

# Gehen Sie fremd!

## Fachfremdes Personal in der Praxis

**Text:** Bettina Winter

**PRAXISMANAGEMENT** >>> Die Bereiche Rezeption und Verwaltung sind zwei entscheidende Erfolgsfaktoren einer Praxis. Während die Rezeption als Dreh- und Angelpunkt den Patienten in Empfang nimmt und so den ersten Eindruck formt, sorgen die Prozesse der Verwaltung für einen fließenden Gang der Dinge im Hintergrund. Doch auch hier steht die Diagnose: allgegenwärtiger Fachkräftemangel. Eine Lösung: Fachfremdes Personal. Und zwar nicht als unliebsamer Kompromiss, sondern als bewusster Schritt hin zu mehr Innovation und Professionalität in der Praxis.

Das Gesetz schreibt vor, dass Zahnärzte ausschließlich qualifiziertes Personal, das zur Zahnmedizinischen Fachangestellten ausgebildet ist, im Bereich der Assistenz einsetzen dürfen. Somit ist der Zugriff auf fachfremdes Personal an dieser Stelle versperrt. Im Bereich Rezeption und Verwaltung besteht jedoch ein – bisher fast vollkommen ungenutzter – Spielraum, auf Personal zurückzugreifen, das ursprünglich aus anderen Branchen kommt und zugleich berufsbedingte Überschneidungen der Aufgabenfelder vorweisen kann. Hierzu zählen unter anderen:

- Bürokaufleute – Profis in schriftlicher Korrespondenz und Büroorganisation
- Hotelfachkräfte – Profis mit einem ausgesprochen hohen Servicegedanken

- Telefonistinnen – Profis mit einem ausgefeilten Sprachschatz
- Verkäuferinnen – Profis mit dem geschulten Blick, was der Kunde benötigt, und der dazugehörigen Überzeugungskraft



Die Liste ließe sich weiterführen, denn jeder dieser und ähnlicher Berufszweige und deren Erfahrungswerte kann im Bereich Rezeption und Verwaltung Einsatz finden. Doch woher rührt die Zurückhaltung? In vielen Fällen von der Annahme, der Aufwand sei zu groß und würde nur Unruhe in die Praxis bringen. Doch das Gegenteil ist in der Regel der Fall! Mit der Hinzunahme von Kolleginnen aus fachfremden Berufsbildern ergeben sich ganz neue Chancen und überaus sinnvolle Synergien, die der Praxis einen wirklichen Vorsprung verleihen können. Voraussetzung

für die richtige Person an der Rezeption besteht darin, zu wissen, welche Aufgaben sie zu bewältigen hat. Was muss die Mitarbeiterin lernen und umsetzen, um die Stelle optimal zu besetzen und im besten Fall zu einer unverzichtbaren Mitarbeiterin zu werden? Selbstverständlich spricht nichts dagegen, genau diese Person aus den eigenen Reihen zu wählen. Hierfür ist es aber wichtig, zu wissen, welche versteckten Talente die Kolleginnen haben. Wenn bei Mitarbeitergesprächen gezielt nach diesen gefragt wurde und so festgestellt wird, dass man geeignetes Potenzial in den eigenen Reihen hat, ist dieser Weg natürlich ein Glücksfall. Die andere und oft gewählte Option besteht darin, neue Mitarbeiter in die Praxis zu holen.

### Gängige Mängel in der Praxis

An dieser Stelle offenbaren sich zwei gängige Mängel in der Praxis: Zum einen ist die Stellenbeschreibung oftmals nicht umfassend. Denn Stellenbeschreibungen sollten wirklich alle Punkte enthalten, die wichtig sind, auch jene, die nicht unmittelbar zu klassischen Aufgabenbereich gezählt werden. Hierzu zählen auch

Aufgaben, die momentan noch nicht durchgeführt werden. Möglicherweise weil kein Gedanke daran vergeudet wurde, dass so in der Assistenz oder in der Prophylaxe wieder für was anderes Zeit gewonnen wäre. Es geht hier um Kleinigkeiten wie Netzwerkpflege oder Buchhaltung, Materialwesen oder Personalmanagement. Diese Aufgaben sind

**„Mit einer guten Vorbereitung kann jede fachfremde Mitarbeiterin in kurzer Zeit in die Praxisstrukturen eintreten und vieles besser umsetzen.“**

in einer gut gehenden Zahnarztpraxis heute nicht mehr wegzudenken und brauchen viel Aufmerksamkeit und vor allem Regelmäßigkeit. Zum anderen wird leider die gründliche Einarbeitung neuer Mitarbeiter meist vernachlässigt. Praxisinhaberinnen und -inhaber oder Teamleiterinnen sind oft der Ansicht, sich die Zeit und den Aufwand nicht leisten zu können. Dies ist eine klare Fehleinschätzung, die oft mit Ausreden bekräftigt wird, wie zum Beispiel „Learning by Doing“ oder „Mit der Zeit wird das schon“. Was allerdings nicht von der Hand zu weisen ist: Zeit ist Geld, und Fehlerbehebung ist ein Nullgeschäft. Eine gewissenhafte Einarbeitung beugt betriebswirtschaftlichen Einbußen vor und erhöht die Zufriedenheit der Kunden und des Personals.

### Aus fachfremd wird fach-optimal

Fest steht: Mit einer guten Vorbereitung kann jede fachfremde Mitarbeiterin in kurzer Zeit in die Praxisstrukturen eintreten und vieles besser umsetzen. Das liegt nicht zuletzt an den Eigenschaften, die die Kolleginnen aus ihren Ursprungsberufen mitbringen. Das folgende Beispiel soll dies

verdeutlichen: In einer Praxis wurde eine Mitarbeiterin eingearbeitet, die bei der Telekom in der Beschwerdestelle gearbeitet hat. Ihr Wortschatz und ihr Umgang mit den Patienten kamen so gut an, dass viele Patienten nur noch mit ihr sprechen wollten. Terminerinnerungen und Recalls wurden wieder eingeführt und füllten die

Terminbücher mit Konsequenz. Zusätzlich war sie hervorragend mit den neuen Medien vertraut. So konnte sie schnell und effizient über Facebook & Co. neue Patienten auf die Praxis aufmerksam machen.

Selbst bei Checklisten und sonstigem Schreibkram zeigte sich ihre Kompetenz, was wiederum dem Qualitätsmanagement der Praxis zugutekam.

### Einarbeitungskonzept für fachfremdes Personal

Um ohne Umschweife den Praxisalltag zu optimieren und fachfremdes Personal gezielt einzuarbeiten, stehen Konzept, Seminare und direkte Unterstützung vor Ort zur Verfügung. <<<

Weitere Informationen unter:  
[www.winter-praxismanagement.de](http://www.winter-praxismanagement.de)

### KONTAKT

**Bettina Winter**  
Dorfstraße 30B  
85452 Moosinning  
Tel.: 0179 2344357  
info@winter-praxismanagement.de  
www.winter-praxismanagement.de