

# Fünf Leitgedanken für den Praxiserfolg

**Wir Zahnärzte sind Dienstleister an unseren Patienten.** Unsere Patienten sind unser wichtigstes Gut. Ihre Zufriedenheit sichert den Praxisbestand und -erfolg und sollte das wichtigste Ziel sein. Sie sind auch unsere wichtigsten Multiplikatoren und somit bei Weitem unser effektivstes Marketinginstrument. Sind unsere Patienten zufrieden, empfehlen sie uns weiter. Und wir wissen, dass die Empfehlung eines Freundes, einer Bekannten oder Arbeitskollegin sehr viel wirksamer ist als jede Werbung.

Zur Patientenzufriedenheit gehört, dass die Arbeit qualitativ hochwertig ausgeführt wird, den Patientenbedürfnissen entspricht und die Patienten sich in einer angenehmen Praxisatmosphäre bewegen. Es sind viele kleine Stellschrauben, die zu diesem Thema bewegt werden können. Möglichst schmerzarm und professionell behandeln, aufmerksame und freundliche Betreuung durch das Personal, geringe Wartezeiten, transparente Kostenberechnung sind Beispiele, an denen immer wieder nachgebessert werden kann, um das Wohlbefinden der Patienten zu steigern.

Um dieses Ziel zu erreichen sind eine effektive Teamführung, ein regelmäßiges Qualitätsmanagement, geeignete Weiterbildungen und eine wirtschaftliche Effizienz unabdingbar.

Ein aufmerksames und engagiertes Team zu formen und zu erhalten, ist eine zeitaufwändige Aufgabe. Eine geschickte Teamführung ist dazu nötig. Sie zeichnet sich durch offene Kommunikation, klare Strukturen, definierte Aufgabenverteilung sowie der Förderung eines kooperativen Teamgedankens aus.

Regelmäßige Teambesprechungen, die im wöchentlichen oder monatlichen Turnus stattfinden, geben den Mitarbeitern Gelegenheit, Probleme aus deren Sicht anzusprechen (sich auch mal Dinge von der Seele zu reden), aber auch organisatorische Problempunkte zu diskutieren.

Sie können besonderes Engagement hervorheben und auch zukünftige Veränderungen darstellen und diskutieren. Bewährt hat es sich, klare Besprechungsstrukturen, wie einen Moderator und einen Protokollanten einzuführen, die von Besprechung zu Besprechung wechseln. Dies gibt einer Besprechung nicht nur Struktur, sondern auch Bedeutung. In unserer Praxis hängt im Sozialraum an der Infotafel ein Blatt, in das jede Mitarbeiterin eintragen kann, was sie zur nächsten Teambesprechung beitragen will. Das Protokoll der Teambesprechung wird danach per Email an alle Mitarbeiter versendet, so dass auch Abwesende die Informationen erreichen.

Das jährliche Mitarbeitergespräch ist dazu die individuelle Ergänzung. Der Mitarbeiter wird in seiner wichtigen Rolle im Praxisteam gesehen und bestätigt und hat die Gelegenheit, ein persönliches Gespräch zu führen.

Qualitätsmanagement ist ein Wort, das fast nur negative Assoziationen weckt. Allerdings fasse ich den Begriff hier weiter, über die gesetzlichen Regelungen hinaus. Denn zum Qualitätsmanagement gehören nicht nur Patienten- und Mitarbeitergesundheit, sondern auch das Management von Praxisabläufen, die optimiert werden können, wie die Patientenbetreuung, der Einkauf, die Instrumentenaufbereitung, die instrumentelle Bestückung in den Behandlungszimmern, etc.

Diese Abläufe bedürfen einer Kontrolle, die sehr unterschwellig ablaufen kann, indem im Zuge der Teambesprechung ein Feedback eingefordert wird oder indem die Mitarbeiterin im Zuge des Mitarbeitergesprächs darauf angesprochen wird. In einer Praxis mit vielen Mitarbeitern ist es sinnvoll, die Mitarbeiter, die die einzelnen Arbeitsbereiche betreuen (Rezeption, Verwaltung, PZR, Einkauf etc.), in wiederkehrenden Intervallen gezielt auf Verbesserungsmöglichkeiten anzusprechen.

Weiterbildung, aber auch Persönlichkeitsentwicklung, beides ist für die Praxis von Wert und sollte unterstützt werden. Es wird gerne vergessen, dass auch Weiterbildungen zur Festigung von Persönlichkeits- und Verhaltensstrukturen für die Praxis sinnvoll und somit förderungswürdig sind. Hat eine Mitarbeiterin eine Fortbildung absolviert, ist es wichtig, dass dieses Wissen auch an die anderen Teammitglieder weitergegeben wird. In unserer Praxis veranstalten wir einmal im Jahr einen Fachtag, zu dem alle Mitarbeiterinnen (vom Arzt bis zur Auszubildenden) einen kurzen Vortrag über die Essenz ihrer Weiterbildung halten, der dann auch inhaltlich diskutiert wird.

Ohne Moos nix los! All die oben genannten Maßnahmen kosten nicht nur Kraft, sondern auch Geld. Nicht alles kann ad hoc realisiert werden. Die wirtschaftliche Effizienz ist ein Gradmesser für den Erfolg Ihrer Praxis und bleibt immer im Blick. Dabei ist es wichtig, die betriebswirtschaftliche Auswertung intensiv zu lesen. Sie zeigt im Vergleich der Jahre den Trend des wirtschaftlichen Erfolges auf und setzt die Grenzen für Investitionen.

Davon abgesehen gibt es auch einen anderen Gradmesser für den Praxiserfolg, nämlich die Zufriedenheit des Praxisinhabers.



Ihr  
Dr. Frank Hummel