

Die Allroundmanagerin – Maklerin der Praxis

Kompetente sowie effiziente Unterstützung erhält die kieferorthopädische Praxis durch den Einsatz einer Allroundmanagerin. Egal, welche schwierige Situationen sich im Sprechstundenalltag ergeben – bestens organisiert weiß sie stets genau, was zu tun und zu sagen ist.
Ein Beitrag von Petra Schmidt-Saumweber.

Jeder Chef sowie dessen Mitarbeiterinnen wünschen sich einen reibungslosen Ablauf des Praxisalltags. Oft sieht die Realität jedoch anders aus. Auch wenn wir glauben, dass unsere Praxis gut organisiert ist, kommt es dennoch immer wieder zu unvorhergesehenen Zwischenfällen, die das gesamte Praxisteam aus dem Takt, ja manchmal gar zur Verzweiflung bringen können. Und schon wird damit begonnen, der Organisation zu misstrauen und überlegt, ob diese tatsächlich optimal durchdacht und geplant ist. Irgendwie erinnert uns das Ganze an Sisyphos, den Helden aus der griechischen Mythologie, der zur Strafe einen Felsblock einen steilen Hang hinaufrollen und kurz vor dessen Ende wieder von vorn beginnen musste, da ihm der Stein entglitten war. Ein technischer Defekt des Behandlungsstuhls, säumige Patienten, Krankheiten oder Schwangerschaften der Mitarbeiterinnen – solch unvorhersehbare Er-

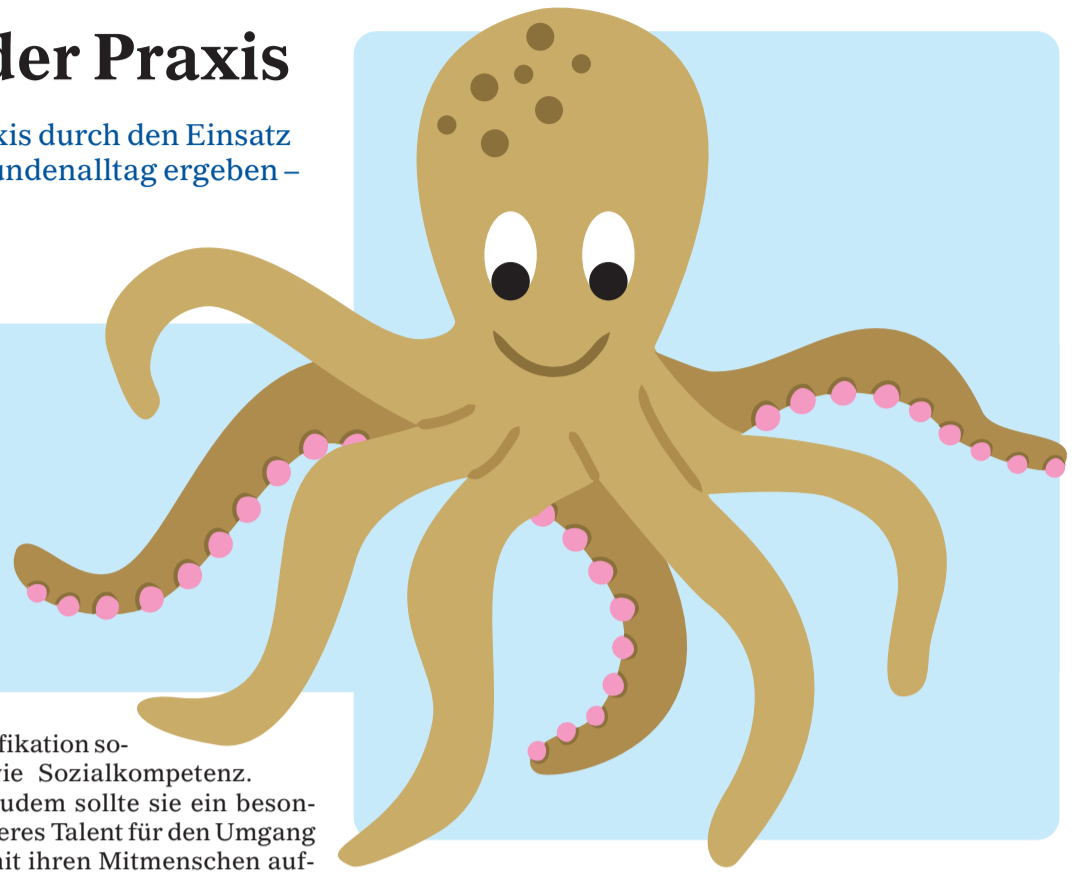
und kann dementsprechend agieren und organisieren. Doch nicht nur aufseiten der Patienten kann es zu unangenehmen Spannungen kommen. So bietet das Aufeinandertreffen verschiedenster Persönlichkeiten auch bei den Mitarbeitern ein großes Reibungspotenzial. Und werden diese nach außen hör- und sichtbar, bemerkt das nicht nur der Patient, wenn er die Praxis betritt, sondern auch die unmittelbar zusammenarbeitenden Praxismitarbeiter. Auch hier kann die Allroundmanagerin Abhilfe schaffen, indem sie durch ihr ausgleichendes Auftreten Spannungen und Konflikte durch Aussprachen der Beteiligten klärt. Doch auch die tägliche Vorplanung und Erfüllung des Arbeitstages gehört zu den Aufgaben einer Allroundmanagerin. Auch hier nimmt sie sich „mit ins Boot“ und erklärt den Kolleginnen, worauf es am Tag ankommt, erläutert bestimmte Vorgehensweisen und weist auf das „Unvorhersehbare“ hin, wenn sich z. B. der Termin von Herrn Müller aufgrund eines dringenden Schmerzpatienten um 15 Minuten verzögern kann. Natürlich, schaut man ins Lehrbuch, hat der Schmerzpatient und nicht der einbestellte Patient zu warten. Jedoch sehen Theorie und Praxis hier meist anders aus.

Oder sie bereitet das Team darauf vor, dass Assistentin Verena aufgrund starker Schmerzen im zunächst gebrochenen und nun heilenden Fuß, nicht den ganzen Tag voll einsatzfähig ist. In einer kurzen Teambesprechung werden dann die wichtigsten Faktoren und mögliche Engpässe besprochen und eine entsprechende Vertretung organisiert. Und schon kann der Arbeitstag beginnen.

Betrifft dann später Herr Müller die Praxis, um seinen sich heute verzögernden Termin wahrzunehmen, wird er gleich von der Allroundmanagerin empfangen. Diese begrüßt ihn zuvorkommend und weist ihn auf das Problem der zeitlichen Verzögerung hin. Sie bietet ihm Ausweichmöglichkeiten an und lässt ihn entscheiden. Vielleicht hat er ja noch eine kurze Besorgung zu erledigen oder trinkt erst einmal einen Tee oder Kaffee, der ihm sogleich angeboten wird. Oder aber man nutzt die Zeit, und die Prophylaxeassistentin beginnt schon einmal mit der Zahnreinigung, was sicherlich die beste Lö-

PRAXISTEAM

Körper = Chef
Arme = Mitarbeiter



sung darstellt, sodass die Allroundmanagerin den Patienten gleich an die weiterbehandelnde Assistentin übergeben kann. Das, was eine Allroundmanagerin auszeichnen sollte, sind Selbstbewusstsein, Zuverlässigkeit, fachliche Qua-

lifikation sowie Sozialkompetenz. Zudem sollte sie ein besonderes Talent für den Umgang mit ihren Mitmenschen aufweisen. Durch ihre offene, stets freundliche Art, zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen und sich

ohne jegliches Konkurrenzdenken ihren Kolleginnen gegenüber einzusetzen, ist sie die perfekte Mitarbeite-

rin. Und das nicht nur für jeden Chef, sondern auch für

Fortsetzung auf Seite 15 **KN**

ANZEIGE



eignisse kann man nun mal nicht im Voraus planen. Und einen Überschuss von Fachkräften, die solche Situationen entschärfen könnten, kann sich heutzutage keine Praxis leisten. So sehr man sich auch bemüht, es entsteht dennoch negativer Stress, der sich durch ein schlechtes Betriebsklima oder einen immer wunderlicheren, stets unzufriedenen Chef äußert. Wo entstehen eigentlich die meisten Unstimmigkeiten zwischen Praxis und Patient? Am Empfang und im Wartezimmer. So führt eine Verzögerung des Behandlungsbeginns stets zu erregten Gemütern. Genau hier, nämlich an der Rezeption, würde sich der Einsatz einer Allroundmanagerin daher empfehlen. Denn hier hat diese die besten Chancen, beruhigend einzugreifen, auszugleichen und zu schlichten. Am Empfang erhält sie den optimalen Überblick, wo genau es im Behandlungsablauf klemmt,

«Details ergeben Perfektion, aber Perfektion ist kein Detail.»
Leonardo da Vinci

Empower

Es war gut gewartet zu haben

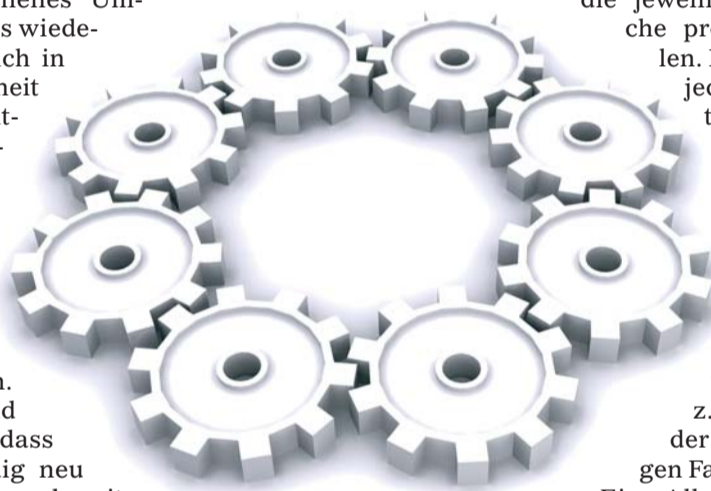
AO AMERICAN ORTHODONTICS



KN Fortsetzung von Seite 13

das komplette Praxisteam. Denn durch sie und ihren Einsatz sorgt sie für ein harmonisches, ruhiges sowie ausgeglichenes Umfeld. Und dieses wiederum schlägt sich in der Zufriedenheit aller Praxismitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz nieder. Keinesfalls sollte die Aufgabe einer Allroundmanagerin unterschätzt werden. Denn aufgrund der Tatsache, dass sie sich ständig neu orientieren bzw. bereit sein muss, diese verantwortungsvolle Aufgabe zu übernehmen, kann von einem sich stets wiederholenden Tagesablauf keinesfalls die Rede sein. Stattdessen hat sie sich immer wieder auf neue Situationen sowie auftauchende Probleme einzustellen.

Die Allroundmanagerin ist mit allen Praxisbereichen bestens vertraut und kann somit universell eingesetzt werden. Ob an der Rezep-



tion, zum Empfang des Patienten, zur Terminvergabe, im Behandlungszimmer, am Abdruckstuhl, im Hygienebereich (Desinfektion, Aufbereitung, Sterilisation), bei kleinen Laborarbeiten (Ausgießen von Abdrücken, Mo-

dellherstellung, kleine Reparaturen), in der Materialwirtschaft (Bestellwesen, Einkauf) als auch zum täglichen Schriftverkehr – sie kennt sich überall aus und kann die jeweiligen Fachbereiche problemlos erfüllen. Hierbei ist nicht jedes kleinste Detail gefragt (notfalls kann man dieses den Arbeitsplatzanweisungen entnehmen), sondern vielmehr das souveräne Lösen von Engpässen, z. B. beim Fehlen der sonst zuständigen Fachkraft.

Eine Allroundmanagerin sollte das „Wir-Gefühl“ innerhalb der Praxis fördern, indem sie Hindernisse und Hemmnisse erkennt und versucht, diese gemeinsam mit dem Team und der Praxismanagerin zu lösen. Da sie stets im Zentrum des Arbeitsfeldes steht, werden ihr gegenüber viel tiefere Einblicke

als jeder anderen externen Führungsposition gewährt. Einer der wichtigsten Aspekte hierbei ist es, Potenziale des Praxisteams optimal zu erkennen, entsprechend einzusetzen und auszuschöpfen. Nur so – nämlich im Team – kann die höchste Effektivität erlangt werden. „Teamwork“ sollte also das Zauberwort einer jeden Praxis lauten. Zwar wirken Ein-

zelkämpfer auf den ersten Blick extrem fleißig und absolut zufriedenstellend, jedoch ist damit auf Dauer kein Blumentopf zu gewinnen. Denn Einzelkämpfer arbeiten stets für sich. Doch welches System funktioniert schon allein? Nur die gegenseitige Bereitschaft zur Hilfe und Unterstützung lässt uns zu effizienteren Erfolgen gelangen. Und Kommunikation im Team ist hierbei das beste Marketing.

Über allem – sämtlicher Organisation, dem Management sowie unseren Mitarbeitern – sollte die Praxisphilosophie schweben. Sie verkörpert das Leitbild für das gesamte Team. Voraussetzung ist natürlich, dass diese Praxisphilosophie auch allen Mitarbeitern bekannt ist und sie bereit sind, diese zu leben und zu erfüllen. Wir haben unser Qualitätsmanagement als Plan in der Praxis, sodass zu keiner Zeit etwas dem Zufall überlassen wird.

Die Allroundmanagerin und mit ihr alle in der Praxis beschäftigten Mitarbeiter sollten den Patienten bei jeder sich bietenden Gelegenheit von unserem aufrichtigen Interesse an dessen Gesundheit und Wohlbefinden überzeugen. Nicht nur er ist von uns als Praxis, sondern wir vor allem von ihm als zufriedenen Patienten abhängig. Denn fühlt er sich bei uns nicht gut aufgehoben, wartet an der nächsten Ecke bereits der nächste Spezialist. **KN**

KN Kurzvita



Petra Schmidt-Saumweber

- 2008 Firmengründung KFO-Systems
- freiberufliche Praxismanagerin in kieferorthopädischer Gemeinschaftspraxis
- seit 1994 Referentin für Management, Kommunikation und kieferorthopädische Abrechnung
- Praxisbetreuungen, Schulungen, Coachings, Kommunikationstraining, In-House-Schulungen, Hands-on etc.
- seit 2006 QM-Beauftragte/TÜV, QM-Auditorin/TÜV
- Co-Autorin für „Kieferorthopädie“ im Zahnarztverlag
- Partner: DENTAURUM, Computer Forum, RealKFO, Praxis direkt

KN Adresse

KFO-Systems
Petra Schmidt-Saumweber
Mönstetter Str. 3
89356 Haldenwang
Tel.: 0 82 22/4 12 99 45
Mobil: 0171/5 44 26 32
E-Mail: kfo-service@web.de

ANZEIGE

Mit Qualität zu mehr Erfolg

LinuDent Qualitätsmanagement-Seminare als wertvolle Unterstützung zur ISO-Zertifizierung.



Qualität in (Fach-)Zahnarztpraxen beschränkt sich längst nicht mehr auf das Behandlungszimmer. Der Arzt als Unternehmer muss heute auch für Qualität in den Abläufen und in der Verwaltung sorgen. Welche Chancen ein modernes Qualitätsmanagement bietet, zeigt LinuDent in den bundesweit stattfindenden Seminaren „ISO goes Dent“.

„Dabei können die Zahnmediziner überprüfen, ob sie bereits die grundlegenden Anforderungen der ‚Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung‘ erfüllen, und ob sie als Unternehmen für eine erfolgreiche Zukunft

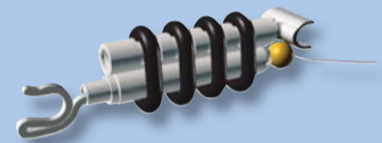
gerüstet sind“, so Holger Reinhoff, Geschäftsleiter Vertrieb. LinuDent hat gemeinsam mit Prof. Dr. Klaus-Peter Muthig von der Universität Bremen das mehrstufige Konzept „ISO goes Dent“ entwickelt. Danach erreichen die Dentalmediziner nach nur sechs Monaten die Zertifizierungsreife. Basierend auf einem individuell erarbeiteten Leitbild haben der (Fach-)Zahnarzt und sein Team die Möglichkeit, nicht nur die ISO-Zertifizierung zu erhalten, sondern durch eine Analyse und Verbesserung der Praxisabläufe den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis weiter zu verbessern und die Weichen

für eine weiterhin erfolgreiche Zukunft zu stellen. Das Konzept wurde bereits in den ersten Praxen erfolgreich umgesetzt und durch eine akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft bestätigt. Teil der „ISO goes Dent“-Seminare sind neben den Präsenzseminaren, die in den bundesweit 14 Geschäftsstellen stattfinden, begleitende Web-College-Schulungen. Diese können problemlos von jedem PC mit Internetanschluss verfolgt werden. Weitere Informationen unter angegebenem Kontakt. **KN**

KN Adresse

LinuDent
Münchner Straße 15
82319 Starnberg
Tel.: 0 81 51/44 42-0
Fax: 0 81 51/44 42-70 00
E-Mail: info@linudent.de
www.linudent.de

TOPJET



lingual molar distalizer



Ausgangssituation



Ende der Distalisation

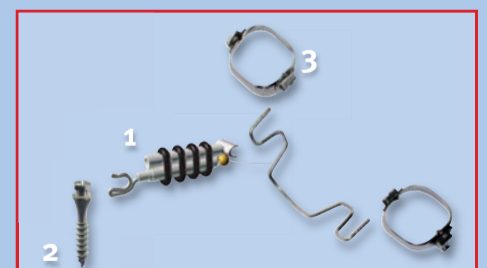
TopJet ist absolut Compliance unabhängig und unsichtbar.

- ▶ Das Einsetzen erfolgt in einer Sitzung – ohne zusätzliche Laborarbeiten.
- ▶ Einbauzeit von JS Schraube und TopJet innerhalb von 15 min – sofort belastbar.
- ▶ Maximaler Tragekomfort. Besonders hygienisch durch gekapselte Bauweise.
- ▶ Einfaches Nachaktivieren des TopJet durch Stopp-Gummis.

Was wird für die Molaren-Distalisation benötigt?

Die 3 Produkte zur Molaren-Distalisation:

- 1 **TopJet Distalizer (250 cN und 360 cN):** für eine effektive Molarendistalisation.
- 2 **Dual-Top™ JS Schraube (Jet Schraube):** zur sicheren Verankerung des TopJet.
- 3 **TPA und Bänder:** Palatinalbogen vorgebogen lieferbar.



Mehr Informationen und ein Demovideo mit Falldarstellungen finden Sie unter: www.topjet-distalisation.de



Promedia Medizintechnik
A. Ahnfeldt GmbH
Marienhütte 15 · 57080 Siegen
Telefon: 0271 · 31 460-0
Fax: 0271 · 31 460-80
eMail: info@promedia-med.de
www.promedia-med.de

