

## Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

Zahnarztpraxen müssen sich in ihrer Struktur und ihrer Qualität derzeit einem 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 Patienten<sup>1</sup> auch mit einer ganzen Reihe organisatorischer Fragestellungen beschäftigen zu müssen. Ein systematisches Management ist für Zahnarztpraxen heute wichtiger denn je.

„Management“ – das Wort ist in aller Munde und viele Praxisinhaber beschäftigen heutzutage einen Praxismanager bzw. eine Praxismanagerin. Das bin auch ich. In einer zahnärztlichen Gemeinschaftspraxis seit 2009, anderen Praxen gebe ich in meiner freiberuflichen Tätigkeit Tipps, Coachings und Workshops zu Themen wie Personalmanagement, Mitarbeiterführung, Patientenorientierung etc.

In meiner mehr als zehnjährigen Tätigkeit in der Branche durfte ich etliche Erfahrungen sammeln, viele unterschiedliche Menschen kennenlernen und Situationen erleben.

Diese unterschiedlichen Erfahrungen haben gezeigt und zeigen, dass es bestimmte Mechanismen gibt, die Praxen erfolgreich machen, und es zwei Grundmechanismen erfolgreichen Arbeitens gibt:

Zum einen ist eine Praxis ein Dienstleistungsunternehmen. Zum Erfolg führen daher vor allem Patientenzufriedenheit und Patientenbindung. Zufriedene Patienten vertrauen Ihnen. Sie werden eher hochwertige Leistungen in Anspruch nehmen und es ist unwahrscheinlicher, dass sie sich ein Konkurrenzangebot einholen. Sie bleiben Ihrer Praxis über viele Jahre treu, empfehlen sie Familienmitgliedern, Freunden und Kollegen. Ein langfristig gebundener, begeisterter Patient ist für eine Praxis Gold wert.

Zum anderen sind die Mitarbeiter der Schlüssel zu Patientenzufriedenheit und Patientenbindung und damit zum Erfolg der Praxis. Eine Praxis, die Wert auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter legt, verbessert ihren Erfolg, denn Mitarbeiterzufriedenheit führt zu Patientenzufriedenheit und Mitarbeiterbindung zu Patientenbindung.

Motivierte Mitarbeiter sind besser in der Lage, eine hervorragende Dienstleistungsqualität zu erreichen, sie sind freundlicher, authentischer, empathischer, engagierter und sichern die Wettbewerbsfähigkeit einer Zahnarztpraxis nachhaltig.

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers verzichtet und stattdessen die männliche Form verwendet, z. B. „der Patient“, „der Zahnarzt“ und „der Mitarbeiter“. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Um einen reibungslosen Praxisalltag zu gewährleisten, sind in Bezug auf das Personalmanagement nicht nur fachliche Kompetenzen, sondern auch spezielle administrative Fähigkeiten gefordert. Arbeiten Sie organisiert und schaffen es darüber hinaus, eine hohe Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit zu gewährleisten, so ist Ihnen der Erfolg Ihrer Praxis sicher.

Doch wie gelingt es, sich dem Personalmanagement zu widmen, ohne dass anderes liegen bleibt? Was ist zu tun, um die Mitarbeitereinsatzplanung systematisch zu organisieren? Was ist bei der Suche, Auswahl, Einstellung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter zu beachten? Wodurch erreicht man Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung? Wie schafft man es, eine geschätzte und respektierte Führungskraft zu sein? Die Antworten auf diese Fragen finden Sie in diesem Nachschlagewerk.

Für die Nutzung der Inhalte dieses Werkes ist es dabei unerheblich, ob Sie selbst Praxisinhaber sind oder vom Praxisinhaber teilweise oder vollständig mit der Aufgabe betraut wurden, das Praxis- bzw. Personalmanagement zu übernehmen.

Auch wenn Sie sich mit dem Thema nun aktiv auseinandersetzen, werden Sie nicht alles, was Sie lesen, sofort umsetzen können. Lassen Sie sich davon nicht entmutigen und suchen Sie sich für den Anfang kleine Hebel, die Sie betätigen möchten.

Manche Ziele lassen sich nur Schritt für Schritt erreichen. Um sich kontinuierlich zu verbessern, brauchen Sie keine großen Veränderungen im Eiltempo herbeizuführen. Im Gegenteil – wenn Sie zu viel auf einmal anpacken, kann das zu Unruhe führen, Mitarbeiter verunsichern und Sie selbst demotivieren.

Freuen Sie sich gemeinsam mit dem gesamten Team nicht nur über Meilensteine, sondern auch über kleine Zeichen, die eine bevorstehende Veränderung ankündigen.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre und viel Erfolg bei der Umsetzung!

Beate Kirch  
im August 2021