Christa Maurer

Kein Zufall: Wer erfolgreich sein will, muss besser sein als andere

PRAXISMANAGEMENT Den Begriff Erfolg definiert jeder Mensch anders. Ob Geld oder Gesundheit – Erfolg ist das Erreichen selbst gesetzter Ziele. Für Unternehmen, zu denen auch Zahnarztpraxen gehören, gilt es, wirtschaftliche Ziele zu erreichen, um den eigenen Lebensunterhalt und den der Mitarbeiter zu gewährleisten.

Der große Unterschied zwischen Kapitän und Zahnarzt besteht darin, dass man Fehler, die auf dem Schiff gemacht werden, unmittelbar zu spüren bekommt, während ein Unternehmens- oder Praxisschiff schon mal etwas länger auf falschem Kurs unterwegs ist, bis man es realisiert.

© bizvector/Adobe Stock

Im Laufe der Zeit haben sich Zahnarztpraxen zu modernen Dienstleistungsunternehmen entwickelt, die viele Herausforderungen zu bestehen haben und zugleich allen Anforderungen des Wettbewerbs unterliegen. Die Auswahl an Zahnarztpraxen ist groß, immer mehr MVZ werden gegründet. Wer in diesem Umfeld erfolgreich sein und bleiben möchte, muss deshalb besser sein als seine Wettbewerber. Das gilt nicht nur für die Praxis, sondern für jeden Mitarbeiter.

Ein Blick in die Vergangenheit zeigt uns eindrucksvoll, wie Erfolg geplant werden kann. 1911 gab es einen bis heute unvergessenen Zweikampf, den Wettlauf zum Südpol von Scott und Amundsen. Beide hatten ein großes Ziel vor Augen: Ruhm und Reichtum. So unterschiedlich deren Herkunft und Werdegang war, so unterschiedlich war ihre Vorgehensweise und Planung, die, wie wir alle wissen, für Scott tödlich endete.

Warum war Amundsen erfolgreicher?

Von Amundsen stammt die Aussage: „Je besser du planst, desto mehr Glück wirst du haben." Das war nicht einfach nur dahingesagt, er hat es auch gelebt. Es scheint beinahe so, als ob er sich sein ganzes Leben auf seine Entdeckungstouren vorbereitet hat. Im Gegensatz zu Scott empfand er die Natur nicht als Feind, sondern er arrangierte sich mit ihr. Für sein großes Ziel absolvierte er mehrere Überlebenstrainings bei den Inuits, mit denen er zusammenlebte und lernte, sich in unwirtlichen Regionen und Wetterverhältnissen zurechtzufinden, deren Art, sich zu kleiden und auch den Umgang mit Schlittenhunden. Darüber hinaus versuchte er von früheren Expeditionen zu lernen, las alles darüber und erbat sich Rat von früheren Expeditionsführern, u.a. bei Nansen, dessen speziell für solche Expeditionen gebautes Schiff „Fram" er sich lieh. Er war sich sehr bewusst, dass das Überleben einzig und allein von einer effizienten Planung abhängt. Nichts überließ er dem Zufall: Von der Auswahl des Schiffs, der Planung

T1/T2 Instrumente

Für Ihre Leistung geben wir alles

Mit Dentsply Sirona Turbinen halten Sie die volle Kraft in Ihren Händen. Denn mit bis zu 23 Watt gehören sie zu den Leistungsstärksten im Markt und bieten Ihnen Zuverlässigkeit, selbst bei hohen Abtragsleistungen. Aufgrund patentierter Innovationen garantieren wir Ihnen außerdem eine lange Lebensdauer. Freuen Sie sich auch über die hervorragende Sicht, dank kleiner Köpfe und optimaler Ausleuchtung. Gut für Sie zu wissen: Bei den neuen roten Winkelstücken von Dentsply Sirona konnte die Lautstärke deutlich reduziert werden. Und unsere Turbinen sind bereits seit langem die Leisesten am Markt. Somit bieten Ihnen Dentsply Sirona Instrumente gleich mehrere entscheidende Vorteile. Überzeugen Sie sich selbst und gehen Sie mit voller Kraft voraus.

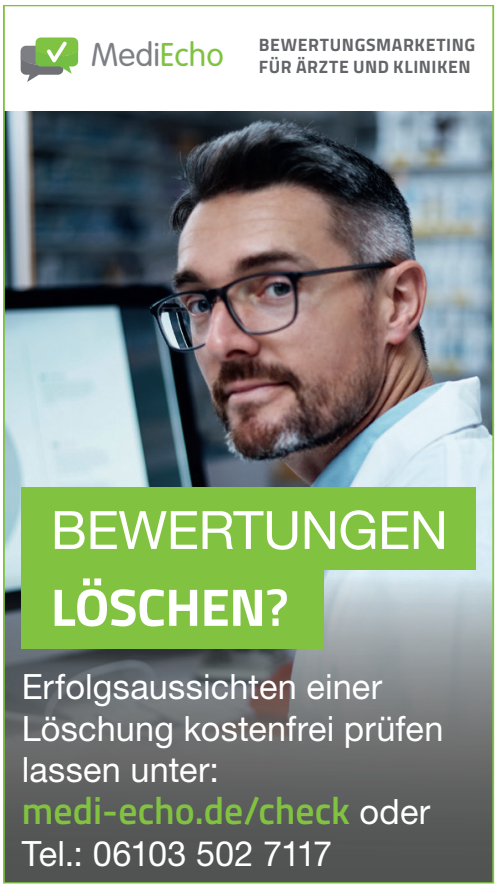
www.dentsplysirona.com/ruhe

THE DENTAL
SOLUTIONS
COMPANY™

Dentsply
Sirona

des Winterlagers, der Auswahl der Bekleidung, der Nahrung, der Depots bis hin zur Route war alles minutiös geplant, auch das Lügenspiel, das er betrieb, um sein eigentliches Ziel, den Südpol, so lange wie möglich geheim zu halten.
Scott hingegen vertraute auf die britische Marine. Obwohl er bei einer früheren Expedition bereits einmal kurz vor dem Ziel umkehren musste, scheint es, dass er nichts daraus gelernt hatte und auch Rat nicht annehmen wollte. Seine Mannschaft beherrschte das Skifahren nur mäßig, er setzte weiterhin auf Ponys, obwohl ihm deren „Schwächen" bereits bei der ersten Expedition bekannt waren. Nachdem die Zugtiere „ausgefallen" waren, mussten die schweren Proviantschlitten von Menschenkraft gezogen werden, dessen Kraftanstrengung er ebenfalls unterschätzte, ebenso die ungeeignete Bekleidung, die alle trugen. Als folgenschwer erwies sich, dass er es mit der Errichtung bzw. Positionierung vor allem des letzten Vorratsdepots nicht ganz so genau nahm, was in erheblichem Maße zu seinem Tode beitrug. Während bei Amundsen bis zum Aufbruch zum Südpol noch an der Ausrüstung gefeilt wurde, legte man im Lager von Scott Wert auf intellektuelle Unterhaltung. Das Thema Südpol und die Expedition wurden dabei ausgespart.

ANZEIGE



Was haben Zahnärzte mit dieser Geschichte zu tun?

Sie werden staunen, es gibt Gemeinsamkeiten: Ein Kapitän ist verantwortlich für das Schiff, die Crew und die Passagiere. Er muss Ziele vorgeben und kommunizieren, deren Erreichung planen – Ressourcen, finanzielle Mittel, Termine und vieles mehr, Aufgaben delegieren, eventuell Zielkorrekturen vornehmen und kontrollieren, damit man durchaus auch aus Fehlern lernen kann. So ein Schiff funktioniert also wie ein kleines Unternehmen.
Auch der Zahnarzt ist sozusagen „Kapitän" seiner Praxis. Er ist verantwortlich für die Praxis, seine Mitarbeiter und die Patienten. Er muss ebenfalls Ziele vorgeben und kommunizieren, planen, Aufgaben delegieren und kontrollieren. Hier wie da arbeitet man auf engstem Raum zusammen und ist bemüht, den Aufenthalt der Gäste bzw. der Patienten so angenehm wie möglich zu gestalten. Dabei ist der Kapitän alleine ohne seine Mannschaft ebenso erfolglos, wie der Zahnarzt ohne seine Mitarbeiter.
Der große Unterschied zwischen Kapitän und Zahnarzt besteht darin, dass man Fehler, die auf dem Schiff gemacht werden, unmittelbar zu spüren bekommt, während ein Unternehmens- oder Praxisschiff schon mal etwas länger auf falschem Kurs unterwegs ist, bis man es realisiert.

Was können wir für die Praxis daraus lernen?

Um erfolgreich wie Amundsen zu sein, müssen folgende Punkte beachtet werden:

Ressourcen planen

Nach der Definition der Praxisziele gilt es, die zur Erreichung notwendigen Ressourcen zu planen: Das sind Personalressourcen, Sachressourcen, also die Ausstattung des Arbeitsplatzes und der finanzielle Rahmen.

Aufgaben planen

Amundsen ist ein Paradebeispiel für perfekte Planung – angefangen bei einem exzellenten Schiff bis zu den angelegten Basislagern unterwegs hat er nichts dem Zufall überlassen. Zudem hatte jeder seiner Leute bestimmte Aufgaben, für deren Erledigung er verantwortlich war. Jeder wusste genau, was von ihm erwartet wurde und dass der Erfolg der Expedition auch von jedem Einzelnen abhängt. Die Zusammenarbeit funktionierte wie ein Zahnrad.
Für die Erledigung der vielfältigen Aufgaben in einer Zahnarztpraxis benötigt es ebenfalls informierte Mitarbeiter, die zahlenmäßig geplant sind und für die zugeteilten Aufgaben die entsprechende Ausbildung vorweisen können. Fachkompetenz, Erfahrung und persönliche Stärken können so wirkungsvoll eingesetzt werden.

Delegation

Die Delegation ist nicht nur als Zuweisung von Tätigkeiten zu verstehen, sondern vielmehr als Übertragung von Verantwortung. Dabei sollen die Fähigkeiten der Mitarbeiter entwickelt, aber auch Freiräume für sich selbst geschaffen werden, indem man auch Aufgaben loslässt. Voraussetzung sind die Kompetenz des Mitarbeiters, der in der Lage sein muss, die ihm gestellten Aufgaben zu verstehen und erledigen zu können, klare Anweisungen, wie man eine Aufgabe erledigt haben möchte, in welchem zeitlichen Rahmen und was zur Erledigung alles dazugehört, aber auch eine klare Abgrenzung des Kompetenz- und Verantwortungsbereichs.

Zeitmanagement

Um die Vielzahl an Aufgaben einer Praxis, die außer der Patientenbehandlung den Praxisalltag bestimmen, bewältigen zu können, bedarf es eines persönlichen Zeitmanagements. In der Patientenbehandlung zwar darin geübt, Termine zu planen, gilt dies oft nicht für die zusätzlichen Aufgaben. Zwar geht es im Praxisalltag nicht wie bei Scott und Amundsen, um Leben und Tod, doch können die Arbeitszufriedenheit und auch die Arbeitsqualität unter mangelndem Zeitmanagement erheblich leiden. Es gilt, die eigene Arbeit und Zeit zu beherrschen, statt sich von ihr beherrschen zu lassen. Dies kann beispielsweise durch konsequente Prioritätenbildung geschehen, denn nicht alle Aufgaben sind gleich wichtig und nicht alle Aufgaben müssen sofort erledigt werden, sondern

können mit in eine vernünftige Terminplanung übernommen werden.
Eine einfache To-do-Liste reicht dabei nicht aus. Fehlen A-B-C-Priorisierungen kann eine solche einfache To-do-Liste für unnötigen Stress sorgen, weil man nur eine Vielzahl an Aufgaben aufgelistet sieht, deren Abarbeitung gefühlte Jahre in Anspruch zu nehmen scheint. Zudem besteht die Gefahr, dass das Unwichtigste zuerst erledigt wurde und man so wiederum unnötigen Druck aufgebaut hat, weil die Erledigung der anderen Aufgaben ganz schnell geschehen muss.

Effektives Controllingsystem
Erfolgreich zu sein und zu bleiben, bedeutet aber auch, über ein wirksames Controllingsystem zu verfügen. Zu wissen, mit welchen Behandlungsangeboten die Praxis ihr Geld verdient, wie viel die Prophylaxe zur Deckung der Fixkosten der gesamten Praxis beiträgt, wie die Patienten auf die Praxis aufmerksam werden, wie hoch die Patientenfluktuation ist und wie zufrieden die Mitarbeiter sind – all dies liefert wichtige Erkenntnisse, die über Erfolg oder Nichterfolg entscheiden können.
Vergessen Sie dabei nicht, ihr Umfeld im Blick zu haben. Gesetzliche oder rechtliche Einflüsse müssen rechtzeitig erkannt werden. Bereiten Sie sich rechtzeitig darauf vor, damit keine plötzlich aufkeimende Hektik den Praxisalltag empfindlich stört.

Patient in den Mittelpunkt stellen
Die Patienten haben reichlich Auswahl an Zahnarztpraxen. Als zahnmedizinische Laien achten Sie bei der Beurteilung einer Zahnarztpraxis weniger auf die fachliche Qualifikation, weil sie diese voraussetzen. Wichtig ist vielmehr, was sie unmittelbar sehen und erfahren. Angefangen vom ersten Telefonat zur Terminvereinbarung, über den Auftritt im Internet, den Beurteilungen auf Arztempfehlungsportalen ist das Verhalten ihm gegenüber von zentraler Bedeutung. Achten Sie deshalb darauf, dass der Patient im Zentrum des Denkens und Geschehens in der Praxis steht und nicht als notwendiges Übel wahrgenommen wird.

Wettbewerber im Blick haben
Und auch die Wettbewerber sollten im Auge behalten werden. Welche Behandlungsangebote gibt es, wie wird um Patienten geworben, welcher Service angeboten? All dies sollte Sie interessieren, um mit entsprechenden Leistungen dagegenzuhalten. Mit einer guten Außendarstellung, gutem Service, bester Qualität und dem Verhalten gegenüber den Patienten hat man wichtige Meilensteine gesetzt. Achten Sie darauf, dass der Patient mit kleinen Aufmerksamkeiten sanft an Ihre Praxis erinnert wird, z.B. Terminkärtchen ohne Firmenwerbung, sondern mit Ihrem Namen, Post-its mit Ihrem Logo oder Eiskratzern zur kalten Jahreszeit.

Fazit

Zahnarztpraxen gibt es mittlerweile viele, und die weitere Entwicklung folgt diesem Trend. Demgegenüber stehen die Patienten, die sich nicht mehr zur Treue verpflichtet fühlen und eine dementsprechend große Auswahl an Praxen haben. Das heißt, auch unter Praxen kommt es heute zu Wettbewerbssituationen, zum Wettbewerb um den Patienten, präziser ausgedrückt, um den zahlungskräftigen Patienten.
Um erfolgreich zu sein und künftig zu bleiben, ist nicht nur die Zielsetzung wichtig, sondern auch deren effiziente Planung und Umsetzung.
Präsentieren Sie sich mit unverkennbaren, einzigartigen Merkmalen. Aus Qualität, Service und Führungsstruktur entstehen Einzigartigkeit, Wiedererkennen und Vertrauen.

INFORMATION

Christa Maurer
Kommunikation & Management
Schneehalde 38
88131 Lindau am Bodensee
Tel.: 08382 25189
kontakt@christamaurer.de
www.christamaurer.de

Infos zur Autorin

ANZEIGE

Miele

Saubere Leistung, Kleiner!
Die kompakte Miele Lösung für die Zahnarztpraxis

Miele Professional. Immer Besser.

Kleine Leistungsbündel in Miele Qualität!

- **Kompakte Bauform und hohe Reinigungsleistung**
  Unsere Kleinsten finden auch in kleinen Hygieneräumen Platz und das bei optimalen Aufbereitungsergebnissen.
- **Angepasst an die Bedürfnisse kleiner Zahnarztpraxen**
  Die kleinere Kapazität der PWD 8531 ist bei wenig Instrumentenaufkommen deutlich effizienter.
- **Hygienische und intuitive Bedienung**
  „Touch on Glass“ und Farbdisplay erleichtert den Arbeitsprozess in der Praxis und unterstützt sichere Arbeitsschritte.

Überzeugen Sie sich selbst!
Telefon 0800 22 44 644
www.miele-professional.de