



Die Praxismanagerin in der KFO-Praxis

Von Dipl.-Kffr. Ursula Duncker, Geschäftsführerin von KFO-Management Berlin.

Heutzutage ist es auch in kieferorthopädischen Praxen zunehmend wichtig, neben dem fachlichen Know-how die wirtschaftliche Entwicklung im Fokus zu haben. Die Praxissteuerung wird mit ihren unterschiedlichen Aufgabenbereichen – angefangen beim Qualitätsmanagement über die Mitarbeiterführung bis hin zum Datenschutz – insgesamt umfangreicher und von den Anforderungen her somit immer komplexer. Eine Praxis funktioniert also heute wie ein mittelständisches Unternehmen und sollte daher auch so geführt werden.

Die Patienten werden zeitgleich anspruchsvoller, nutzen „wie selbstverständlich“ soziale Medien, Ihre moderne

Praxishomepage und Arztbewertungsportale wie jameda, um sich noch vor dem ersten Besuch in Ihrer Praxis ein Bild zu machen – über Sie und Ihr Praxisteam. Wie soll man das als Praxisinhaber eigentlich alles auch zukünftig noch erfolgreich bewältigen? Zudem lernen angehende Fachzahnärzte an den Universitäten leider nicht, wie man ein solches Unternehmen führt. Einige haben das „zufällig“ im Blut, die meisten jedoch nicht, und so manchen Praxisinhabern „entgleitet“ aus diesem Grund sogar später die eigene Praxis. Dies gilt es, zu vermeiden.

Auch Praxisinhaber, welche Kooperationen mit Kollegen bilden, stehen vor dieser Problematik. Sowohl in der Berufsaus-

übungsgemeinschaft (BAG) als auch im Medizinischen Versorgungszentrum (MVZ) und anderen Kooperationen ist ein hoher Verwaltungsaufwand mit weitreichenden Managementaufgaben zu bewältigen. Die Lösung könnte in beiden Fällen in der Einstellung einer gut ausgebildeten „Praxismanagerin“ liegen, die Ihnen und Ihrem Praxisteam ihr Fachwissen zur Verfügung stellt. Machen Sie sie zu „Ihrer rechten Hand“.

Berufsbild mit Zukunft

Erfolgreiche Praxisinhaber wissen, wie sie die zunehmenden Herausforderungen im Praxisalltag begegnen: Sie kon-

zentrieren sich auf ihre Kernkompetenz, die Behandlung ihrer Patienten und sichern dadurch langfristig den wirtschaftlichen Erfolg ihrer Praxis. Sie delegieren alle Managementtätigkeiten an eine versierte Praxismanagerin.

Das Berufsbild der Praxismanagerin kristallisierte sich in den letzten Jahren immer deutlicher heraus und rückt zunehmend in den Fokus der Aufmerksamkeit von Praxisinhabern und fortbildungsinteressierten Mitarbeitern. Eine gut ausgebildete Praxismanagerin bietet dem Kieferorthopäden und den Mitarbeitern einer Praxis beste Voraussetzungen, den Erfolg der Praxis zu sichern und zu maximieren. Egal, ob es darum geht, die Praxis nach außen zu repräsentieren, den Behandler zu entlasten oder die Mitarbeiter zu führen bzw. weiterzubilden – das Aufgabenspektrum einer Praxismanagerin ist vielfältig.

Die Vorteile liegen also klar auf der Hand: Die „rechte Hand vom Chef“ führt und leitet die Praxis professionell, die Behandler gewinnen Zeit für ihre Kernaufgabe, die „Behandlung“. Dadurch steigt die Patientenzufriedenheit – und zumeist auch der Gewinn: Eine Win-win-Situation für alle!

Umfassende Aufgabenbereiche

Gerne geben wir Praxisinhabern und fortbildungsinteressierten Mitarbeiterinnen

einen Einblick in dieses spannende Berufsbild und schauen einmal gezielt in den möglichen Aufgabenkatalog und die Befugnisse einer Praxismanagerin. Zu den Aufgabenbereichen zählt z. B. der Bereich Marketing; der Bereich „BWL“ mit der Kenntnis der wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen wie Anzahl der laufenden Fälle, Umsatz aus der Kassenabrechnung, Umsatz aus der Privatabrechnung, Umsatz aus der Laborabrechnung, die Praxiskosten usw.; der Bereich Qualitätsmanagement mit wichtigen einzuhaltenden Terminen und Fristen inklusive der Regelung des Hygienemanagements; die allgemeine Praxisorganisation; das Terminmanagement; der Bereich EDV mit Datenschutz und Datensicherheit; die Mitarbeiterführung und der Bereich Kommunikation.

Des Weiteren zählen zu ihrem Aufgabenbereich der gesamte Verwaltungsbereich mit der Abrechnung bzw. dem Abrechnungscontrolling sowie die Sicherung des Bestell- und Beschaffungswesens. Bricht man beispielhaft aus den genannten Aufgabenbereichen einzelne Aufgaben heraus, so könnte sich die To-do-Liste einer Praxismanagerin wie folgt lesen:

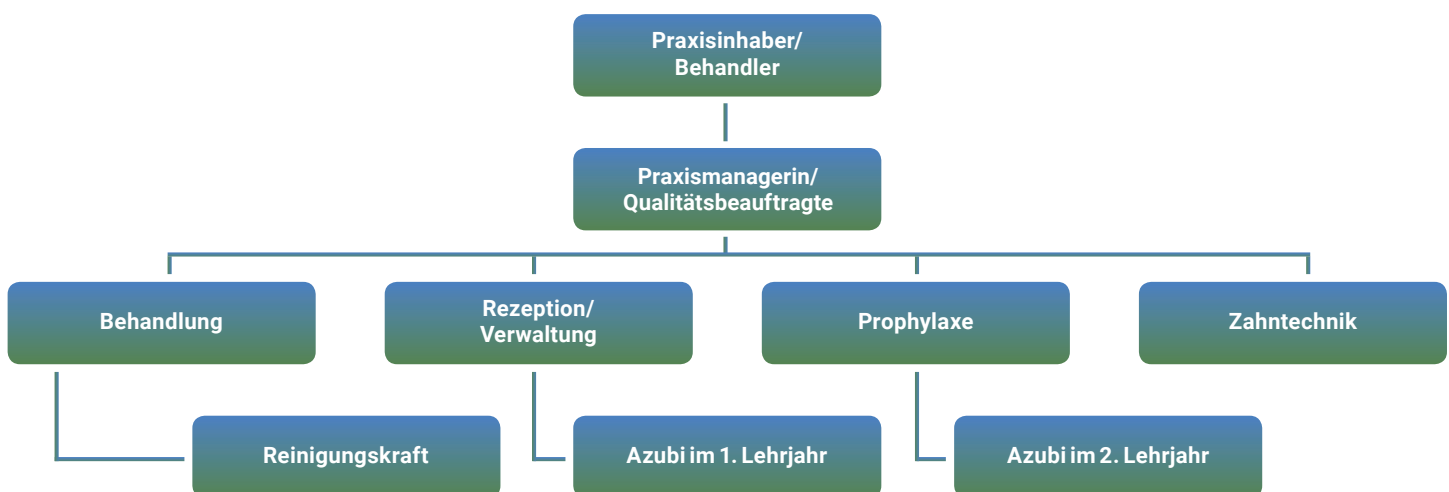
- Teamsitzungen planen
- Quartalsabrechnung und die Einhaltung der „Hygienekette“ kontrollieren
- interne und externe Schulungen und Betriebsfeiern organisieren

- Mitarbeiter- und Bewerbungsgespräche führen
- Zeugnisse erstellen
- wichtige betriebswirtschaftliche Kennzahlen überprüfen
- Terminmanagement überwachen
- Homepage der Praxis pflegen
- die fünf Pflichtmaßnahmen beim Datenschutz überprüfen
- Dokumente des internen QM-Systems prüfen
- usw.

Da kommt einiges zusammen. Ihr Stellenprofil ist also „endlos“ in seinen Aufgabenbereichen, aber dafür mit Sicherheit sehr interessant und abwechslungsreich. Wobei zu beachten ist, dass ihre Aufgabenfelder von Praxis zu Praxis variieren können. Die definierten Stellenprofile sind immer abhängig vom Praxisinhaber, ihrem eigenen Ausbildungsniveau und von den Kompetenzen der jeweiligen Mitarbeiter. Grundsätzlich sollte eine Praxismanagerin in der Lage sein, alle Aufgabenbereiche der Praxis inhaltlich zu überblicken, um jederzeit Abweichungen festzustellen und adäquat darauf reagieren zu können.


Soziale Kompetenz und Befugnisse

Um diesem anspruchsvollen Berufsbild gerecht zu werden, braucht die



Praxis-Organigramm. Die Praxismanagerin als Teamleader in der „Sandwich-Position“.

Ihr Praxologo 	Kieferorthopädische Praxis < Name bitte eintragen >	Seite 1 von 2 Version: 02
4.3.1.7 Stellenbeschreibung Praxismanagement (PM)		
Verantwortl. Bereich:	Gesamter Praxisbereich	
Stelleninhaber derzeit/verantwortlich:	Frau von Sinnen	
Vertretung:	Frau Pffig	
Berufliche Anforderungen:	Ausgebildete ZFA, ZMF, ZMV, Erfahrung im Praxismanagement	
Sprachkenntnisse:	Deutsch, Englisch, Türkisch	
Einsatzbereiche:	Praxismanagement, Behandlungsabrechnung	
Unterstellungsverhältnisse/Weisungsbefugnisse		
Fach- und Dienstaufsicht:	liegt beim Facharzt / Zahnarzt / Geschäftsleitung	
Weisungsbefugnis:	für alle Stuhlassistentinnen, Azubis und Verwaltungs- und Prophylaxe-Assistentinnen im Rahmen des Einsatzes in den Behandlungszimmern, in der Verwaltung, im Labor, sowie im Rahmen der Urlaubsplanung	
Ziele der Stelle:	<ul style="list-style-type: none"> Mitwirken am wirtschaftlichen Erfolg der Praxis, und deren Außenwahrnehmung Regelung der Schnittstellen zwischen Praxisinhaber und angestellten Mitarbeitern Gewährleistung einer reibungslosen organisatorischen Abwicklung des Patientendurchlaufs und des Mitarbeiterneinsatzes, der Terminkoordination und der Patientenkommunikation Vollständige und termingerechte Durchführung der Privat- und Kassenabrechnung und Heil- und Kostenplanerstellung bzw. dessen Kontrolle Fachlich kompetente Ansprechpartnerin für die Patienten, Kooperationspartner und das gesamte Praxisteam inklusive 	
Die Aufgabenbereiche im Einzelnen		
Allgemeine Praxisorganisation und Verwaltung:		
<ul style="list-style-type: none"> Sicherstellung der Praxistelefonie, der serviceorientierten Patientensprache und dem Patienteneingang Sicherstellung des KFO-Terminmanagements (Terminarten, Terminlängen) Erstellung der Tagespläne und Vorbereitung der Patientenkartellen Verwaltung der gesamten Korrespondenz, der Patientenkartellen, der gesamten Praxisabgabe und sonstiger organisatorischer Arbeiten Überwachung aller für den Praxisbetrieb relevanten Fristen und gesetzlicher Vorgaben unter Anwendung der Vorgaben des Qualitätsmanagements Sicherstellung der Homepagepflege und Überwachung externer Arztbewertungsportale Durchführung und Steuerung von Marketing/Marketingmaßnahmen Sicherung der Praxis-EDV einschließlich Datenschutz und Datensicherung Kontrolle und Überwachung der Desinfektion und Sterilisation/ Gerätewartung und Instandhaltung Sicherstellung einer wertfreien Patientenaufklärung/-beratung zu Privatleistungen Materialbeschaffung und Lagerhaltung mit Budgetverantwortung bis zu 500 Euro 		
Erstellt am: 01.01.2018 von: Frau Mustermann	Geprüft am: xx.xx.20xx von: Frau Vertreterin	Freigegeben am: xx.xx.20xx von: Frau GMB

Ihr Praxologo 	Kieferorthopädische Praxis < Name bitte eintragen >	Seite 2 von 2 Version: 02
4.3.1.7 Stellenbeschreibung Praxismanagement (PM)		
<ul style="list-style-type: none"> Kontrolle von Wartezimmerbereich / Patiententoilette / Hygiene Sicherstellung des Qualitätsmanagements 		
Leistungsabrechnung und Abrechnungscontrolling:		
<ul style="list-style-type: none"> Auswertung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen im Bereich Patientenaufnahme und Patientenabläufe Überwachung der gesamten Rechnungsstellungen an die Patienten nach BEMA und GOZ. (tündliche Abrechnungskennnisse im Bereich Kieferorthopädie und Prophylaxe) Prüfung der Leistungseinträge der AssistentenInnen in den Karteikarten bzw. im PC Erstellung von Heil- und Kostenplänen und ggf. Laborkostenvorschlägen (bzw. Einholung KV beim Fremdlabor) Erstellung von Abbindungen / Mehrkostenvereinbarungen Ansprechpartnerin für die Patienten bei Fragen im Rahmen von Heil- und Kostenplänen, Rechnungen, Kassen- und/oder privater Versicherungskorrespondenz Durchführung bzw. Kontrolle der Quartalsabrechnung bzw. Überprüfung auf Vollständigkeit Mahnwesen Kassenbuchführung – vorbereitende Buchhaltung Konzernkontrollen 		
Personalmanagement:		
<ul style="list-style-type: none"> Einbettung neuer Mitarbeiterinnen und Auszubildender Durchführung von Personalgesprächen (Mitarbeitergespräche) Durchführung und Koordination von Teambesprechungen Personalplanung und Bewerbermanagement Organisation bzw. Durchführung von regelmäßigen Teamschulungen zum Arbeitsschutz und externer Fortbildungen Konfliktmanagement Sicherstellung von Diskretion und Schweigepflicht Führen von Personalstatistiken und Überwachung der Urlaubsplanung Gewährleistung des richtigen Einsatzes der Mitarbeiterinnen entsprechend der für den Praxisbetrieb notwendigen Verantwortungsbereiche (Röntgen, Hygiene, GMB usw.) und persönlichen Eignungen der einzelnen Mitarbeiter 		
Im Rahmen der betrieblichen Organisation können der Stelle ohne Berührung des Vertragsinhaltes Fachaufgaben übertragen und entzogen werden.		
Arbeitszeit: 38,5 Wochenstunden		
Gehalt:		
Ort / Datum:		
Unterschrift Praxisleitung		Unterschrift StelleninhaberIn
„Mitgeltende“ (mitbenutzte) Dokumente/Verweise:		
Erstellt am: 01.01.2018 von: Frau Mustermann	Geprüft am: xx.xx.20xx von: Frau Vertreterin	Freigegeben am: xx.xx.20xx von: Frau GMB

organisatorischen Einheiten ab als auch dessen Aufgabenverteilung und Kommunikationsbeziehungen. Innerhalb dieser Struktur steht die Praxismanagerin zwischen den Ärzten und den übrigen Teammitgliedern. Daher wird diese Position auch vielfach als „Sandwich-Position“ bezeichnet.

In der Position der Praxismanagerin kommt der Druck somit von unten und von oben. Um diesem Druck dauerhaft standzuhalten, ist es von Vorteil, wenn die Praxismanagerin die genannten Persönlichkeitsmerkmale und Fähigkeiten in großen Teilen mitbringt – ganz im Sinne eines perfekten Praxismanagements.

Als Dienstleister „rund um die Kieferorthopädie“ haben wir den wachsenden Bedarf rechtzeitig erkannt und vor einigen Jahren die zehntägige Weiterbildung zur „KFO-Praxismanagerin“ entwickelt. Im Herbst 2018 starteten wir erneut mit dieser inhaltlich sehr umfangreichen und anspruchsvollen Weiterbildung. Weitere Informationen finden Sie unter www.kfo-abrechnung.de

Beispiel einer Stellenbeschreibung für die Praxismanagerin.

Praxismanagerin natürlich bestimmte Fähigkeiten und Fertigkeiten und sollte über eine hohe Sozialkompetenz verfügen. Eigenschaften wie Organisations-talent, Selbstbewusstsein, Kommunikationsstärke, Teamfähigkeit, Konflikt- und Kritikfähigkeit, Empathie, Diskretion und Loyalität sowie die Fähigkeit zu unternehmerischem Denken sind Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Praxismanagerin. Nur so ist es ihr möglich, sowohl für die Mitarbeiterinnen als auch dem Praxisinhaber eine vertrauensvolle Ansprechpartnerin in der täglichen Arbeit zu sein. Unabdingbar für ein gutes Vertrauensverhältnis und die erfolgreiche Arbeit einer Praxismanagerin ist es auch, dass die Praxismanagerin mit den notwendigen Weisungsbefugnissen gegenüber den Mitarbeiterinnen ausgestattet wird und die vereinbarten Informationswege bzw. Kommunikationsregeln von allen Beteiligten im Team eingehalten werden. Nur so ist es ihr möglich, die täglichen Praxisabläufe

präzise, verlässlich und effizient zu steuern. Die Verantwortung für wichtige Bereiche in der Praxisführung an die Praxismanagerin zu übertragen, bedeutet, dass sie genau diese Teilbereiche hinsichtlich gesetzlich geregelter Inhalte, Fristen, Prozessverläufe im Auftrag des Praxisinhabers überwacht und managt. Sie sollte alle Mitarbeiter und alle Praxisprozesse stets im Blick haben und sich darum kümmern, dass die richtigen Personen zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Dinge tun. Auf diese Art werden die Behandlungsabläufe nicht nur gesichert, sondern auch langfristig optimiert, was sowohl den Patienten als auch dem Praxisteam und dem Praxisinhaber zugutekommt.

Teamleader in der „Sandwich-Position“

Der Aufbau und die Struktur einer Praxis kann grafisch in einem Organigramm dargestellt werden. Es bildet sowohl die

kontakt



Dipl.-Kffr. Ursula Duncker
KFO-Management Berlin
Lyckallee 19
14055 Berlin
Tel.: 030 96065590
Fax: 030 96065591
optimale@kfo-abrechnung.de
www.kfo-abrechnung.de

