

KN PRAXISMANAGEMENT

Die Helferin als Praxismanagerin

Die Patienten sind anspruchsvoller und durch ständig steigende Kosten auch unzufriedener geworden. Um den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis zu sichern, wird es daher immer wichtiger, dem Patienten bei jedem Kontakt mit der Praxis ein Gefühl zu vermitteln, dass genau dies die richtige KFO-Praxis für ihn ist. Das Praxismanagement spielt hierbei eine besondere Rolle, denn nur ein absolut professionelles, gut geführtes und motiviertes Team kann die hohe Erwartungshaltung der Patienten erfüllen. Dabei fallen Managementaufgaben zunehmend in den Arbeitsbereich der Helferin, die somit zur Praxismanagerin wird. Joachim Brandes stellt das neue Berufsbild vor.

Der Patient muss dauerhaft von der zahnmedizinischen Qualität und von der uneingeschränkten Kompetenz des gesamten Teams überzeugt sein. Patienten, die sich emotional an „Ihre“ Praxis gebunden fühlen, sind die besten Werbeträger und damit im wahrsten Sinne Gold wert. Und Gold sollte pfleglich behandelt und gut behütet werden.

Die Praxismanagerin – ein neues Berufsbild

Aus organisatorischen Gründen, aber auch wegen zunehmender Leistungskürzungen im Gesundheitswesen, werden zunehmend Aufgaben in der Organisation und in der Beratung der Patienten und in der Führung und Motivation des Teams vom Arzt auf die Praxismanagerin übertragen.

Der Praxismanagerin kommt eine besondere Bedeutung für die Patientenbindung zu. Es hängt im Wesentlichen von ihrem Kommunikationsverständnis ab, ob ein Patient diese kieferorthopädische Praxis weiterhin frequentiert oder nicht. Gleichzeitig erhält der Patient durch die Praxismanagerin eine qualifizierte, individuelle Beratung und das für ihn wichtige Gefühl, dass er umsorgt wird – die Praxis kümmert sich um ihn und seine Wünsche.

Die Aufgaben der Praxismanagerin

Ein wesentlicher Aspekt dieses neuen Berufsbildes ist die Unterstützung des Kieferorthopäden hinsichtlich unternehmerischer Tätigkeiten. Dies setzt voraus, dass sich so-

wohl der Praxisinhaber als auch die Mitarbeiterin darüber im Klaren sind, dass die Position der Praxismanagerin eine absolute Vertrauensposition ist.

Voraussetzung für die Steuerung, also das Management einer Praxis, ist ein ständiger Informationsaustausch sowie eine eindeutige Praxisphilosophie. Hier die Aufgaben der Praxismanagerin im Überblick:

- Patientenaufklärung
- Patientenberatung
- Patientenbetreuung
- die Koordination des Praxisablaufs
- Dokumentation und Leistungsabrechnung
- interne und externe Kommunikation
- Materialbeschaffung und Lagerhaltung

- Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Auszubildender
- Zeit- und Terminmanagement.

Der Patient – die wichtigste Person in der Praxis

Die Zufriedenheit der Patienten wird davon abhängen, wie intensiv alle Praxismitarbeiter die Wünsche des Patienten beachten. Dabei sind erfahrungsgemäß folgende Punkte besonders zu beachten:

- Der Patient erwartet **immer** und von **jedem** im Team Verständnis für seine Situation.
- Der Patient erwartet Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft.
- Der Patient erwartet eine individuelle kompetente Beratung und Behandlung.



- Der Patient erwartet kurzfristige Termine und kurze Wartezeiten.
- Der Patient erwartet qualitativ die beste Lösung (Preis-Leistungs-Verhältnis muss stimmen).
- Der Patient wünscht sich eine Praxisatmosphäre, in der er sich „wohl fühlt“ (besonders wichtig, da keiner gern zum Zahnarzt geht).

Deshalb sollte ein individuell auf die Praxis abgestimmtes Qualitäts-Management-System (QM-System) entwickelt werden. Ziel ist, ineffiziente Praxisabläufe und Fehler frühzeitig zu erkennen und die Ursachen zu beseitigen, bevor der Patient sie bemerkt.

Das Qualitätsmanagement

Eine Voraussetzung zur Erfüllung dieser Punkte ist die professionelle Organisation und Aufgabenverteilung in der Pra-

Der Nutzen dieses Systems lässt sich wie folgt zusammenfassen:

ANZEIGE

“We Do Everything To Make You Smile!”

Ortho Technology

Manufacturer and distributor of a full line of orthodontic supplies.



www.orthotechnology.com

ORTHO TECHNOLOGY

17401 Commerce Park Blvd. • Tampa, Florida 33647
Phone: (813) 991-5896 • Fax: (813) 991-5986
Email: dealers@orthotechnology.com

In Germany, Contact: Tina Brinkmann
Scharpenberger Str. 16 • D-58256 Erna Petal
Tel: +49 (0)2333 / 81606 • Email: Krimtech@t-online.de

Visit us during the
AAO May 1-4, 2004
Booth #929



**KN KIEFERORTHOPÄDIE
NACHRICHTEN**

INFO

Was Sie von GO Consulting erwarten können

Die GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement GmbH wurde 1999 gegründet und ist spezialisiert auf die bundesweite Beratung und Fortbildung in Heilberufen, insbesondere für Zahnmediziner. Das „GO-Team“ mit Sitz in München und Hamburg steht für eine qualifizierte, unabhängige und spezialisierte Beratung hinsichtlich der Optimierung der Praxisorganisation, Patientenorientierung sowie Personalbeschaffung und Mitarbeiterführung. Unsere Aufgabe sehen wir darin, optimale individuelle und auf die Bedürfnisse der einzelnen Praxen zugeschnittene Konzepte zu entwerfen und bei der Umsetzung unterstützend mitzuwirken. Die individuelle Betreuung, der persönliche Kontakt und ein langfristig erfolgreiches Ergebnis unserer Beratung stehen im Vordergrund.

Das gesamte Leistungsspektrum:

- Aussagefähige IST-Analysen in der Praxis inkl. Maßnahmenplan für Umstrukturierungsmaßnahmen und Ideen zur Praxispositionierung
- Einführung effizienter Praxisorganisationsmaßnahmen
- Fortbildung: Informationsveranstaltungen, Vorträge, Seminare, Workshops und besonders In-House-Schulungen
- Beratung in Fragen des Praxis-/ Personal- und Zeitmanagements
- Unterstützung im Bereich Praxismarketing (Corporate Design)
- Erstellung von Praxisbroschüren und Internet-Auftritt
- Aufbau eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems
- Personalvermittlung zur Festanstellung
- Bereitstellung von Artikeln und Broschüren für eine erfolgreiche Praxisführung

Weitere Infos unter: www.go-consulting.de

- Die täglichen Abläufe in der Praxis werden durch Neuorganisation transparenter.
- Durch aufgezeigte Verbesserungsmöglichkeiten werden zeit-, energie- und geldfressende Verschwendungsquellen identifiziert und eliminiert.
- Eine standardisierte Einarbeitung neuer Mitarbeiter oder Teilzeitkräfte gewährleistet einen einheitlichen Qualitätsstandard der Praxis im Rahmen der „Corporate Identity“.
- Motivation und Teamgeist der Mitarbeiter erhöhen sich spürbar, wenn deren Ideen und Verbesserungsvorschläge berücksichtigt werden.
- Das gesamte Team identifiziert sich mit der Praxis durch eine gemeinsame Zielentwicklung.
- Die Wettbewerbsfähigkeit der Praxis verbessert sich erheblich durch zufriedene Patienten.

- kann gezielt genutzt werden zur Bekanntgabe von Neuerungen,
- fördert die Qualitätssicherung und -verbesserung,
- ist wichtig für die Zielplanung und Ergebniskontrolle.

Angelegenheiten mit einzelnen Mitarbeiterinnen, die nur in einem Vier-Augen-Gespräch zu regeln sind, haben in der Teambesprechung nichts zu suchen. Was die Auswahl der Themen betrifft, hat es sich als sinnvoll herausgestellt, an einem zentralen Ort (z.B. im Sozialraum) eine Art „Teambesprechungsbuch“ auszulegen. In dieses kann jeder stichpunktartig ein Problem, eine Kritik oder eine Anregung eintragen, welche in der nächsten Sitzung besprochen werden soll. Für die Motivation der Mitarbeiter ist es wichtig, dass auf der Teambesprechung nicht nur negative Dinge besprochen werden, sondern auch positive, die bestenfalls am Ende der Sitzung stehen, damit jeder mit einer positiven Einstellung herausgeht.

Die Behandlungsplanung – wichtiger Erfolgsfaktor für das Bestellsystem

Eine perfekte Terminplanung in der KFO-Praxis setzt eine Analyse des derzeitigen Bestellsystems sowie eine genaue Behandlungsplanung voraus. Die Behandlungsplanung sollte auf jeden Fall die Vorbereitung für den Termin beschreiben, die Zeitdauer, die Assistenznotwendigkeit, die notwendigen Folgetermine und die nachzubereitenden Arbeiten. Mit einer gut durchdachten Behandlungsplanung lässt sich eine Organisation aufbauen, in der Termine korrekt parallel gelegt werden können und eine effiziente Zimmerbelegung mit perfekter Behandler- und Assistenz-einteilung gewährleistet werden. Ein individueller Behandlungsplan sollte grundsätzlich bei jeder durchzuführenden Behandlung patientenindividuell erstellt und in der Karteikarte / EDV abgelegt sein. Darüber hinaus kann für die Mitarbeiterin am Empfang eine detaillierte Terminplanung für einzelne Behandlungsschritte überaus nützlich sein.

Folgende Informationen sind hierin beinhaltet:

- Art des Termins

- Dauer des Termins (pauschale Zeitangabe)
- Was wird dem Patienten erklärt und was wird am Patienten durchgeführt?
- Wann und bei wem wird der Patient eingeplant?
- Art und ggf. Dauer der Folgetermine.

Das Patientenbestellsystem

Eine exakte Terminplanung ist Voraussetzung für die Zufriedenheit des Patienten (kurze Wartezeiten) und des gesamten Praxisteam (entspanntes Arbeiten ohne Hektik und Termindruck). Dies ist für die Praxismanagerin nicht immer leicht und erfordert im Vorfeld eine gute Behandlungsplanung. Falls die Terminplanung noch nicht elektronisch durchgeführt wird, sollte das Terminbuch mit Bleistift geführt werden, damit Änderungen schnell und einfach eingetragen werden können. Wann und wie viele Pufferzeiten eingebaut werden müssen, ist ebenfalls je nach Praxis in-

dividuell zu ermitteln und festzulegen. Auch das Blocken von Pausen oder Zeiträume für Zahnarzttelefonate sind in der Terminplanung zu berücksichtigen. Abhängig vom jeweiligen Tagesplan kann die Praxismanagerin eine effiziente Zimmerbelegung mit perfekter Behandler- und Assistenz-einteilung gewährleisten.

Die „Patientensteuerung“

Die Praxismanagerin sollte insbesondere längere Behandlungen oder lange im Voraus geplante Termine nochmals zwei bis drei Tage vorher telefonisch bestätigen. Ihre Patienten werden diesen besonderen Service schätzen. Auch diese Maßnahme verhindert Zeiten des Leerlaufes in der Praxis. Wichtig ist: Ihre Patienten sollen immer das Gefühl haben, dass Ihnen viel daran liegt, pünktlich und ohne Stress/Hektik zu behandeln. Das heißt auch, dass Sie Ihre Patienten entsprechend „erzie-

hen“. Machen Sie Ihrem Patientenklentel klar, dass bei Nichterscheinen, zu kurzfristigen Absagen oder Zuspätkommen erhebliche Nachteile entstehen. Sie nehmen sich die Zeit für den Patienten und die geplante Behandlung. Was allerdings nur möglich ist, wenn auch der Patient entsprechend mitarbeitet. Ihrerseits setzt dies natürlich auch voraus, dass Ihre Patienten unbedingt über die Dauer der jeweiligen Behandlung informiert sind. Ihre Terminkarten müssen also diese notwendige Information unbedingt enthalten. Unzuverlässiges Verhalten seitens der Patienten sollte immer dokumentiert werden. Überlegen Sie in diesem Zusammenhang auch, ob Sie Patienten, die regelmäßige Termine „platzen“ lassen, weiter behandeln wollen.

Patientenauswahl nach dem Pareto-Prinzip

Eine Bemerkung vorab: alle Mitarbeiterinnen der Praxis

ANZEIGE

ispringer kfo-tage 2004 □ de

Bella Italia im CDC

15. bis 16. Oktober 2004








3. ISPRINGER KFO-TAGE

Aktuelle und interessante Vorträge zum Thema **Ästhetische Kieferorthopädie** und **Lingualechnik**

Gedächtnistraining durch Gregor Staub, **Europas erfolgreichsten Gedächtnistrainer**

Italienisches Ambiente im CDC präsentiert durch unser **Gastland Italien**

Ein erstklassiger Veranstaltungs- und Übernachtungsort: Das **5-Sterne-Dorint-Hotel Baden-Baden**

Weitere Informationen zu den 3. Ispringer KFO-Tagen unter
Telefon 072 31 / 803-470 · Fax 0800 / 414 24 34
oder www.dentaurum.com



Türnstraße 31 · 75228 Ispringen · Germany · Telefon +49 72 31 / 803-0 · Fax +49 72 31 / 803-295
www.dentaurum.com · E-Mail: info@dentaurum.de

**KN KIEFERORTHOPÄDIE
NACHRICHTEN**

TERMINIE	24.4.2004	München	Gewinnbringend Verkaufen durch professionelles Beraten
	28.4.2004	Hamburg	Die Praxismanagerin 2004
	8.5.2004	Erlangen	Die Praxismanagerin 2004
	12.5.2004	Hamburg	Vortrag Qualitätsmanagement
	22.5.2004	Frankfurt	Gewinnbringend Verkaufen durch professionelles Beraten
	5.6.2004	Kaiserslautern	Die Praxismanagerin 2004
	11.6.2004	Usedom	Vortrag Qualitätsmanagement
	12.6.2004	Münster	Gewinnbringend Verkaufen durch professionelles Beraten
	19.6.2004	München	Die Praxismanagerin 2004
	26.6.2004	Kassel	Die Praxismanagerin 2004
	3.7.2004	Würzburg	Gewinnbringend Verkaufen durch professionelles Beraten
10.7.2004	München	Zufriedene Patienten durch professionelles Telefonieren	

müssen wissen, von wem sie ihr Gehalt beziehen – das ist letztlich immer der Patient!!! Es zählt aber nicht, über Wochen alle Termine vergeben zu haben, sondern dass ein wirtschaftliches Gesamtziel erreicht wird. Der Praxismanagerin kommt dabei eine sehr hohe Verantwortung zu, denn sie entscheidet in bis zu 80 % der Fälle, welche Patienten wann behandelt werden.

Es gibt in allen Bereichen des Lebens ein faszinierendes Prinzip, das bekannt ist unter dem Namen „Pareto-Prinzip“. Auf unsere Patienten bezogen bedeutet das: 80 % des Gewinns mit 20 % der Patienten zu machen. Mit anderen Worten: wir müssen uns viel intensiver um diese wichtigsten 20 % kümmern und weniger um die anderen 80 %, bis wir uns sukzessive von den un-

wirtschaftlichsten Patienten trennen. Das setzt jedoch voraus, dass unser Behandlungsangebot auf die wichtigen 20 % der Patienten zugeschnitten ist und dass diese Patienten auch überzeugt sind, in unserer Praxis das beste Preis-Leistungs-Verhältnis für sich selbst zu bekommen. Wir müssen ganz einfach besser sein als die Konkurrenz. Erste Aufgabe für uns ist des-

halb herauszufinden, was wir am besten können und unser Behandlungsangebot darauf auszurichten. Daraus ergibt



sich schließlich auch die Zielgruppe unserer Patienten.

Der Umgang mit Patienten

Der erste Eindruck entscheidet

Wenn wir einem Menschen begegnen, fallen uns sofort bestimmte Dinge an ihm auf: wie er sich bewegt, wie er spricht, wie er gestikuliert und vieles mehr. Unser Unterbewusstsein „steckt diesen Menschen sofort in eine bestimmte Schublade“, aus der er nicht so leicht wieder herauskommt. Es sei denn, wir schalten unser Bewusstsein, unser bewusstes Nachdenken und Überlegen ein. Professioneller Umgang mit Patienten bedeutet daher für alle im Praxis-Team, in jeder Situation „den Kopf einzuschalten“ – egal, ob es gerade einfach oder schwierig ist. Also: denken und sprechen Sie positiv!

Achten Sie bei jedem Gespräch genau auf den emotionalen Zustand des Patienten. Sonst besteht die Gefahr, dass er sich sehr schnell verletzt fühlt. Jeder Mensch hat das Recht, bestimmte Dinge aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu betrachten. Versuchen Sie nicht, Ihre Meinung über die des Patienten zu stellen. Es geht dabei nicht um einen Machtkampf, sondern darum, dass der Patient immer ein gutes Gefühl von der Praxis hat und gern wiederkommt. Auf dieses Gefühl haben Sie durch Ihr „Kopfverhalten“ großen Einfluss.


Schwierige Gesprächssituationen

Freuen Sie sich über jede (noch so kleine) Beschwerde. Der Patient macht Sie auf einen Fehler oder auf einen Mangel aufmerksam, den Sie bislang vielleicht noch nicht kannten. Sie haben nun die Gelegenheit, diesen Fehler zu beseitigen. Schaffen Sie Vertrauen! Wenn der Patient Einwände hat, ist er weiterhin an Ihrer Praxis interessiert. Sonst würde er nichts sagen und die Praxis stillschweigend wechseln. Einwände sind keine Aufforderung zum Kampf, sondern positive Signale. Patienten, die nach einer Beschwerde zufriedengestellt wurden, werden zu 90 % Dauer-Patienten.

Positives Denken und Sprechen
Unsere Einstellung beeinflusst

unser Verhalten. Wenn Ihre Sprache positiv ist, sind Sie auch dem Patienten gegenüber positiv eingestellt.

Fazit

Voraussetzung für die Einbindung der Helferin als Praxismanagerin ist eine Weiterbildung in den Bereichen Organisation, zielgerichtete Gesprächsführung, Verhalten am Telefon, Umgang mit Einwänden und Beschwerden, Zeit- und Selbstmanagement und nicht zuletzt auch Grundlagen der Alltagspsychologie. Ziel dieser Weiterbildung ist nicht nur die Stärkung der fachlichen Kompetenz, sondern insbesondere auch die Förderung der Kommunikationsfähigkeit. Entscheidet sich eine Praxis für eine Seminarteilnahme oder eine In-house-Schulung, wo speziell oben genannte Punkte sowie Beraten und Verkaufen trainiert werden, zeigt sich oft, welche Potenziale in den einzelnen Mitarbeiterinnen stecken. Durch eine finanzielle Beteiligung der Mitarbeiterinnen kann die Motivation zusätzlich erhöht werden und die Mitarbeiterinnen vermitteln ein positives Image nach außen. Und genau das spüren Ihre Patienten. 

KN Kurzvita



Joachim Brandes, Bankkaufmann und Dipl.-Hdl.

- seit 1995 Trainer und Berater im (zahn-)medizinisch-organisatorischen Bereich mit Schwerpunkt interne/externe Kommunikation, Eigenpräsentation und Außenwirkung der Praxis sowie Praxismanagement
- seitdem ca. 400 Fortbildungsveranstaltungen und Vorträge
- Leiter des gesamten Fortbildungsbereiches der GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement GmbH
- seit 2000 umfangreiche Fortbildungen in Kooperation mit dem Freien Verband Deutscher Zahnärzte e.V.

ANZEIGE



Innovationen für morgen



dentoson®therapie

bei Kiefergelenkschmerzen: schnell, effektiv und kostengünstig

die dentoson®therapie kombiniert
hochfrequenten, niederenergetischen Ultraschall mit einem elektromagnetischem Feld.

die dentoson®therapie bewirkt
durch das elektromagnetische Feld eine Aktivierung der Natrium-Kalium-Pumpen der Zellen und sorgt so für eine Normalisierung des nervösen Erregungsablaufes. Der Schmerz verschwindet.

die dentoson®therapie löscht
das Schmerzgedächtnis der Zellen durch die Ultraschallaktivierung der Kalziumkanäle.

die dentoson®therapie hilft
bei Schmerzen die durch Kiefergelenksarthropathien, Bruxismus und Gelenkknacken im Kieferbereich ausgelöst werden.



maxdent Deutschland Vertrieb
Keltensring 17 • D-62041 Oberhaching
info@maxdent.de • www.maxdent.de

Vereinbaren Sie Ihren persönlichen
Demotermin unter Tel +49 89 63 86 690
oder per Fax an +49 89 63 86 69 79

Praxisstempel