

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

Zahnarztpraxen müssen sich in ihrer Struktur und ihrer Qualität derzeit an einen deutlichen Wandel anpassen: Sie entwickeln sich zunehmend zu patientenorientierten Dienstleistungsunternehmen mit einem breiten Behandlungsspektrum und individuellen Betreuungskonzepten.

Diese Entwicklung bedingt die Notwendigkeit, sich neben der Behandlung von Patientinnen und Patienten auch mit einer ganzen Reihe organisatorischer Fragestellungen beschäftigen zu müssen. Ein systematisches Praxismanagement ist heute wichtiger denn je.

Daher gibt es in fast jeder Praxis eine*n Mitarbeiter*in, die bzw. der für das „Praxismanagement“ zuständig ist. Dabei handelt es sich nicht immer um speziell fort- bzw. ausgebildete Mitarbeiter*innen, in vielen Fällen kommt diese Aufgabe auch Mitarbeiter*innen zuteil, die sich in den Augen der Praxisinhaberin bzw. des Praxisinhabers aus verschiedenen Gründen besonders für diese Rolle qualifizieren.

Das Aufgabengebiet „Praxismanagement“ ist vielfältig und komplex und umfasst unter anderem

- die Organisation eines reibungslosen Praxisablaufs,
- das Auseinandersetzen mit aktuellen (rechtlichen) Neuerungen oder berufspolitischen Änderungen,
- die Umsetzung von arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben,
- das Personalmanagement,
- das Patientenmanagement,
- die effiziente Materialwirtschaft sowie
- betriebswirtschaftliche Themen.

Um all diese Aufgaben erfolgreich zu bewältigen, sind nicht nur fachliche Kompetenzen, sondern auch spezielle administrative Fähigkeiten gefordert. Daher muss ein*e Praxismanager*in sehr konkret über seine bzw. ihre Aufgaben Bescheid wissen sowie über Fähigkeiten verfügen, diese möglichst effizient zu erledigen. Effizienz kann hier nur dann erreicht werden, wenn durch die genaue Kenntnis über die Inhalte der Aufgaben bzw. Vorgaben eine präzise Erledigung (mit möglichst geringem Zeitaufwand) erfolgen kann.

Doch wie schafft man es, sich – zusätzlich zur normalen Tätigkeit in der Praxis – dem Praxismanagement zu widmen, ohne dass etwas anderes liegen bleibt? Was ist zu tun, um Arbeitsabläufe systematisch zu organisieren? Wodurch erreicht man Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit? Die Antworten auf diese Fragen finden Sie in dem Kurzverzeichnis, das Sie in den Händen halten.

Das Praxishandbuch liefert Wissen rund um die Tätigkeiten und Anforderungen von Praxismanager*innen und unterstützt so bei der souveränen Bewältigung der anfallenden Aufgaben im Praxisalltag. Checklisten und Kommunikationstipps führen Sie dabei praxisorientiert in die theoretischen Themen ein. Die klare Beschreibung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten in den verschiedenen Bereichen des Praxismanagements unterstützen Sie dabei, sich in das Aufgabengebiet von Praxismanager*innen einzufinden, um die gestellten Anforderungen nach bestem Wissen und Gewissen meistern zu können.

Mit der Entscheidung für dieses Buch haben Sie bereits einen wichtigen Schritt in Richtung eines professionellen Praxismanagements getan, denn Sie bekennen sich dazu, sich mit dem Thema systematisch auseinandersetzen zu wollen. Die Inhalte dieses Werks richten sich hierbei insbesondere an Mitarbeiter*innen in Zahnarztpraxen, die von der Praxisinhaberin oder vom Praxisinhaber teilweise oder vollständig mit der Aufgabe betraut wurden, das Praxismanagement zu übernehmen.

Auch wenn Sie ob dieser Aufgabe voller Tatendrang sind – nicht alles, was Sie lesen, werden Sie sofort umsetzen können. Es ist wichtig, dass Sie sich davon nicht stressen oder gar entmutigen lassen. Suchen Sie sich für den Anfang kleine Hebel, die Sie betätigen möchten.

Gestehen Sie sich zu, dass Sie manche Ziele nur Schritt für Schritt erreichen können. Um sich kontinuierlich zu verbessern, müssen Sie aber auch gar keine großen Veränderungen „mit der Brechstange“ herbeiführen. Im Gegenteil – wenn Sie zu viel auf einmal anpacken, kann das zu Unruhe führen, Mitarbeiter*innen verunsichern und Sie selbst demotivieren.

Nehmen Sie sich die Zeit und lassen Sie sich von vermeintlich missglückten Situationen nicht entmutigen, auch ein Schritt zurück ist oft ein Weg zum Ziel. Freuen Sie sich gemeinsam mit dem gesamten Team nicht nur über Meilensteine, sondern auch über kleine Zeichen, die eine bevorstehende Veränderung ankündigen – so wie Schneeglöckchen ein sicheres Zeichen für den kommenden Frühling sind!

Eine spannende Lektüre und viel Erfolg bei der Umsetzung!

Beate Kirch