

## Der Weg ist das Ziel – die qualifizierte Praxismanagerin

Ein zufriedenstellender optimaler Ablauf des Praxisalltages, wirtschaftlicher Erfolg und das Image der Praxis – all diese Aufgaben und noch weitere mehr erfüllt das Praxismanagement. Dieses wiederum kann innerhalb einer kieferorthopädischen Praxis nur funktionieren, wenn sämtliche Mitarbeiter des Teams die Praxisziele sowie -politik des Praxisinhabers genau kennen. Ein Beitrag von Petra Schmidt-Saumweber.



Jede gute Sportmannschaft verfügt über einen Coach, der die Mannschaft zum Sieg führt. Diese Aufgabe übernimmt die Praxismanagerin in enger Abstimmung mit

dem Praxisinhaber. Durch Information und Wissen, effektive Zusammenarbeit, berufliche sowie partnerschaftliche Aspekte kann der Praxisinhaber somit unternehmerisch bei allen Aufgaben unterstützt werden.

Die Möglichkeit der fachlichen Weiterbildung zur Praxismanagerin bieten heutzutage viele Institute, KZVen und auch Fachhochschulen an. Trotz des dabei erreichten Abschlusses muss die Praxismanagerin jedoch mit sämtlichen Praxisabläufen vertraut sein. Denn nur durch fundiertes Grundwissen ist letztlich gute Leistung möglich. Erst über die praktische Erfahrung bzw. alltägliche Berufserfahrung bilden sich das Talent und auch die Per-

sönlichkeit heraus, die eine Praxismanagerin unbedingt auszeichnen sollten.

Der Wunsch, dieses Berufsbild zu bekleiden, bedeutet aber einen nicht unerheblichen Aufwand an Zeit. So ist dies mit einer 35- oder 38-Stunden-Woche keineswegs erfüllbar und die somit erforderliche Mehrleistung an Zeit wird nicht gesondert vergütet. Dennoch werden Sie mit Leidenschaft, Engagement und Flexibilität in diesem Beruf Außerordentliches erreichen können.

Den Einsatzbereich der Praxismanagerin bestimmt der Praxisinhaber, er allein ist ihr weisungsbefugt. Insofern stellt das Vertrauensverhältnis zwischen Praxisinhaber und Praxismanagerin ein hohes

Gut dar, welches es pfleglich zu behandeln gilt.

Marketing, Personalführung, interne und externe Kommunikation, Praxisverwaltung, Einhaltung der gesetzlichen Richtlinien oder Zeitmanagement sind nur einige Kernprozesse, die mit Einführung des

Qualitätsmanagements deutliche Erleichterungen zur Erfüllung der Aufgaben einer Praxismanagerin erfahren. Die teilweise gewaltigen Anforderungen an die Füh-

rungskraft müssen von allen Mitgliedern des Teams akzeptiert, respektiert und ebenso unterstützt werden. Sie erarbeitet einen Ablaufplan, der aufzeigt, wie für alle Teammitglieder und auch Patienten ein erfreulicher Tagesalltag – einfach und mit möglichst wenig un schönen Zwischenfällen – erfolgreich und somit wirtschaftlich gestaltet werden kann. Das Aufgabenspektrum der Praxismanagerin wird vom Praxisinhaber bestimmt und schriftlich fixiert. Während bei einem eher „autoritären Chef“ mögliche Verantwortungen nicht weiter delegiert, sondern in der Eigenverantwortung behalten werden, kann die Praxismanagerin bei einem weniger konservativen Vorgesetzten ihre Fähigkeiten zum vollen Einsatz bringen. Sie erhält dadurch die Chance, Höchstleistungen zu erreichen. Dies wiederum schafft Freiraum für den Praxisinhaber, dem somit mehr Zeit für die Behandlung der Patienten bleibt und ihm ein stressfreies Arbeiten ermöglicht.

Ohne dass mit den Patienten Mehrleistungen und außervertragliche Leistungen (AVL) vereinbart werden, kann heutzutage nicht mehr effizient gearbeitet werden. Die Zeiten mit „Einlesen der Chipkarte und alles ist gut“ sind längst vorbei. Heute haben wir es vielmehr mit einem selbstbewussten und auch kritischen Patienten zu tun, der durchaus bereit ist, für seine Behandlung (auch mehr) zu bezahlen. Das heißt, wir stellen bei ihm nicht nur die Kauffunktion wieder her, sondern verkaufen ihm zudem höchste Ästhetik. Durch die Medien bzw. Gesellschaft wird zunehmend suggeriert, dass schöne Zähne und privater wie beruflicher Erfolg Hand in Hand gehen. Ist die Praxis hierbei in der Lage, dem Patienten das Gefühl zu vermitteln: „Hier bin ich richtig, denn ich werde ernst genommen und meine Wünsche werden erfüllt“, sind dies beste Voraussetzungen für optimale Behandlungsergebnisse und rundum zufriedene Patienten. Durch den Einsatz einer Praxismanagerin wird dieses Spektrum ganz klar erfüllt.

Jeder Tag sollte mit einer kurzen Teambesprechung hinsichtlich des Tagesverlaufs

beginnen, die die Aufgabenverteilung der Mitarbeiter

und spezielle Erfordernisse erläutert. Diese periodischen Teambesprechungen müssen gut vorbereitet sein:

- Welche Punkte sollen insbesondere besprochen werden?
- Welche Ziele wurden bislang erreicht?
- Welche Erklärungen müssen gegeben werden?
- Zulassen von Kritik und Verbesserungsvorschlägen.
- Kontinuierliche Kontrolle (KVP), inwieweit Ziele erreicht worden sind.

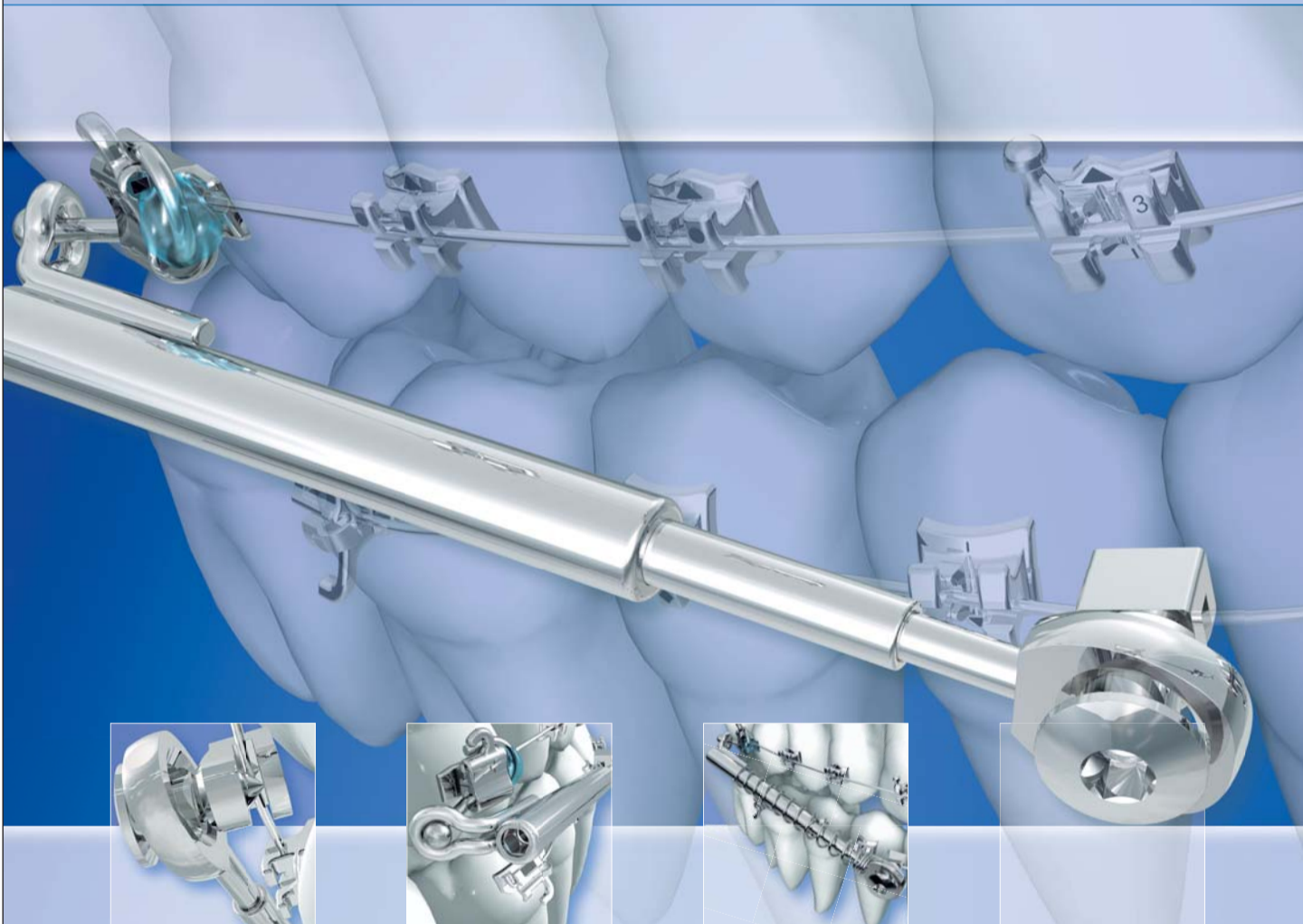
Während des Tagesablaufes ist es an der Praxismanagerin, etwaige Unstimmigkeiten auszugleichen sowie kompetenter Ansprechpartner für Probleme seitens der Patienten, externer Personen sowie Mitarbeiter zu sein. Ihre Aufgabe ist es, einen reibungslosen, harmonischen Praxisablauf zu gewährleisten.

Durch Umsetzung des Qualitätsmanagements werden nebenbei gesonderte Prozesse ohne großartige Führung und Kontrolle geleistet. Zulieferfirmen, Krankenkassen sowie Überweiser zeigen wir nach außen hin unsere innere Stärke und halten dabei unser Praxisimage (Zuverlässigkeit, Verbindlichkeit und Verständlichkeit) stets aufrecht.

Die Führung der Mitarbeiter wird durch klare Stellenbeschreibungen und Arbeitsplatzanweisungen herbeigeführt. Jeder weiß genau, was er zu verantworten hat und ist dadurch eng mit der Praxis verbunden. Er wird motiviert und stellt eine wichtige Person im Team dar. Jedem Teammitglied müssen sämtliche, ihm übertragene Aufgaben bekannt sein und mit der entsprechenden Akzeptanz überlassen werden. Die hierfür erforderliche Sozialkompetenz der Praxismanagerin, die sie durch einzelne Personalgespräche oder im Meeting wahrnimmt, ist hierbei besonders wichtig. Überwachend, delegierend und unterstützend führt sie das Team durch den Arbeitsalltag. Durch interne Unterweisungen, die von ihr selbst durchgeführt werden, oder externe Schulungen wird

ANZEIGE

sus<sup>2</sup> – sabbagh universal spring □ de



**SUS<sup>2</sup>**  
Sabbagh Universal Spring

bereit für eine neue Dimension der Klasse II

**verbesserte Version**  
...für einfache und sichere Aktivierung



erneut für **hohe Kundenorientierung** ausgezeichnet

**D**  
DENTAURUM

Turnstraße 31 · 75228 Ispringen · Germany · Telefon +49 72 31/803-0 · Fax +49 72 31/803-295  
www.dentaurum.de · E-Mail: info@dentaurum.de



den Mitarbeitern dabei das unerlässliche Know-how vermittelt.

Zu diesem Know-how zählt beispielsweise ein professioneller Telefonkontakt. Dieser stellt einen der wichtigsten Prozesse innerhalb des Praxisalltags und somit eine unsichtbare Visitenkarte nach außen dar. Jedem, der telefoniert, sollte also bewusst sein, dass dessen Stimme stets ein Stück Persönlichkeit und somit auch einen großen Teil der gesamten Praxis „durch den Draht“ nach außen hin preisgibt. Dieser Prozess des Telefonierens ist insofern mindestens genauso wichtig wie der erste Blickkontakt, wenn der Patient die Praxis betritt.

Weitere, nicht minder wichtige Prozesse stellen das Zeitmanagement und Marketing dar. Nicht selten kommt ein Patient mit gewissen Vorurteilen in die Praxis, nach dem Motto: „Man will mir hier bestimmt eine Behandlung auf's Auge drücken, die ich so gar nicht möchte“ oder „Die wollen mich finanziell hier über den Tisch ziehen“. Und genau hier ist unsere Arbeit gefragt. Denn wir müssen den Patienten vom Gegenteil überzeugen, seine Wünsche und auch Bedenken ernst nehmen und offen argumentieren. Nur so können beide – Arzt und Patient – Gewinner des ganzen Behandlungsablaufs sein. Das Ziel lautet dabei „überzeugen“ und nicht „überreden“. Denn sonst ist die Zufriedenheit des Patienten meist nicht von Dauer und es wird zudem ein negativer Eindruck hinterlassen.

Es ist also an uns, durch Aufklärung, Begeisterung, fachliche Kompetenz und Argumentation jede Möglichkeit wahrzunehmen, um mit aufrichtigem Interesse die Wünsche unserer Patienten zu erfüllen und ihnen letztlich zum Wohlbefinden zu verhelfen. Hierbei spiegelt das Team die Einstellung des Behandlers sowie seiner Praxismitarbeiter wider.

Der schwierigste und unbedingt ernst zu nehmende Teil ist das Zeitmanagement. Sie als Praxismanagerin koordinieren dabei nicht nur sich selbst, das wäre ja einfach. Nein, Sie verplanen auch die persönliche Zeit anderer. Denn nur durch ein perfektes Zeitmanagement können wir hier der Zufriedenheit aller ohne Stress und Hektik begegnen. Nur, wenn die Wichtigkeit des Zeitmanagements nicht unterschätzt wird, kön-

nen letztlich alle davon profitieren.

Durch den jetzt gesetzlich vorgeschriebenen Einsatz eines Qualitätsmanagements wird vieles sehr erleichtert. Zwar bedarf die entsprechende Ausführung und Umsetzung mehrerer Stunden, jedoch lohnt sich dies zweifellos. So stellt die Festlegung von Verantwortlichkeiten und die dazugehörige Lenkung von Dokumenten für alle eine Bereicherung dar.

In hierzu angebotenen QM-Seminaren lernt man verschiedene Methoden und Analysen kennen (Pareto, Brainstorming, Alpenmethode etc.), die in sämtlichen Bereichen der Praxis, in deren Arbeitsprozessen und den dazu erforderlichen Ressourcen nur allzu gut in Einklang gebracht werden können.

Mit möglichst wenig Einsatz den größtmöglichen Gewinn erwirtschaften. Der Weg ist das Ziel ... **kn**

**KN Kurzvita**



**Petra Schmidt-Saumweber**

- 2008 Firmengründung KFO-Systems
- freiberufliche Praxismanagerin in kieferorthopädischer Gemeinschaftspraxis
- seit 1994 Referentin für Management, Kommunikation und kieferorthopädische Abrechnung
- Praxisbetreuungen, Schulungen, Coachings, Kommunikationstraining, In-House-Schulungen, Hands-on etc.
- seit 2006 QM-Beauftragte/TÜV, QM-Auditorin/TÜV
- Co-Autorin für „Kieferorthopädie“ im Zahnarztverlag
- Partner: DENTAURUM, Computer Forum, RealKFO

**KN Adresse**

KFO-Systems  
Petra Schmidt-Saumweber  
Mönstetter Str. 3  
89356 Haldenwang  
Tel.: 0 82 22/4 12 99 45  
Mobil: 0171/5 44 26 32  
E-Mail: kfo-service@web.de

## KFO-Fortbildung für die Kitteltasche

KFO-Management Berlin startet monatlichen Newsletter für KFO-Praxis und Labor.

„Unser Newsletter ist ein KFO-Seminar im A5-Format“, so Dipl.-Kffr. Ursula Duncker über die druckfrische Erstausgabe von KFO-KOMPAKT. Der neue Newsletter von KFO-Management Berlin erscheint von nun an monatlich. 20 Seiten im A5-Format mit wiederkehrenden Rubriken, farbiger Gestaltung und ansprechend illustriert. Bedient werden alle wichtigen Themen rund um KFO-Abrechnung und -Management. Rechtliche Belange gehören dazu, das Qualitätsmanagement mit seinen vielen Facetten und natürlich Abrechnungsbeispiele.

Die First Edition des Newsletters steht Kieferorthopäden kostenlos zur Verfügung. Später wird das regelmäßig neu aufgelegte Wissenskompendium im Abonnement verschickt. Praxisorientierter Mehrwert für Abonnenten: Per Fax oder

E-Mail kann man Fragen an Abrechnungsexpertin Duncker richten und erhält unentgeltlich und zeitnah Antwort bzw. Abhilfe bei Problemen.

„Erste Reaktionen auf den Newsletter bestätigen, dass sich in ihm die Qualität unserer KFO-Seminare widerspiegelt“, so Ursula Duncker. Eine gute Struktur und die aussagekräftige Gestaltung von Themen hält sie in diesem Zusammenhang für ein wesentliches Erfolgselement. Wichtig ist ihr außerdem das handliche Format. KFO-KOMPAKT lässt sich notfalls auch in der Kitteltasche verstauen und ist so selbst als Lektüre für Zwischendurch geeignet. Das perfekte Abrechnungsbeispiel, die wohl wichtigste Rubrik für die tägliche Praxis, befindet sich ganz bewusst genau in der Mitte des Heftes. Wer diese Beispiele sammeln

möchte, kann sie ohne großen Aufwand herausnehmen. Mit der Zeit ergibt sich daraus ein hilfreiches Nachschlagewerk für Kieferorthopäden, Abrechnungsassistentinnen und KFO-Zahntechniker. „Eben diesen Praxisbezug wollen wir mit unserem Newsletter erreichen“, so Ursula Duncker weiter.

Das unterstreicht sie, indem sie Abonnenten erwähnten zusätzlichen unentgeltlichen Service bietet. Auch wer zum Hörer greift, ist willkommen. Bei KFO-Management Berlin erreicht man an allen Wochentagen zu den üblichen Bürozeiten einen direkten Ansprechpartner. Und das trotz der Tatsache, dass Ursula Duncker als bundesweit gefragte Referentin viel unterwegs ist. Service für Kunden hat oberste Priorität. Deshalb steht die Erstausgabe des neuen Newsletters unter [www.kfo-abrechnung.de](http://www.kfo-abrechnung.de)

auch als Download zur Verfügung. Wem die Printversion lieber ist, der lässt sie sich einfach kostenfrei zusenden. Noch ist sie verfügbar. In Kürze erscheint dann allerdings schon, und zwar ganz planmäßig, die nächste Monatsausgabe von KFO-KOMPAKT. Darin geht's u. a. um richtiges Kalkulieren außervertraglicher Leistungen und um die rechtssichere Berechnung des Frontzahnretainers. **kn**

**KN Adresse**

KFO-Management Berlin  
Dipl.-Kffr. Ursula Duncker  
Gormannstr. 14  
10119 Berlin  
Tel.: 0 30/96 06 55 90  
Fax: 0 30/96 06 55 91  
E-Mail:  
[optimale@kfo-abrechnung.de](mailto:optimale@kfo-abrechnung.de)  
[www.kfo-abrechnung.de](http://www.kfo-abrechnung.de)

ANZEIGE

« Details ergeben Perfektion, aber Perfektion ist kein Detail. »  
Leonardo da Vinci

**Empower**

Es war gut gewartet zu haben

**AO AMERICAN ORTHODONTICS**