum erleichtert ihm seine Führungsaufgaben, die bei einem langjährig gewachsenen Team leichter von der Hand gehen.

## Die große Bedeutung kleiner Handgriffe

Wenn die Mannschaft an Bord eines Schiffs immer wieder trainiert, wie die Segel eingeholt werden, oder welche Maßnahmen in einem Notfall greifen, hat das vor allem ein Ziel: Die einzelnen Handgriffe sollen unabhängig von äußeren Einflüssen stets auf die gleiche Weise und deshalb fehlerfrei ausgeführt werden. Gleiches gilt für ein wirksames QM-System, das ein unentbehrlicher Teil des Gesamtplans für die Praxisentwicklung ist – denn es fördert konsequente Abläufe und Strukturen innerhalb des Praxisalltags.

In diesem Zusammenhang ist es relevant, dass der Praxischef sein Personal für ein konstruktives Fehlermanagement sensibilisiert. Hierbei muss er sein Team von den Vorteilen des Systems überzeugen. Zum Beispiel im Hinblick auf vermeintlich selbstverständliche Handlungen, die dennoch protokolliert werden müssen. Ein offenes Fenster oder eine unsachgemäße Sterilisation von Instrumenten können Schäden zur Folge haben, die sich empfindlich auf die wirtschaftliche Situation der Praxis auswirken. Das ist auch für die Sicher-

heit der Arbeitsplätze im Team nicht unerheblich. Außerdem führt die Dokumentation der alltäglichen Pflichten nicht selten dazu, dass erst durch die wiederholte Kontrolle ersichtlich wird, welche Aufgaben unvollständig oder doppelt erledigt werden. Diese Erkenntnisse vereinfachen die Abläufe und erleichtern dem Personal die Arbeit.

### Stimmige Zahlen für sicheres Fahrwasser

Selbstverständlich möchten Zahnärzte in erster Linie ihre Patienten optimal versorgen und ein gut eingespieltes Praxisteam führen. Dies muss jedoch auf einer stabilen wirtschaftlichen Basis aufbauen – denn letztendlich ist auch eine Zahnarztpraxis ein Betrieb, der wirtschaftlich auf gesunden Beinen stehen muss, um im Wettbewerb zu bestehen. Die meisten Unternehmen und Behörden setzen auf „Controlling“, um dauerhaft erfolgreich zu sein. Das heißt, der Chef definiert Ziele, leitet Maßnahmen zu deren Umsetzung ein,

legt Milestones fest und überprüft regelmäßig, ob er im Plan liegt. Da betriebswirtschaftliches Know-how bisher noch nicht Teil der zahnmedizinischen Ausbildung ist, empfiehlt sich der fachkundige Blick eines Experten auf aussagekräftige ökonomische Kennzahlen, wie Gewinn- und Kostenstrukturen oder die Entwicklung der Umsatzrendite – schon um eine zuverlässige Auskunft über den „Ist-Zustand“ der eigenen Praxis zu erhalten. Nach einer gründlichen Analyse kommt es darauf an, an der richtigen Stelle zu investieren, oder Veränderungen gezielt in die Wege zu leiten. Dies ist auch für andere Bereiche der Praxisführung relevant. Ebenso wie die Mannschaft an Bord eines Schiffs bemerkt, wenn nötige Reparaturen und Modernisierungen ausbleiben, hat auch das zahnmedizinische Personal eine feine Antenne dafür, ob die Entwicklung der Praxis stagniert oder gar rückläufig ist. Insbesondere im wirtschaftlichen Bereich kann eine verspätete Reaktion schnell zu exponentiell anwachsenden Verlusten führen. Wenn das Team den

Eindruck gewinnt, dass der Chef nicht in der Lage ist, diesem negativen Trend strukturiert entgegenzusteuern, wird es sich ebenfalls nicht „zerreißen“, um ihn bei diesem Unterfangen zu unterstützen.

### Fazit

Erfolgreiche Praxisentwicklung ist kein Selbstläufer. Wer einen übergeordneten Plan für sein Leistungsangebot hat, seine Führungsaufgaben ernst nimmt und dabei den Faktor der Wirtschaftlichkeit beachtet, ist jedoch auf einem guten Weg.

### INFORMATION

**OPTI Zahnarztberatung GmbH**  
Eckernförder Straße 42, 24398 Karby  
Tel.: 04644 958900  
info@opti-zahnarztberatung.de  
www.opti-zahnarztberatung.de

ANZEIGE



## Andere sehen einen Mund. Sie sehen eine endodontische Herausforderung.

Ihr Behandlungszimmer ist der spannendste Arbeitsplatz der Welt. Wir liefern Ihnen beste Materialien mit innovativen Produkteigenschaften, die Sie in Ihrer Praxis weiterbringen – zum Beispiel für eine perfekte post-endodontische Versorgung.

Dental Milestones Garanteed.  
Entdecken Sie mehr von DMG auf  
[www.dmg-dental.com](http://www.dmg-dental.com)

