

Chefentlastung durch die Praxismanagerin

Einleitung

Aus organisatorischen Gründen, aber auch aufgrund der ständig neuen Anforderungen aus sich verändernden Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen müssen Aufgaben und Tätigkeiten zunehmend vom Zahnarzt auf die „Erstkraft“ übertragen werden. Das Aufgabenspektrum der Zahnmedizinischen Fachangestellten wandelt sich in gleichem Maße von einer reinen Assistenzfunktion hin zu einer neuen professionellen Tätigkeit.

Das neue Berufsbild der Praxismanagerin

Ein wesentlicher Aspekt dieses neuen Berufsbildes ist die Unterstützung des Zahnarztes hinsichtlich unternehmerischer Tätigkeiten. Dies setzt voraus, dass sich sowohl Praxisinhaber als auch Mitarbeiterin darüber im Klaren sind, dass die Position der Praxismanagerin eine absolute Vertrauensposition ist.

Dem Zahnarzt den Freiraum für seine wichtigste Aufgabe zu verschaffen, nämlich die Behandlung seiner Patienten, ist das Ziel der täglichen Arbeit. Dies bedeutet, gezielt Informationen aufzunehmen und bis zur Entscheidungsreife vorzubereiten, die interne und externe Kommunikation zu optimieren, die anderen Mitglieder des Praxisteam zu führen und zu motivieren, die Patienten optimal zu betreuen, die Praxisverwaltung und Abrechnung eigenverantwortlich und gewinnbringend durchzuführen u. v. m.

Ziele

Der Praxismanagerin sollen Aufgaben übertragen werden, die weit über die allgemeine Praxisverwaltung hinausgehen. Im Idealfall ist sie tatsächlich die zweite Führungskraft in der Zahnarztpraxis. Überlegen Sie für sich einmal, wie es wäre, wenn Sie einer Ihrer

Mitarbeiterinnen z. B. folgende Tätigkeiten eigenverantwortlich und selbstständig übertragen könnten:

- Führung des Terminmanagements unter wirtschaftlich sinnvollen Aspekten;
- Vermeidung von Honorarverlusten sowie Umgang mit PKV, Zusatzversicherung und Beihilfe;
- konsequente Nutzung der Praxis-Software;
- reibungslose Behandlungscoordination;
- Moderation und Gesprächsführung in den Teambesprechungen;
- Erfüllung der umfangreichen Rechtsvorschriften sowie Aufsicht über praxisinterne Belehrungen und Unterweisungen;
- Mitwirkung bei betriebswirtschaftlichen Entscheidungen wie z. B. Factoring und Materialwirtschaft;
- Personalführung als Bindeglied zwischen Zahnarzt und Praxisteam;
- Qualitätssicherung durch Umsetzung eines gelebten Qualitätsmanagement-Systems;
- erste Ansprechpartnerin für Patientenkommunikation und Konfliktmanagement.

Natürlich sind die beschriebenen Aufgaben einer Praxismanagerin vielfältig und mit einer großen Verantwortung verbunden.

Voraussetzungen

Neben Grundkenntnissen in Betriebswirtschaft sowie im Finanz- und Rechnungswesen sind fachlich vertiefte Kenntnisse in den Bereichen Praxisorganisation, Personalwesen, Recht, Qualitäts-, Abrechnungs- und Hygienemanagement sowie im Praxismarketing wichtig. Darüber hinaus spielen die Freude am Beruf und am Umgang mit Menschen, aber auch folgende Fähigkeiten und Talente eine besondere Rolle:

- Verantwortungsbewusstsein,
- Loyalität,
- gepflegtes und selbstbewusstes Auftreten,



- Freundlichkeit und Offenheit,
- Einfühlungsvermögen,
- Organisationstalent,
- Entscheidungsfreude,
- Kommunikationsstärke,
- Belastbarkeit,
- Engagement,
- Teamfähigkeit,
- Flexibilität,
- Fähigkeit zu unternehmerischem und betriebswirtschaftlichem Denken,
- Fairness,
- positive Lebenseinstellung,
- Konfliktfähigkeit sowie
- Diskretion und Sachlichkeit.

Qualifizierung

Zwischenzeitlich bieten verschiedene Bildungsträger und Fortbildungsinstitute eine Weiterqualifizierung Praxismanager/in an. Wenn Sie eine eigene bewährte Mitarbeiterin in Ihrer Zahnarztpraxis auf höhere Aufgaben vorbereiten wollen, sollte sinnvollerweise ein entsprechender Fachkurs seitens des Praxisinhabers

angeboten werden. Je nach bereits vorhandener Qualifizierung und dem gewünschten bzw. möglichen Zeitaufwand für den Besuch einer derartigen Fortbildung kann zwischen einem Studium, einer mehrwöchigen Weiterbildung und einem einwöchigen Fachkurs gewählt werden.

Fazit

Viele Mitarbeiterinnen nehmen ein Fortbildungsangebot dieser Art nicht nur aus Motiven der Karriereplanung, sondern zunehmend auch aus Gründen der Arbeitsplatzsicherung an. Nutzen Sie diese Motivation – zu Ihrer eigenen Entlastung.

Gabriele Oppenberg
GO Consulting Praxis- und
Qualitätsmanagement e. K.

Ismaninger Straße 55
81675 München
E-Mail: info@go-consulting.de
Internet: www.go-consulting.de