

## Lästiges Backoffice? So schaffen Sie Abhilfe

Wer kennt es nicht: Sie sitzen in Ihrem Büro und bekommen nichts richtig erledigt. Jeder möchte etwas von Ihnen und der Schreibtisch füllt sich. Der Backoffice-Bereich ist wichtig, aber eigentlich möchte man sich viel lieber auf seine Patientinnen und Patienten fokussieren und seiner therapeutischen Berufung nachgehen. Das geht auch – mit einem strukturierten Vorgehen.

Mehr Zeit für Patientinnen und Patienten dank weniger Verwaltungsaufwand.



**E**in Alltagsbeispiel könnte wie folgt aussehen: Arbeitsbeginn um 7.30 Uhr und die erste Flut an E-Mails und Nachrichten über unterschiedliche Kanäle erreichen die Ärztin. Jetzt heißt es: Erst einmal tief durchatmen und aufmerksam die Nachrichten nach Wichtigkeit filtern. Leichter gesagt als getan: Die ersten Anrufe mit Notfällen bzw. Sonderfällen kommen herein und bringen Sie aus der Konzentration. Der Patient kommt und Ihre Gedanken sind jetzt voll und ganz bei ihm und seinem Anliegen.

Sobald die Behandlung abgeschlossen ist, steigt in Ihnen ein leichtes Stress-Gefühl auf. Vielleicht doch noch schnell diese Nachrichten lesen und weiter bearbeiten? Es klopft an der Tür: Ein dringendes Gespräch mit einem Kollegen wird angekündigt. Der Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen ist ebenfalls wichtig und das Gespräch benötigt natürlich seine Zeit.

Die nächste Patientin kommt und hat nicht nur ihre Krankheit im Gepäck, sondern auch noch private Probleme und das Bedürfnis, darüber zu sprechen. Währenddessen erscheinen vor Ihrem inneren Auge die Bilder von den ungelesenen E-Mails sowie von dem Berg an Post, welche der

Briefträger gerade am Empfang abgegeben hat. Sie fiebern der Mittagspause entgegen bzw. der patientenfreien Zeit, da Sie dann endlich die wichtigen, lästigen Sachen bearbeiten können. Das Mittagessen läuft parallel.

Die nächste Patientin sitzt im Behandlungszimmer und kurz vor dem Behandlungsbeginn meldet sich Ihr Steuerberater und erinnert Sie an die Abgabe Ihrer Buchhaltung. Der Berg der zu leistenden Arbeit wächst und man hat das Gefühl, dass er nicht abgetragen werden kann. Jetzt kommt auch noch die Buchhaltung dazu, welche erledigt werden muss.

Der Abend steht vor der Tür. Der Ausgleich zum Alltag ist ein wichtiger Bestandteil, um am nächsten Tag wieder motiviert an die Arbeit gehen zu können. Allerdings erledigt sich der Berg an Arbeit nicht von allein.

### Entlastung statt Überlastung

Das Backoffice ist ein Bereich, der meist von der Praxisinhaberin oder dem Praxisinhaber neben dem normalen Ablauf bearbeitet werden muss. Das ist ein täglicher

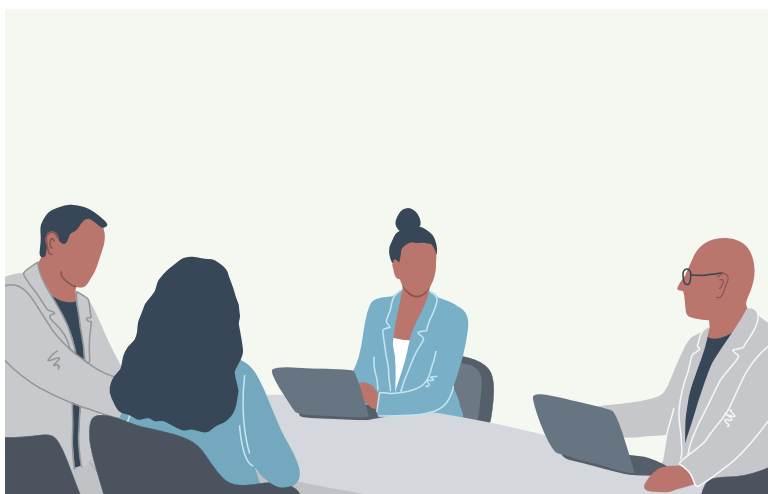
Balanceakt im Praxisalltag, der immer schwieriger wird.

Eine Überlastung kann schnell zu Resignation oder Übellaunigkeit führen – beides dient nicht dem Betriebsklima und der Patientenschaft. Die durch solche Überforderung entstandene negative Stimmung kann sich auf das gesamte Praxisteam auswirken. Im schlimmsten Fall hat die Patientin oder der Patient darunter zu leiden, die oder der schon Sorgen genug hat.

### Das Backoffice

Das Backoffice wird häufig als lästige Nebensache betrachtet. Dabei ist dieser Praxisbereich auch wichtig. Grundsätzlich nimmt diese Abteilung dem Frontoffice (Empfang) oder der Praxisinhaberin bzw. dem Praxisinhaber einige Aufgaben ab, damit sie sich tatsächlich mit den Anliegen der Patientinnen und Patienten beschäftigen können.

Im Bereich der Praxisverwaltung kann die Ärztin oder der Arzt eine entlastende Unterstützung gebrauchen und die gibt es. Um einem Backoffice eine individuelle Struktur geben zu können, benötigt es



**Klar definierte Aufgabenbereiche im Praxisteam fördern die Eigenverantwortlichkeit.**

einiges an Erfahrung im Bereich des Praxismanagements.

### Aufgaben delegieren

Ein Beispiel hierfür ist die kontrollierte bzw. gezielte Delegation von Aufgaben durch die Ärztin oder den Arzt an das Praxispersonal. Dazu gilt es, vorab klare Zuständigkeiten zu definieren:

- Wer macht was?
- Gibt es eine Praxismanagerin bzw. einen Praxismanager, die bzw. der Ansprechpartner für die Ärztin bzw. den Arzt ist und die Aufgaben verteilt?

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Gaben und Neigungen, die es im Personalgespräch auszuloten gilt. Assistenten die Mitarbeiterin gerne am Behandlungsstuhl oder arbeitet sie lieber an der Rezeption und kümmert sich parallel gerne um administrative Dinge?

Oder: Wer ist dafür zuständig, dass in den Behandlungszimmern alle benötigten Materialien parat stehen und sich proaktiv um Nachbestellungen gekümmert wird?

### Verantwortungsbereiche definieren

Klar formulierte Verantwortungsbereiche erhöhen die Eigenverantwortlichkeit und vereinfachen die Ansprache. Innerhalb des Teamgedankens werden die Aufgabenfelder nach den jeweiligen Stärken der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters erarbeitet, mit gemeinsamen Zielen versehen und umgesetzt.

Eine kontrollierte Delegation bedeutet auch, dass einzelne Aufgaben nicht mehrfach vergeben werden, sondern nur entsprechend der fixierten Zuständigkeiten, damit Personalressourcen nicht unnötig verschwendet werden.

### Controlling einsetzen

Ein funktionierendes Controlling-System hilft der Praxisinhaberin oder dem Praxisinhaber bzw. der Praxismanagerin bzw. dem Praxismanager, sich rückzuversichern, ob die Aufgaben vom Personal auftragsgemäß ausgeführt worden sind. Die Kontrollintervalle mit den jeweils zuständigen Mitarbeitenden sollten anfangs kurz gesetzt werden, nach erfolgreicher Aufgabenerledigung bzw. Personalentwicklung können sie individuell verlängert werden.

### Zeitfenster schaffen

Die Praxisinhaberin oder der Praxisinhaber selbst sollte sich bestimmte Zeiten festlegen, in denen sie bzw. er sich um administrative Dinge kümmert, z.B. mittwochnachmittags. In diesem fixierten Zeitfenster werden keine Behandlungstermine vergeben und keine Telefonate durchgestellt. Diese Arbeitsweise ist wesentlich effektiver als der Versuch, permanent administrative Angelegenheiten zwischen Tür und Angel bzw. schnell nach Bedarf zu erledigen. Bei der Vorgehensweise der Aufgabenerledigung empfiehlt sich eine Strukturierung nach:

- Was ist wichtig?
- Was ist dringend?

- Was ist wichtig und dringend?

Wichtigkeit hat Vorrang vor Dringlichkeit! Ein durchdachtes Selbstmanagement ist der Schlüssel zu Erfolg und Zufriedenheit.

### Im Qualitätsmanagement dokumentieren

Alle Maßnahmen und Abläufe zur Optimierung des Backoffice sollten verbindlich im Qualitätsmanagement (QM) der Praxis festgehalten werden. Konkrete Formulierungen schaffen Transparenz – das QM wird für alle Praxismitarbeitenden nachvollziehbar und damit besser angenommen.

### Fazit

Geben Sie Ihren Praxismitarbeitenden und sich selbst die Möglichkeit, die Arbeitszeit mit den Aufgaben zu füllen, die den Schwerpunkt ihres Berufs darstellen. An dieser Schnittstelle Behandlung und Backoffice sind Spezialistinnen und Spezialisten für Sie da, die Ihnen den Bereich im Backoffice abnehmen. Durch die Übernahme der Kommunikation des Alltagsgeschäfts und mit dem Steuerberatungsbüro ergibt sich eine immense Entlastung für die Ärztin oder den Arzt, die bzw. der sich nun wieder auf die medizinische Behandlung fokussieren kann. Dies hat meist auch eine positive Stimmung und Einstellung im Praxisteam zur Folge.

Ein besonderes Augenmerk sollten Sie darauf legen, dass die von der Beratungsagentur angebotenen Dienstleistungen auf die speziellen Bedürfnisse und Ziele Ihres Praxisbetriebs abstimmt werden. Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben, sprechen Sie uns gerne an.



**Angelika von Scheven**  
 med3 – Beratung für Heilberufe  
 Abteilung Back Office  
 Alexander-Diehl-Str. 12  
 55130 Mainz  
 info@med3.net  
 www.med3.net