



© FrankBoston / stock.adobe.com (Symbolbild mit Fotomodellen)

Was macht eine Praxismanagerin eigentlich?

Karriere. Die Zeiten, in denen ZahnärztInnen ihre Praxis in kompletter Eigenregie organisierten und leiteten, sind längst vorüber. Dass diese Entlastung eine Wohltat für die Work-Life-Balance des Berufsstands bedeutet, ist unumstritten. Doch die angewachsene Komplexität des modernen Praxisalltags erfordert umso mehr Umsicht, Überblick und fokussierte Organisation: ein umfassendes Management sämtlicher Bereiche und Prozesse. Genau dafür ist eine PraxismanagerIn (PM) zuständig.

Auch wenn die unterschiedlichen Aufgaben innerhalb einer Praxis mit zahnmedizinischen Fachangestellten besetzt sind, um den PatientInnen zuverlässig die bestmögliche Behandlung in einer vertrauensvollen und freundlichen Atmosphäre angeidehen zu lassen, erweist es sich erfahrungsgemäß mittlerweile doch als notwendig und förderlich, wenn die Fäden der einzelnen Arbeitsschritte an einer speziell auf den Überblick konzentrierten Position zusammenlaufen. In dieser Verantwortung kanalisiert die PM alle Anliegen und Aufgaben im Hinblick auf einen gleichmäßigen reibungslosen wie angenehmen Ablauf, von der Routine bis hin zu Spezial- oder Notfällen. In ihrer ordnenden und leitenden Funktion wacht die PM über das Wohl und die Anliegen der PatientInnen, dirigiert und delegiert die Aufgaben des Teams und steht laufend im Austausch darüber mit den ZahnärztInnen.

Das Praxismanagement – ein spannendes, umfassendes und ansprechendes Aufgabenfeld

Es ist v. a. eine freundliche, aufmerksame und effektive Kommunikation mit allen Beteiligten rund um die Praxis, wodurch sich die Kompetenz und der Einsatz einer PM auszeichnen. Die Gestaltung einer angenehmen Atmosphäre im Arbeitsalltag, die sich auch positiv auf die PatientInnen auswirkt, gehört ebenso zu ihren Aufgaben wie ein souveräner Umgang mit den BesucherInnen der Praxis, v. a. wenn es einmal holprig läuft oder Beschwerden auftreten. Für das Team ist die PM die erste AnsprechpartnerIn, ob es um fachliche oder formale Fragen im Alltag, den Dienstplan oder etwa Unstimmigkeiten mit einer PatientIn oder der ChefIn geht. Die besonderen Qualitäten und Kenntnisse, die beim Profil einer PM zum Tragen kommen, lassen sich wie folgt skizzieren:

- Eigene Erfahrung als MitarbeiterIn einer Praxis
- Mitarbeiterführung und die Ziele der ZahnärztInnen im Team kommunizieren
- Gutes Gehör, Auge und Gespür für Stimmungen und Veränderungen

- Wirtschaftliche Praxisorganisation mit Wissen über Qualitätsmanagement
- Marketing
- Projektsteuerung und -kontrolle
- Geduld und Gelassenheit, auch wenn es einmal „brennt“
- Vermittlungs- und Moderationsgeschick
- Organisationstalent
- Motivation des Praxisteam
- Vorbildfunktion

Klingen diese komplexen Anforderungen zunächst einmal allzu anspruchsvoll, gilt: nur Mut! Selten ist eine MeisterIn vom Himmel gefallen, und die zertifizierten, mannigfach erprobten und fortlaufend optimierten Seminare zur PM mit zahlreichen, dicht am Arbeitsalltag orientierten Beispielen und Übungen sind treffsicher darauf ausgerichtet, genau diese Kompetenzen zu bündeln und zu trainieren. Und zwar auf der Ebene der Persönlichkeit, die reflektiert und gestärkt wird, ebenso wie im Bereich des fachlichen Wissens, das einprägsam aufbereitet ist und anschaulich vermittelt wird.

Zertifizierung zur PraxismanagerIn – ein Konzept für den Beruf und die Persönlichkeit

Grundsätzliche Voraussetzung für die Teilnahme an einem Lehrgang und an der Prüfung mit dem Abschluss „zertifizierte PraxismanagerIn“ sind eine abgeschlossene Berufsausbildung als medizinische Fachangestellte sowie entsprechende praktische Erfahrung von mindestens ein bis drei Jahren. Zum Einsatzbereich einer PM zählen zuvorderst zahnmedizinische und kieferorthopädische Praxen, Ambulanzen in Kliniken und medizinische Versorgungszentren. Inhaltlich deckt das Konzept eines Lehrgangs zur PM die wichtigsten Themen für das Berufsfeld ab: zunächst das Qualitätsmanagement unter Berücksichtigung verschiedener Systeme und Modelle, die wirtschaftliche Praxisführung mit ihrer Planung und Steuerung sowie das Praxismarketing als Methode für einen nachhaltigen Erfolg der Praxis. Während diese drei Aspekte sich eher ei-

ner übergeordneten Ebene widmen, zielen folgende Elemente eines Seminars geradezu auf die pragmatischen Bausteine des Arbeitsalltags ab: das Prozess- und Projektmanagement für die Organisation der Abläufe, das Selbst- und Zeitmanagement der künftigen Führungskraft und schließlich Teamführung und Personalmanagement, wobei hier auch gelingende Umgangsformen und eine effektive Kommunikation im Fokus stehen.

Dass innerhalb dieses beispielhaften Konzepts auch Raum für Fragen und Anliegen seitens der TeilnehmerInnen sowie für Erfahrungsaustausch und aktives Üben der Theorie – etwa in Gruppenarbeiten und Rollenspielen – bleibt, ermöglicht es angehenden PM, ihre eigene Persönlichkeit im Seminar weiterzuentwickeln, sich einzubringen, zu trainieren und zu reflektieren.

Im Zuge des gemeinsamen Lernens gelingt es, sich gegenseitig zu ermutigen und eine förderliche Haltung zu entwickeln, um die neue Führungsposition gut vorbereitet, kompetent und gestärkt anzugehen.

Die Vorteile einer zertifizierten Fortbildung zeigen sich im besten Fall als Gewinn auf allen Ebenen: durch Qualifizierung der PM zur Führungskraft mit entsprechend höherem Gehalt auf verantwortungsvollem Posten, durch Entlastung für die ZahnärztInnen und das Team sowie in Form einer florierenden Praxis mit souveränen Abläufen in einem angenehmen Klima. Hinzu kommt der eigene Erfolg und so die Steigerung des eigenen Selbstbewusstseins.

Moderne Medizin, moderne Methoden der Praxisführung – Management macht's möglich!

Angesichts der stetig anspruchsvolleren Anforderungen einer gut funktionierenden, erfolgreichen Zahnarztpraxis ist der Anspruch an den Arbeitsalltag deutlich gestiegen. Es stellt rasch eine spürbare Entlastung für das Team und die ÄrztInnen dar, wenn die tägliche Routine komprimiert in der aufmerksamen und professionellen Zuständigkeit einer PM liegt, die zugleich als BeobachterIn, Organisato-



Das sagt die Kollegin

Die Zahnarztpraxen werden immer größer, da ist eine gut ausgebildete und umfangreich eingesetzte PM eine wahre Bereicherung und Arbeitserleichterung für jede Führungskraft. Sie ist das Bindeglied zwischen den einzelnen Bereichen einer Zahnarztpraxis. Kleinere Praxen haben die Möglichkeit mit einer externen PM zusammenzuarbeiten, die durch den Blick von außen, eingefahrene Strukturen erkennt und bei der Optimierung unterstützt.

Carmen Kornblum,
ZMP, externe PM, syst. Business Coach

rIn, AnsprechpartnerIn, SchlichterIn und Feedback-GeberIn im Einsatz ist. Dabei ist es von ganz entscheidender Bedeutung, dass die PM trotz und wegen ihrer Position als Führungskraft wertschätzende, unterstützende und kollegiale Qualitäten zeigt. Ebenso wichtig ist die Beteiligung der einzelnen Fachkräfte an der Überprüfung und Optimierung der Praxisprozesse, wofür die PM wiederum die Ideen und Meinungen des Teams benötigt. Auf diese Weise entsteht eine zuverlässige, wechselseitige Kooperation, die geeignet ist, den turbulenten Arbeitsalltag für alle günstig und effektiv zu gestalten. Hier gilt wiederum: Gute, v. a. gewaltfreie Kommunikation ist Trumpf! Wer die Prinzipien einer solchen Gesprächskultur erlernt und praktiziert, trumpft damit für sich selbst und seine Umgebung. Dass dazu auch eine großzügige Portion Gelassenheit und Humor gehört, ist nicht selten eine besondere Qualität des Profils einer PM – davon zeugt bereits der Lehrgang!



Sabine Neuwirth
München Coaching, München
neuwirth@muenchen-coaching.de