



„Ob im Behandlungszimmer oder am Empfang – mit der Software von Dampsoft behalte ich immer den Überblick.“

Zahnmedizinische Fachangestellte, ZFA  
Monique Graffweg, Langenfeld  
DS-Anwender seit 2014

**DANKE DAMPSOFT.  
PRAXISALLTAG ERLEICHTERT.**

**Pionier der Zahnarzt-Software.  
Seit 1986.**



**DAMPSOFT**  
Die Zahnarzt-Software

# DIE FÄDEN IN DER HAND

Als Praxismanagerin das Chaos verhindern

Der Zahnarzt ist ein einfühlsamer Experte, das Team eine freundliche Wucht, und doch hapert es im Praxisalltag mitunter ganz kräftig. Das Ergebnis: unzufriedene Patienten, die möglicherweise nicht mehr wiederkommen. Dieses scheinbar seltsame, aber nicht selten zu beobachtende Phänomen befällt eine Zahnarztpraxis meist zunächst schleichend und später deutlich sichtbar immer dann, wenn es in der Organisation der alltäglichen Abläufe hakt und damit die notwendige, fließende Routine ins Stocken gerät. Für Abhilfe kann hier eine Praxismanagerin sorgen.

**Sabine Neuwirth**

Kommunikationstrainerin und Praxisberatung, Pullach

Da wartet eine Patientin schon ungebührlich lange auf dem Zahnarztstuhl, weil die Reihenfolge durcheinander geraten ist. Oder: Ein Patient findet neben dem Zahnarztstuhl noch den gebrauchten Wasserbecher seines Vorgängers vor. Zudem ist auf der Toilette das Papier ausgegangen, im Wartezimmer hat ein kleiner Patient unbemerkt umdekoriert, und aufgrund ungeschickter Terminvergaben sind zusätzliche Wartezeiten entstanden. Als Einzelfall und für sich betrachtet sind all diese und ähnliche kleinen Holprigkeiten im Alltag einer Praxis absolut verzeihlich und in der Regel recht rasch zu beheben. Doch wenn sie gehäuft auftreten, entsteht schnell der Eindruck von Schlendrian oder sogar Chaos. Nicht nur für die Patienten, sondern auch für das Praxisteam entsteht so eine ärgerliche Atmosphäre, die langfristig zu Unzufriedenheit sowie gar zur Abwanderung von Patienten und Mitarbeitern führen kann. Eine moderne Lösung dafür, die sich bereits in vielerlei Hinsicht als probat erwiesen hat, ist der Einsatz von Praxismanagerinnen, die in enger Zusammenarbeit mit dem Zahnarzt einige seiner Aufgaben übernehmen und so die Praxisorganisation und das Betriebsklima in der Praxis enorm verbessern können.

## **Die Praxismanagerin: Licht am Ende des Tunnels**

Die wachsende Komplexität des Praxisalltags erfordert es heutzutage für Ärzte in Hinblick auf eine ausgewogene Work-Life-Balance, gezielt Aufgaben zu delegieren und dadurch den Erfolg ihrer Praxis zu sichern. Dabei werden in der Regel ganz besondere Anforderungen an das Profil einer Praxismanagerin gestellt:

- Mitarbeiterführung und die Praxisziele des Zahnarztes im Team kommunizieren;
- Ein gutes Gehör, Auge und Gespür für Stimmungen und Veränderungen;
- Wirtschaftliche Praxisorganisation mit QM-Wissen;
- Projektsteuerung und-kontrolle;

- Geduld und Gelassenheit, auch wenn es mal „brennt“;
- Vermittlungs- und Moderationsgeschick;
- Erfahrung als Mitarbeiterin einer Praxis;
- Organisationstalent;
- Motivation des Praxisteams;
- Vorbildfunktion.

## **Analyse der Abläufe und regelmäßige Überprüfung als Standard**

Klingen diese komplexen Anforderungen auf den ersten Blick allzu anspruchsvoll, hat die Erfahrung mit dem Einsatz von Praxismanagerinnen doch gezeigt, dass genau in diesen Aspekten der Schlüssel zu einer dynamischen, effektiven Praxisorganisation liegt. Doch keine Angst vor diesen Ansprüchen: Auch in diesem Bereich ist selten eine Meisterin vom Himmel gefallen, und diese Fähigkeiten lassen sich im Rahmen von speziellen Seminaren und Fortbildungen erlernen, trainieren und verfeinern. Wichtig ist hierbei vor allem eine gute Kooperation mit dem Zahnarzt als Entscheidungsträger. Ein einmal erarbeitetes Konzept zu den Abläufen im Arbeitsalltag soll keineswegs eine starre Struktur bilden, die nun auf Teufel komm raus verfolgt wird. Vielmehr sollten die Prozesse in ihrer professionellen wie menschlich-sozialen Dimension sorgfältig beobachtet, reflektiert und gegebenenfalls an aktuelle Entwicklungen und Erfordernisse angepasst werden. Hier bietet eine anfängliche Analyse möglichst unter Berücksichtigung des gesamten Teams zwar die besten Bedingungen zur Entfaltung einer gelungenen Routine, doch eine regelmäßige Überprüfung ist unerlässlich für eine nachhaltige, alltagserprobte und erfolgreiche Umsetzung.

## **Training bringt Kompetenz, Sicherheit und Stärke**

Wie stets beim Umgang mit Menschen gilt auch hier: Höfliche, wertschätzende und auch ergebnisorientierte Kommunikation ist

Trumpf! Das bedeutet, dass Sie als Praxismanagerin auch klare Haltungen zeigen und manchmal Grenzen setzen müssen, doch auch hier macht der Ton die Musik. Ein kooperatives, kollegiales Verhältnis schafft eine angenehme Arbeitsatmosphäre, motiviert alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und überträgt sich gern auf die Patienten, die ebenfalls davon profitieren. Wenn die Praxismanagerin als Bindeglied und Vermittlerin zwischen dem Zahnarzt und seinem Team auch schon mal unbeliebte Entscheidungen ihren Kolleginnen gegenüber vertreten und durchsetzen muss, dann liegt darin eine Herausforderung. Diese Fähigkeit einer Führungskraft lässt sich erwerben, erweitern und bringt nur Pluspunkte für alle Beteiligten: mehr Struktur, Zeit für das Wesentliche und Erfolg in der Praxis sowie persönliche, berufliche und auch finanzielle Vorteile für die Managerin.

### Struktur – Organisation – Umsetzung – Erfolg

Für die konkrete Umsetzung einer guten und strikten Praxisorganisation, wie es die Aufgabe einer Praxismanagerin ist, sind folgende Schritte von großer Bedeutung:

- **Ziele herausarbeiten und formulieren.** In Absprache mit dem Zahnarzt sollten zunächst die allgemeinen und ganz konkreten Ziele der Praxis benannt werden. Dabei könnte ein allgemeines Ziel z. B. eine angenehme Atmosphäre sein, ein konkretes die Einführung eines Beschwerdemanagements. Während der Bearbeitung der Ziele kristallisieren sich zudem oft wichtige Erkenntnisse über das Unternehmen Praxis, seine Struktur und seine Mitarbeiterinnen heraus.
- **Maßnahmen/Aufgaben festlegen.** Was kann unternommen werden, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen? Welche Aufgaben fallen dafür an? Was muss dafür eingerichtet/organisiert werden? Welcher Zeitaufwand/welche Kosten fallen dafür an? Diese Vorüberlegungen bringen oftmals neue Ideen, realistische Einschätzungen, praktisch wertvolle Anregungen sowie sinnvolle Begrenzungen der Ressourcen mit.
- **Präzise Planung der Umsetzung.** Je genauer eine Veränderung oder ein neuer Prozess geplant wird, desto größer ist die Chance, dass es gut funktioniert! Es ist sehr vage gehalten, dass z. B. die Bestellung bestimmter Bedarfsartikel der Praxis montags erfolgen soll. Besser konkret, wobei die berühmten W-Fragen eine klare Struktur liefern: Wer übernimmt wo, was, wann und wie?

-----  
**WER ÜBERNIMMT WO, WAS,  
 WANN UND WIE? W-FRAGEN  
 BRINGEN KLARE STRUKTUREN**

- **Qualitätsmanagement – Erfolgssicherung.** Eine regelmäßige Überprüfung der Ziele, Strukturen und Prozesse ist unerlässlich für einen dauerhaften Erfolg. Dazu liefern z. B. folgende Fragen wertvolle Hinweise: Welche Erfahrungen wurden inzwischen gemacht? Waren die Ziele/die dafür veranschlagten Termine realistisch? Wie reagierten die Patienten/das Team auf die Veränderungen? Welche Stimmungen konnten wahrgenommen werden?

In all diesen Zusammenhängen gilt ungebrochen, dass eine gute Kommunikation und ebensolche Umgangsformen in jeder Hinsicht die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Praxis darstellen. Behalten Sie als Mitarbeiterin oder Praxismanagerin den Überblick über Ihren Tätigkeitsbereich, die Beziehungen zu Patientinnen und Kolleginnen, aber auch Ihre Freundlichkeit und Ihren Humor! Denn diese menschlichen wie professionellen Qualitäten wirken sich günstig auf alle Abläufe aus und schaffen eine stabile Struktur der Wertschätzung und Sicherheit.

*Sabine Neuwirth, München Coaching*

„Wir haben den  
**medentex  
 Silver Service!**  
 Sie auch?“



**Komplettsorgung  
 ab 5,- €**

**Der Rundum-sorglos-Service für  
 die Entsorgung von Dentalabfällen**

- > Dauerhaft niedrige Entsorgungskosten
- > Reibungsloser Abholservice ohne zeitlichen Mehraufwand für Sie
- > Entsorgungskompetenz aus einer Hand: Entsorgen Sie Ihre Dentalabfälle mit medentex
- > Zertifizierte Entsorgungssicherheit durch 30 Jahre Erfahrung in gewohnter medentex-Qualität

**medentex**

The Experts in Dental Services

Telefon 05205 - 7516-0 · [www.medentex-silver-service.de](http://www.medentex-silver-service.de)