

## ZFAs im Homeoffice – macht das Sinn?

Arbeiten im Homeoffice, wo immer es möglich ist – so lautet ein dringender Appell aus der Politik an alle Arbeitgeber und -nehmer in Deutschland. Doch was bedeutet Homeoffice für Medizinische Fachangestellte und Zahnmedizinische Fachangestellte? Die meisten MFAs und ZFAs, die das Arbeiten von extern ausprobiert haben, können ihm viel Gutes abgewinnen. Welche Voraussetzungen dabei erfüllt sein sollten, zeigt der folgende Beitrag.



werden konnte, unerlässlich. Dies kann in Form von Kurzprotokollen geschehen.

**„Klare Strukturen schaffen Vorteile. Rückmeldungen an den/die Praxisinhaber\*in über das, was im Homeoffice erledigt werden konnte, sind unerlässlich.“**

**Verwaltungsaufgaben konzentriert von zu Hause aus erledigen**

**„Abrechnung, Patiententelefon, Terminkalenderpflege, Recall-Management, Erstellen von Arbeitsanweisungen und das Qualitätsmanagement sind Aufgaben, die im Homeoffice oft besser als in der Praxis erledigt werden können.“**

**M**FAs und ZFAs im Homeoffice statt in der Praxis? Obwohl die technischen Möglichkeiten schon lange da sind, finden viele den Gedanken zunächst befremdlich. Ärzte, Patienten und sogar die Fachangestellten selbst können sich oftmals nicht vorstellen, ihren Beruf aus der Ferne auszuüben. Patientenorientierung und Zugewandtheit, so denken viele, sei

nur im persönlichen Kontakt von Angesicht zu Angesicht möglich. Doch gerade die Qualität der Patientenbetreuung kann sich hier enorm verbessern.

Und auch in anderen Bereichen können Praxen stark profitieren. 93 Prozent der MFAs und ZFAs, die schon einmal im Homeoffice gearbeitet haben, haben eine positive Einstellung zum Arbeiten von zu Hause aus. Das ergab eine Blitz-

umfrage unter 225 MFAs und ZFAs, die das PKV Institut, führender Anbieter von Fernlehrgängen und Online-Seminaren für MFAs und ZFAs in ganz Deutschland, im Februar online durchführte. Störungsfreie Abläufe sind ein Vorteil. Denn, wenn von zu Hause aus das Patiententelefon übernommen wird, entlastet das die Kolleginnen in der Praxis. So können sich diese am Empfang ohne Unterbrechungen durch Anrufer den Patienten widmen.

Doch auch andere Arbeiten können von zu Hause aus erledigt werden, etwa die Abrechnung, das Erstellen von Teaminfos oder die Korrespondenz mit der Krankenkasse oder Steuerkanzlei. Das konzentrierte Arbeiten ohne ständige Unterbrechungen kann Zeit sparen. Man ist schneller, macht weniger Fehler und hat mehr Freude an der Aufgabe. Ein stabiles und gut organisiertes Team, das nicht viel Führung vor Ort braucht, sei jedoch Bedingung für das Gelingen von Homeoffice-Lösungen. Auch das Vertrauen der Praxisleitung sei Grundvoraussetzung, Kontrolle könne aber eine wichtige Stütze sein. So schaffen klare Strukturen im Hinblick auf die täglichen Arbeitszeiten Vorteile, auch das Erstellen von Listen, was wann abgearbeitet werden muss.

Zudem sind Rückmeldungen an den/die Praxisinhaber\*in über das, was im Homeoffice erledigt

„Viele Praxisleitungen haben selbst noch das Klischee der reinen Assistenz und Helferin im Kopf und befassen sich durch die Krise erstmals mit der Frage, wie viel Verwaltungstätigkeit der Beruf der ZFA heute beinhaltet“, sagt Melanie Häußler, die als freiberufliche Praxismanagerin für mehrere Zahnarztpraxen in Bayern und Baden-Württemberg die Abrechnung sowie Prozessoptimierungen und das Qualitätsmanagement übernimmt. Vier dieser acht Praxen ermöglichen ihren Mitarbeiterinnen Homeoffice – das entspricht auch dem Ergebnis der Blitzumfrage des PKV Instituts, in der 53 Prozent der befragten MFAs und ZFAs von einer aufgeschlossenen Praxisleitung berichten.

„Dokumentation ist wichtig“, bestätigt auch sie, und empfiehlt gerade Neulingen regelmäßige kurze Anrufe in der Praxis: „ZFAs sind Teamplayerinnen. Viele fühlen sich im Homeoffice erstmal abgehängt.“ An die Praxisleitungen appelliert sie, die Mitarbeiterinnen in Entscheidungsprozesse einzubinden und

### ANZEIGE



KN

WERDEN SIE AUTOR\*IN

KN Kieferorthopädie Nachrichten

**Ihre Ansprechpartnerin:**  
Cornelia Pasold  
c.pasold@oemus-media.de  
Tel.: +49 341 48474-122



OEMUS MEDIA AG

www.oemus.com

### Info

Die PKV Institut GmbH entwickelt seit 1990 Fort- und Weiterbildungsangebote speziell für Medizinische Fachangestellte (MFA) und Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA). Alle Fernlehrgänge sind von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zertifiziert. Das PKV Institut ist als Bildungsdienstleister ISO-zertifiziert (DIN 29990) und AZAV-zertifiziert und gehört zu den TOP-Fernschulen in Deutschland. Das PKV Institut arbeitet unabhängig von Industrie, Politik und Pharmaunternehmen und ist allein den MFAs und ZFAs sowie den Arzt- und Zahnarztpraxen verpflichtet. Es steht nach dem Motto „Nah an der Praxis. Nah am Leben.“ für einen verbesserten Praxisalltag, mehr Erfolg und Chancen im Beruf.



schließlich transparent zu kommunizieren, wer von extern arbeiten darf und warum. Nicht nur die Abrechnung, auch das Patiententelefon und die Terminkalenderpflege, das Recall-Management, das Erstellen von Arbeitsanweisungen und das Qualitätsmanagement seien Aufgaben, die im Homeoffice oft besser als in der Praxis erledigt werden können.

### Arbeiten in (un)gewohnter Umgebung

Den Tag im Homeoffice unbedingt wie jeden anderen Arbeitstag zu starten, empfiehlt Julia Otto, die in einer Praxis in Drensteinfurt unter anderem für Praxismanagement und Abrechnung zuständig ist: „Wer den Arbeitsplatz grundsätzlich ordentlich verlässt, muss nicht erst aufräumen. To-do-Listen für den Tag und erreichbare (!) Ziele motivieren und helfen, den Tag zu strukturieren. Bauen Sie regelmäßige Pausen ein, rufen Sie auch mal eine Kollegin in der Praxis an, um die Verbindung zu halten. Ansonsten gilt: Handy weglegen!“ Schon vor der Pandemie arbeitete sie teilweise im Homeoffice, um in Ruhe die Quartalsabrechnung vorbereiten zu können. Das konzentrierte Arbeiten ohne Störungen ermöglichte ihr eine schnellere Erledigung der Arbeiten, für die in der Praxis auch außerhalb der Sprechzeiten oft nicht die notwendige Ruhe herrscht. Die bewusste Gestaltung des Arbeitsplatzes, wenn möglich auch eine räumliche Trennung, hilft ihrer Ansicht nach, Arbeit und Freizeit auch innerlich zu sortieren. Bei Themen wie der Abrechnung, die unabhängig von Praxisöffnungszeiten erledigt werden können, empfiehlt sie zudem transparente Kommunikation und feste Zeiten der Erreichbarkeit, um Irritationen und Ärger von vornherein zu vermeiden.

**„Das Vertrauen der Praxisleitung ist eine Grundvoraussetzung, Kontrolle kann aber eine wichtige Stütze sein.“**



### Technik und Datenschutz

Technisch ist das Homeoffice meist keine große Herausforderung: Je nach Digitalisierungsgrad in der Praxis ermöglicht ein Notebook mit VPN-Verbindung zum Praxissystem, viele Tätigkeiten komplett von extern zu erledigen. Datenschutz ist ein sehr wichtiger Aspekt beim Homeoffice: Idealerweise stellt die Praxis einen Laptop mit allen dazugehörigen Sicherheitsprogrammen, wie z. B. der Firewall, der nur von der MFA bzw. ZFA selbst und nur für praxisbezogene Zwecke mit einem passwortgeschützten Zugang genutzt wird. Die Bildschirmsperre sollte nach wenigen Minuten automatisch erfolgen, um sicherzustellen, dass keine andere Person Zugriff auf Daten erhalten könnte. Sowohl der Computer als auch etwaige Papierdokumente sollten möglichst in einem verschlossenen Schrank aufbewahrt werden. E-Mails, der Zugang zum Praxisserver und die Festplatte des Laptops sollten verschlüsselt sein. Wenn sich das Ausdrucken personenbezogener Daten nicht ganz vermeiden lässt, ist eine datenschutzgerechte Entsorgung notwendig – am besten per Aktenvernichter in der Praxis. In Sachen Passwortsicherheit sollten im Homeoffice die gleichen Standards wie in der Praxis erfüllt werden.

### Mitarbeiterbindung und Praxisoptimierung

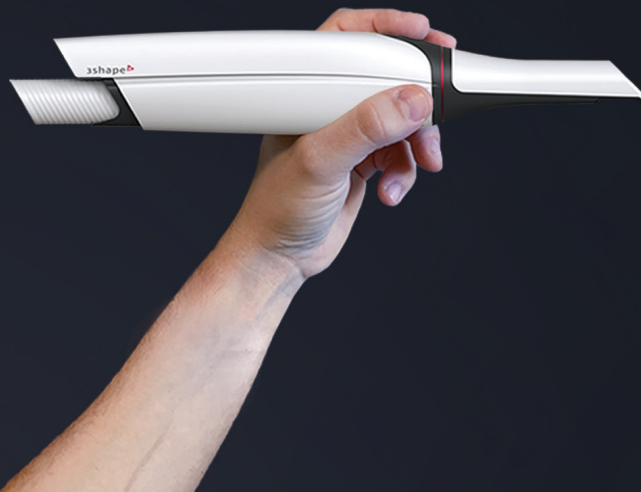
Das Homeoffice für MFAs und ZFAs scheint nicht nur ein wichtiger Beitrag zur Pandemiebewältigung zu sein, sondern trägt auch zur Work-Life-Balance und dadurch der Mitarbeitermotivation bei. Das Vertrauen der Praxisleitung stärkt die Bindung und Verantwortung, das hochkonzentrierte und produktive Arbeiten an einem oder mehreren Tagen pro Woche macht Spaß und spart Zeit, die für andere Praxisbereiche wie etwa Qualitätsmanagement eingesetzt werden kann. Es kann davon ausgegangen werden, dass künftig immer mehr Praxen Homeoffice ermöglichen werden, mit oder ohne Corona. Denn mit Blick auf die Videosprechstunde merken viele jetzt, dass es doch ganz gut funktioniert. Keinesfalls bedeutet die Digitalisierung jedoch, dass man nicht mehr persönlich für die Patienten da ist. Im Gegenteil, man spürt, wie es den Patienten geht, welches Anliegen sie haben und kann darauf eingehen – auch am Telefon.

### kontakt

**PKV Institut GmbH**  
Goethestraße 66  
80336 München  
Tel.: +49 89 4522809-0  
Fax: +49 89 4522809-50  
info@pkv-institut.de  
www.pkv-institut.de

# 3shape TRIOS 4

Ein perfektes  
Lächeln –  
Erschaffen  
durch Ihre  
Hände!



Der 3Shape TRIOS® 4 übernimmt alle Ihre intraoralen Scananforderungen, sodass Sie sich um das kümmern können, was Ihnen am besten liegt – eine hervorragende Patientenversorgung und großartige Behandlungsergebnisse.

### ULTIMATIVE PATIENTENKOMMUNIKATION

#### Lebendige Farben und Details

Hochauflösende Scandaten ermöglichen eine klare Visualisierung des Behandlungsbedarfs

#### Apps zur Patientenkommunikation

Erwecken Sie Zahnzustände und Behandlungsmöglichkeiten zum Leben, für ein optimales Engagement und erhöhte Behandlungsakzeptanz

Weitere Informationen zu Produkten erhalten Sie über [contactus.de@3shape.com](mailto:contactus.de@3shape.com) oder telefonisch unter +49 211 3367 2010

© 3Shape A/S, 2020. Der Name und das Logo von 3Shape und/oder andere hier erwähnte Marken sind Marken von 3Shape A/S, die in den USA und in anderen Ländern eingetragen sind. Alle Rechte vorbehalten.

**TRIOS 4 – Erweitert Ihre Fähigkeiten**

[www.3shape.com/de/scanners/trios-4](http://www.3shape.com/de/scanners/trios-4)