

4 Personalmanagement

Mitarbeiter-zufriedenheit In Bezug auf das Management lag in der Vergangenheit der Fokus vieler Unternehmen und Praxen auf betriebswirtschaftlichen Kennzahlen oder der Kunden- bzw. Patientenzufriedenheit. Inwiefern Mitarbeiter*innen mit den an sie gerichteten Aufgaben und Zielsetzungen zufrieden sind, spielte lange keine Rolle. Das ist eine Sichtweise, von der sich viele Unternehmen glücklicherweise inzwischen grundsätzlich gelöst haben.

Anpassung Gerade in Zeiten einer sich schnell ändernden Unternehmens- und Praxisumwelt, die eine flexible Anpassung des Unternehmens Zahnarztpraxis an vielfältige Herausforderungen notwendig macht, ist es wichtiger denn je, motivierte und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu haben, die sich voll und ganz mit der Praxis identifizieren. Das Erreichen und Erhalten von Mitarbeiterzufriedenheit sollte daher im Fokus der Personalführung stehen.

4.1 Die Rolle der Mitarbeiter*innen

Berufsbild ZFA Richtig verstanden und ausgeführt bringt der Beruf der zahnmedizinischen Fachangestellten vielfältige Verantwortlichkeiten mit sich. Das Berufsbild ist weit mehr als das, was leider klassischerweise durch Mitmenschen oft unterstellt wird, nämlich „bloß den Sauger zu halten“.

Verantwortungsvolle Tätigkeiten Diese Einschätzung ist weit gefehlt! Das Berufsbild ist durch ein hohes Maß an Diversifikation gekennzeichnet, da viele verantwortungsvolle Tätigkeiten mehr oder weniger eigenverantwortlich ausgeführt werden müssen, wie z. B.

- die Patientenbetreuung,
- die Terminkoordination,
- Verwaltungsaufgaben,
- Vor- und Nachbereitung verschiedener Behandlungen,
- Assistenz,
- Ausführen eigenständiger Tätigkeiten,
- Aufgaben aus dem Hygienebereich,
- Materialverwaltung ggf. auch Materialbestellung,