



Die MFA als Praxismanagerin

Zusammenfassung, Praxistipps, Übungen und Werkzeuge

Erstellt von Paul Rauch
Head of External Relation
Exeltis Germany GmbH

Auf Basis eine Schulungspräsentation vom 12.11.2025
von Dr. Matthias Krick, MVZ Dr. Krick

Inhaltsverzeichnis

KAPITEL 1: DAS NEUE BERUFSBILD DER MFA ALS PRAXISMANAGERIN	5
LERNZIELE	5
WARUM DIE MFA ZUR PRAXISMANAGERIN WIRD	5
DIE FÜNF ZENTRALEN AUFGABENBEREICHE DER MODERNEN PRAXISMANAGERIN	6
DIE PRAXISMANAGERIN ALS ZENTRALE SCHNITTSTELLE UND SCHLÜSSELFUNKTION	7
DIE NEUE HALTUNG: VERANTWORTUNG STATT AUFGABEN	7
PRAXISIMPULS: REFLEXION DES EIGENEN ROLLENPROFILS	7
FAZIT	8
KAPITEL 2: FÜHRUNG IM PRAXISALLTAG	9
LERNZIELE	9
FÜHRUNG BEGINNT MIT HALTUNG – NICHT MIT EINEM TITEL	10
WIRKSAM FÜHREN OHNE FORMALE MACHT	10
DIE VIER FÜHRUNGSSTILE – UND WIE SIE IM PRAXISALLTAG FUNKTIONIEREN	11
WELCHER STIL IST WANN DER RICHTIGE? – DER PRAXIS-KOMPASS	12
FÜHREN OHNE FORMALE MACHT – WIE GELINGT DAS?	12
TYPISCHE FÜHRUNGSFEHLER – UND WIE MAN SIE VERMEIDET	12
FAZIT	13
KAPITEL 3: TEAMORGANISATION & PERSONALFÜHRUNG	14
LERNZIELE	14
TEAMORGANISATION – STRUKTUR VOR HARMONIE	14
DIE VERANTWORTLICHKEITSMATRIX – DAS HERZ DER TEAMORGANISATION	15
DIENSTPLANUNG UND EINSATZSTEUERUNG	15
EINARBEITUNG NEUER KOLLEGINNEN – PROFESSIONELL STATT IMPROVISIERT	17
TEAMKOMMUNIKATION – KLARE REGELN STATT ZUFALL	18
PERSONALFÜHRUNG – MENSCHEN SEHEN, FÖRDERN, HALTEN	19
KONFLIKTMANAGEMENT – RUHIG, KLAR, VERBINDLICH	20
FAZIT	21
KAPITEL 4: KOMMUNIKATION ALS FÜHRUNGSINSTRUMENT	22
LERNZIELE	22
WARUM KOMMUNIKATION IN PRAXEN SO HERAUSFORDERND IST	22
DIE BESONDERE KOMMUNIKATIONSDYNAMIK GYNÄKOLOGISCHER PRAXEN	22
DIE ZWEI SÄULEN DER PRAXIS-KOMMUNIKATION	22
DIE FORMELLE KOMMUNIKATION: KLARE STRUKTUREN FÜR DEN ALLTAG	23
MORGENBESPRECHUNG: DAS WICHTIGSTE MEETING DES TAGES	23
DAS WOCHENMEETING: KURZES UPDATE MIT GROßER WIRKUNG	23
DAS MONATSMEETING: STRUKTUR UND ENTWICKLUNG IM FOKUS	24
INFORMELLE KOMMUNIKATION – DIE UNTERSCHÄTZTE KRAFT IM PRAXISALLTAG	25
SCHWIERIGE GESPRÄCHE PROFESSIONELL FÜHREN	26
GRUNDREGELN WERTSCHÄTZENDER KOMMUNIKATION	27
KOMMUNIKATION ALS KULTUR – WAS PRAXISMANAGERINNEN PRÄGEN KÖNNEN	27
FAZIT	29
KAPITEL 5: QUALITÄTSMANAGEMENT ALS FÜHRUNGSAUFGABE	30
LERNZIEL	30

WARUM QM HEUTE ESSENZIELL IST	31
DIE ROLLE DER PRAXISMANAGERIN IM QUALITÄTSMANAGEMENT	32
QEP – DAS QM-SYSTEM DER KBV FÜR ARZTPRAXEN.....	33
QM IN DER GYNÄKOLOGISCHEN PRAXIS – WAS BESONDERS WICHTIG IST	34
QM-INSTRUMENTE, DIE IM PRAXISALLTAG UNTERSTÜTZEN.....	35
QM DOKUMENTIEREN – ABER OHNE BÜROKRATIE	36
FAZIT.....	37
KAPITEL 6: BETRIEBSWIRTSCHAFT FÜR DIE PRAXISMANAGERIN.....	38
LERNZIELE	38
WARUM MFA HEUTE BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHES WISSEN BRAUCHEN.....	38
DIE WACHSENDE BEDEUTUNG WIRTSCHAFTLICHEN DENKENS IN DER ARZTPRAXIS.....	39
DIE KOSTENSTRUKTUR EINER GYNÄKOLOGISCHEN PRAXIS	39
ERLÖSE VERSTEHEN – WO KOMMT DAS GELD HER?	40
PRODUKTIVITÄT – WAS BEDEUTET DAS FÜR DIE PRAXISMANAGERIN?	41
WICHTIGE KENNZAHLEN (KPIs) FÜR DIE GYNÄKOLOGISCHE PRAXIS.....	42
KOSTEN SENKEN – OHNE AN QUALITÄT ZU SPAREN	43
UMSATZ STEIGERN – EIN VERANTWORTLICHER BLICK	44
DIE PRAXISMANGERINNEN ALS MITGESTALTERIN DER PRAXISÖKONOMIE.....	45
PRAXISIMPULS / ÜBUNG: „MEIN ERSTES KPI-DASHBOARD“	46
FAZIT.....	46
KAPITEL 7: DELEGATION & VERANTWORTUNGSÜBERNAHME.....	47
LERNZIELE	47
WARUM DELEGATION SO WICHTIG IST	47
DIE 5 DELEGATIONSPRINZIPIEN	48
DELEGIERBARE AUFGABEN – WAS MFAS GUT ÜBERNEHMEN KÖNNEN.....	49
DIE MTV-REGEL – DAS EINFACHE DELEGATIONSMODELL FÜR DEN ALLTAG	50
DIE KUNST DER KONTROLLE – OHNE MISSTRAUEN	51
HÄUFIGE DELEGATIONSFEHLER – UND WIE MAN SIE VERMEIDET	51
WIE DELEGATION DAS TEAM STÄRKT.....	52
DIE VORTEILE GELUNGENER DELEGATION	52
FAZIT.....	52
KAPITEL 8: WEITERENTWICKLUNG & KARRIEREWEGE	53
LERNZIELE	53
WARUM WEITERENTWICKLUNG HEUTE SO WICHTIG IST	54
WEITERBILDUNGSMÖGLICHKEITEN ZUR PRAXISMANAGERIN	54
KOMPETENZEN EINER PROFESSIONELLEN PRAXISMANAGERIN	55
GEHALT UND TARIFLICHE EINSTUFUNG VON PRAXISMANAGERINNEN	56
ENTWICKLUNGSSCHANCEN IN GYNÄKOLOGISCHEN PRAXEN.....	56
AKTIVE KARRIEREGESTALTUNG: DREI SCHRITTE ZUR WEITERENTWICKLUNG	57
DIE ROLLE DER PRAXISLEITUNG – UNTERSTÜTZUNG IST ENTSCHEIDEND	57
DIE VERANTWORTUNG DER PRAXISLEITUNG FÜR DIE ENTWICKLUNG DER MITARBEITENDEN	58
FAZIT.....	59
KAPITEL 9: WERKZEUGE FÜR DIE PRAXISMANAGERIN	60
CHECKLISTEN – DAS FUNDAMENT	60
DIE VERANTWORTLICHKEITSMATRIX	61

MORGENMEETING – 10-MINUTEN-AGENDA.....	61
WOCHENMEETING – KURZE LAGEBESPRECHUNG.....	61
MONATSMEETING – DIE DREI ROLLEN UND ERGÄNZENDE THEMEN.....	63
MINI-AUDITBOGEN (QM-KOMPATIBEL).....	63
DELEGATIONSFORMULAR ZUR VERANTWORTUNGSÜBERTRAGUNG.....	64
KPI-DASHBOARD: EFFIZIENTE KENNZAHLENMESSUNG IN DER PRAXIS	64
PATIENTENREISE-ANALYSE: EIN WIRKUNGSVOLLES WERKZEUG ZUR SERVICEVERBESSERUNG.....	65
KOMMUNIKATION – WORDING-VORLAGEN FÜR SCHWIERIGE SITUATIONEN	66
NOTFALLKOMMUNIKATION – KURZE SÄTZE FÜR STRESSSITUATIONEN.....	66
FAZIT.....	66
KAPITEL 10: ZUSAMMENFASSUNG & PRAXISTRANSFER	67
DIE FÜNF KERNAUSSAGEN DIESES RATGEBERS.....	67
DIE SCHLÜSSELKOMPETENZEN EINER GUTEN PRAXISMANAGERIN.....	68
DIE ZUKUNFT GYNÄKOLOGISCHER PRAXEN: HERAUSFORDERUNGEN UND DIE ROLLE DER PRAXISMANAGERIN.....	69
KAPITEL 11: WEITERBILDUNG ZUR PRAXISMANAGERIN.....	70
VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE WEITERBILDUNG ZUR PRAXISMANAGERIN.....	70
MODULE DER WEITERBILDUNG	71
PRÜFUNGSLEISTUNGEN.....	72
WEITERBILDUNG ÜBER DIE LANDESÄRZTEKAMMERN	73
KOSTEN UND FINANZIERUNG EINER WEITERBILDUNG ZUR PRAXISMANAGERIN	74
LITERATUR.....	75
ABSCHLUSSWORT	76
ANHANG 1: PROTOKOLLVORLAGE – PRAXISMEETING	77
ANHANG 2: EINARBEITUNGSPLAN	80
ANHANG 3: VERANTWORTLICHKEITEN IN DER GYNÄKOLOGISCHEN PRAXIS.....	84
ANHANG 4: MINI-AUDITBOGEN (QM-KOMPATIBEL)	86
ANHANG 5: CHECKLISTEN-SAMMLUNG FÜR GYNÄKOLOGISCHE PRAXEN.....	87
ANHANG 6: KPI-DASHBOARD FÜR GYNÄKOLOGISCHE PRAXEN.....	89

Kapitel 1: Das neue Berufsbild der MFA als Praxismanagerin

Die Anforderungen an gynäkologische Praxen haben sich in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Steigende Patientinnenzahlen, zunehmende Bürokratie, neue gesetzliche Vorgaben und wachsender Fachkräftemangel stellen Teams vor Herausforderungen, die mit den klassischen Aufgaben einer medizinischen Fachangestellten kaum noch zu bewältigen sind.

Genau hier entsteht eine neue Rolle:

Die MFA als Praxismanagerin

Sie übernimmt Verantwortung für Organisation, Team, Kommunikation, Qualität und oft auch wirtschaftliche Entscheidungen. Sie ist Bindeglied zwischen Ärztin bzw. Arzt, Team und Patientinnen – und trägt maßgeblich dazu bei, dass der Praxisalltag funktioniert.

Ziel dieses Kapitels ist es, das veränderte Berufsbild zu verstehen, seinen Wert zu erkennen und Motivation zu entwickeln, die eigene Rolle bewusst weiterzuentwickeln.

Lernziele

- die Entwicklung vom klassischen MFA-Profil zur modernen Praxismanagerin nachvollziehen
- zentrale Aufgabenbereiche und Erwartungen kennen
- den eigenen Beitrag zur Praxisführung verstehen
- Motivation entwickeln, Verantwortung zu übernehmen

Warum die MFA zur Praxismanagerin wird

Die Veränderungen im Gesundheitswesen machen eine erweiterte Rolle der MFA nicht nur sinnvoll, sondern notwendig.

Zahlen, Daten, Fakten (aus Dr. Kricks Fortbildung)

- nur rund 40 % der gynäkologischen Praxen nutzen ein vollständiges QM-System (KBV 2024)
- die Aufgaben von MFA werden laut BVF „deutlich komplexer“
- durch Fachkräftemangel steigt der Wert qualifizierter MFA stark
- Praxen brauchen eine stabile mittlere Führungsebene, um den Alltag zu steuern

All das führt dazu, dass MFAs viel mehr tun als assistieren:

Sie führen Prozesse, Organisation und Team.

Die fünf zentralen Aufgabenbereiche der modernen Praxismanagerin

Während die Tätigkeit der Medizinischen Fachangestellten (MFA) früher vor allem auf die medizinische Assistenz beschränkt war, hat sich das Berufsbild inzwischen deutlich erweitert. Heute übernimmt die Praxismanagerin eine Schlüsselrolle in der gynäkologischen Praxis, die sich auf fünf zentrale Bereiche erstreckt:

1. Praxisorganisation

Ein wesentlicher Aufgabenbereich der Praxismanagerin ist die Organisation des gesamten Praxisbetriebs. Dazu gehören die Terminplanung und die Koordination der verschiedenen Abläufe, das Material- und Ressourcenmanagement sowie der professionelle Umgang mit Beschwerden. Auch die Steuerung und Überwachung der alltäglichen Abläufe fällt in diesen Bereich. Durch diese strukturierte Organisation sorgt die Praxismanagerin für einen reibungslosen und effizienten Praxisalltag.

2. Teamorganisation

Die Praxismanagerin ist maßgeblich an der Teamorganisation beteiligt. Sie erstellt Dienstpläne, organisiert Vertretungssysteme und kümmert sich um die Einarbeitung neuer Kolleginnen. Darüber hinaus unterstützt sie die Praxisleitung bei personalbezogenen Fragestellungen. So trägt sie zur Stabilität und zum Zusammenhalt des Teams bei.

3. Kommunikation

Als kommunikative Schnittstelle sorgt die Praxismanagerin für den Informationsfluss zwischen Ärztinnen und Ärzten, dem Team und den Patientinnen. Sie setzt auf lösungsorientierte Kommunikation, insbesondere bei Konflikten, und übernimmt die Organisation von Sitzungen sowie die Weitergabe wichtiger Informationen. Damit trägt sie zu einer wertschätzenden und transparenten Kommunikationskultur in der Praxis bei.

4. Qualitätsmanagement

Im Bereich Qualitätsmanagement verantwortet die Praxismanagerin die Umsetzung der Vorgaben von KBV und QEP. Sie entwickelt und pflegt Checklisten, führt Audits durch und treibt die Prozessoptimierung voran. Zudem ist sie für die Dokumentation und Schulung des Teams im Rahmen des Qualitätsmanagements zuständig, um einen hohen Standard der Patientenversorgung sicherzustellen.

5. Personalführung (im Rahmen der jeweiligen Praxisstruktur)

Schließlich übernimmt die Praxismanagerin Aufgaben der Personalführung. Sie gibt Feedback, moderiert Konflikte im Team und motiviert die Mitarbeitenden. Zudem initiiert sie Verbesserungsideen und begleitet deren Umsetzung. Diese Führungsqualitäten sind besonders im Hinblick auf die zunehmende Komplexität der Praxisstrukturen von zentraler Bedeutung.

Zusammenfassend wird deutlich: Die Praxismanagerin verbindet medizinisches Wissen mit Führungs- und Organisationskompetenz und ist damit eine unverzichtbare Stütze im Praxisalltag.

Die Praxismanagerin als zentrale Schnittstelle und Schlüsselfunktion

Eine gynäkologische Praxis besteht aus zahlreichen Bereichen, die reibungslos zusammenarbeiten müssen, damit der Alltag funktioniert. In diesem komplexen System übernimmt die Praxismanagerin die Rolle der zentralen Schnittstelle, die alle Aspekte miteinander verknüpft und koordiniert.

- Sie kennt die Arbeitsabläufe und sorgt dafür, dass Prozesse effizient und störungsfrei ablaufen.
- Sie hat ein feines Gespür für die Bedürfnisse der Patientinnen und stellt deren Wohl stets in den Mittelpunkt.
- Sie kennt das Team und fördert eine gute Zusammenarbeit sowie ein positives Arbeitsklima.
- Sie ist mit den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen vertraut und behält dabei stets die ökonomische Seite der Praxis im Blick.

Durch diese umfassende Kenntnis aller relevanten Bereiche gelingt es der Praxismanagerin, ein Bindeglied zwischen den verschiedenen Interessen innerhalb der Praxis zu sein und einen funktionierenden Praxisalltag zu gewährleisten.

Damit füllt sie eine Schlüsselfunktion in der mittleren Führungsebene aus – zwischen Praxisleitung, MFA-Team und Patientinnen.

Dr. Krick beschreibt es treffend:

„Die MFA entwickelt sich zur rechten Hand des Arztes.“

Die neue Haltung: Verantwortung statt Aufgaben

Der wesentliche Unterschied zwischen einer erfahrenen Medizinischen Fachangestellten (MFA) und einer Praxismanagerin liegt nicht nur in den konkreten Tätigkeiten, sondern vor allem in der grundsätzlichen Haltung, mit der die Aufgaben angegangen werden. Während die MFA oftmals ihren Aufgabenbereich klar abgrenzt und sagt: „Das ist nicht mein Bereich“, denkt die Praxismanagerin weiter und fragt stattdessen: „Was braucht es, damit es gut läuft?“

Diese neue Haltung ist geprägt von einem hohen Maß an Mitdenken und Vorausplanen. Die Praxismanagerin setzt gezielt Prioritäten, bereitet Entscheidungen vor und übernimmt Verantwortung im Rahmen ihrer eigenen Kompetenzen. Indem sie aktiv an der Gestaltung und Optimierung der Praxisabläufe teilnimmt, schafft sie eine Atmosphäre des Vertrauens – sowohl innerhalb des Teams als auch gegenüber der Praxisleitung.

Verantwortung zu übernehmen bedeutet, nicht nur Aufgaben zu erfüllen, sondern auch Initiative zu zeigen und lösungsorientiert zu handeln. Diese Haltung ist entscheidend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit und ein effektives Praxismanagement.

Praxisimpuls: Reflexion des eigenen Rollenprofils

Um die eigene Entwicklung als Praxismanagerin gezielt zu fördern, empfiehlt sich folgende Übung, die Sie bewusst in Ihren Arbeitsalltag integrieren können. Nehmen Sie sich etwa zehn Minuten Zeit und reflektieren Sie systematisch Ihre aktuelle Rolle sowie Ihre Ziele für die kommenden zwölf Monate.

Mein Rollenprofil heute

- Welche Aufgaben übernehme ich bereits?
- Wo bin ich sehr sicher?
- Wo fühle ich mich noch unsicher?

Notieren Sie Ihre bisherigen Tätigkeiten im Praxisalltag und analysieren Sie, in welchen Bereichen Sie sich besonders kompetent fühlen und wo Unsicherheiten bestehen. Diese Bestandsaufnahme bildet die Grundlage für Ihre persönliche Weiterentwicklung.

Mein Rollenprofil in 12 Monaten

- Welche Aufgaben möchte ich zusätzlich übernehmen?
- Welche Kompetenzen möchte ich entwickeln?
- Welche Fortbildung wäre sinnvoll?

Definieren Sie konkret, welche zusätzlichen Aufgaben Sie mittelfristig übernehmen möchten und welche Kompetenzen Sie hierfür ausbauen wollen. Überlegen Sie, welche Fortbildungen Ihnen dabei helfen können, Ihre Ziele zu erreichen.

Besprechen Sie Ihre Ziele und Überlegungen offen mit der Praxisleitung. Diese Transparenz schafft Vertrauen und eröffnet Ihnen neue Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb des Teams.

Fazit

Die moderne gynäkologische Praxis braucht eine starke Praxismanagerin – eine MFA, die nicht nur unterstützt, sondern aktiv gestaltet. Sie ist Organisatorin, Kommunikatorin, Qualitätsmanagerin und oft auch Teamführende.

Diese Rolle ist anspruchsvoll – aber sie bietet auch große Chancen:
mehr Verantwortung, mehr Kompetenz, mehr Selbstbewusstsein.

Mit den folgenden Kapiteln vertiefen wir die Kompetenzen, die diese Rolle ausmachen – von Führung über Kommunikation bis hin zu QM und Betriebswirtschaft.

Kapitel 2: Führung im Praxisalltag

Eine gynäkologische Praxis funktioniert nur dann gut, wenn Menschen gut zusammenarbeiten. Termine, Abläufe, Hygiene, Laborlogistik, Patientenfluss – all das ist wichtig, doch nichts davon läuft ohne ein verlässliches, motiviertes und gut geführtes Team.

Viele MFAs übernehmen in ihrem Alltag längst Führungsaufgaben, ohne dass ihre Rolle offiziell so benannt wird: Sie koordinieren Abläufe, lösen Konflikte, vermitteln zwischen Ärztin und Team, geben Rückmeldungen, organisieren Dienstpläne oder erklären neuen Kolleginnen, wie die Praxis funktioniert.

Ziel dieses Kapitels ist es, Führung im Praxisalltag verständlich zu machen. Es geht darum, zu zeigen, wie MFAs – unabhängig vom formalen Titel – Verantwortung übernehmen und das Team sicher und wertschätzend leiten können.

Lernziele

- Grundlagen wirksamer Führung verstehen:
 - Sie lernen, was erfolgreiche Führung ausmacht und warum Haltung und Verantwortungsbewusstsein wichtiger sind als formale Macht.
- Vier Führungsstile situativ anwenden können:
 - Sie erfahren, wie Sie verschiedene Führungsstile je nach Situation gezielt einsetzen, um auf unterschiedliche Anforderungen und Teammitglieder einzugehen.
- Sicherheit in der Rolle zwischen Team und Leitung gewinnen:
 - Sie stärken Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Kompetenz, um souverän zwischen den Interessen der Praxisleitung und des Teams zu vermitteln.
- Typische Führungsfehler vermeiden:
 - Sie erkennen häufige Stolpersteine in der Führungsarbeit und lernen, wie Sie diese im Alltag umgehen können.
- Motivation und Klarheit im Team fördern:
 - Sie erhalten Impulse, wie Sie für mehr Transparenz, Motivation und eine wertschätzende Zusammenarbeit im Team sorgen.

Führung beginnt mit Haltung – nicht mit einem Titel Wirksam führen ohne formale Macht

„Führung heißt nicht Chef sein – Führung heißt Verantwortung übernehmen.“

Um als Praxismanagerin wirksam zu führen, ist keine formale Machtposition oder Unterschriftsbefugnis erforderlich. Die Wirksamkeit in der Führung entsteht vielmehr durch persönliche Eigenschaften und Handlungen, die das Team unterstützen und Orientierung geben.

Aspekt	Beschreibung
Klarheit	Transparente Abläufe und klare Erwartungen, sodass alle Teammitglieder wissen, woran sie sind und was von ihnen erwartet wird.
Kompetenz	Fachwissen und sicherer Umgang mit den täglichen Herausforderungen schafft Vertrauen und stärkt die Position als Ansprechpartnerin.
Verlässlichkeit	Hält Zusagen ein und steht konsequent zu Entscheidungen, was dem Team Sicherheit bietet.
Kommunikation	Offener und wertschätzender Austausch fördert das Verständnis untereinander und ermöglicht konstruktive Zusammenarbeit.
Orientierung	Behält den Überblick und gibt den Weg vor, hilft dem Team, Ziele zu erreichen und Herausforderungen zu meistern.

Führung bedeutet in diesem Zusammenhang, nicht einfach „Chef“ zu sein, sondern Verantwortung zu übernehmen, den Weg zu kennen und andere dabei zu unterstützen, diesen gemeinsam zu beschreiten.

Die vier Führungsstile – und wie sie im Praxisalltag funktionieren

Es gibt keinen universell „richtigen“ Führungsstil – wirkungsvolle Führung ist stets situativ. Erfolgreiche Praxismanagerinnen passen ihren Stil flexibel an die jeweilige Situation, die Erfahrung, die Persönlichkeit und die konkreten Aufgaben der Kolleginnen an. Man nennt diesen Führungsstil auch situatives Führen. Situatives Führen vereint vier grundlegende Führungsstile, die sich in der Praxis bewährt haben:

Der dirigierende Stil

- Typischer Einsatz: Neue Auszubildende, Kolleginnen ohne Praxiserfahrung sowie bei komplexen oder risikoreichen Abläufen (zum Beispiel bei der Aufbereitung von Medizinprodukten).
- Merkmale: Der Stil ist geprägt von klaren Anweisungen, Schritt-für-Schritt-Erklärungen und engmaschiger Kontrolle.
- Beispiel: „Ich zeige dir den Ablauf jetzt einmal komplett, dann machst du ihn mit mir zusammen, danach alleine.“
- Risiko: Eine dauerhafte Übersteuerung sollte vermieden werden. Dieser Stil ist nur so lange angebracht, wie er tatsächlich notwendig ist.

Der unterstützende Stil

- Typischer Einsatz: Für Kolleginnen mit Grundkenntnissen, Mitarbeitende, die Sicherheit benötigen, oder bei neuen Aufgabenfeldern (wie der EBM-Abrechnung).
- Merkmale: Der Fokus liegt auf Erklären, Motivieren und Rückhalt geben.
- Beispiel: „Du machst das gut. Versuch es einmal selbst – ich bin in der Nähe, falls du Unterstützung brauchst.“
- Ziel: Ziel ist es, das Selbstvertrauen der Mitarbeitenden zu stärken.

Der partizipative Stil

- Typischer Einsatz: Bei erfahrenen MFAs, in gemeinsamen Entscheidungsprozessen sowie bei Optimierungen und Themen im Qualitätsmanagement.
- Merkmale: Mitarbeitende werden einbezogen, Ideen gesammelt und Entscheidungen gemeinsam getroffen.
- Beispiel: „Wie können wir die Wartezeiten nächste Woche reduzieren? Was wäre euer Vorschlag?“
- Wirkung: Dieser Stil fördert das Teamgefühl, die Identifikation mit der Praxis und die Motivation der Mitarbeitenden.

-

Der delegierende Stil

- Typischer Einsatz: Für sehr erfahrene Kolleginnen, in verantwortungsvollen Bereichen (wie Labor, Hygiene, Datenschutz) und bei Routineprozessen.
- Merkmale: Die volle Verantwortung wird übertragen, es herrscht Vertrauen, und die Führung ist ergebnisorientiert.
- Beispiel: „Du bist verantwortlich für das Labor. Sag mir Bescheid, wenn du Ressourcen brauchst.“
- Vorteil: Dieser Stil fördert die Selbstständigkeit der Kolleginnen und entlastet zugleich die Praxismanagerin.

Welcher Stil ist wann der richtige? – Der Praxis-Kompass

Eine einfache Orientierungshilfe für den Führungsalltag: Gute Führung bedeutet, Menschen dort abzuholen, wo sie stehen. Die Wahl des passenden Stils richtet sich stets nach Situation und Person. Führungskräfte sollten regelmäßig beobachten, wie sich Mitarbeitende entwickeln und welche Unterstützung sie benötigen.

Je nach Situation kann es notwendig sein, den Führungsstil zu wechseln – zum Beispiel bei neuen Projekten, Konflikten oder Veränderungen im Team.

Offene und wertschätzende Kommunikation ist entscheidend, um herauszufinden, wo Mitarbeitende stehen und was sie brauchen.

Führen ohne formale Macht – wie gelingt das?

Viele MFAs befürchten, dass ihre Kolleginnen eine neue Führungsrolle nicht akzeptieren. Doch Dr. Krick betont: „Durch Können führt man – nicht durch Titel.“

- Kompetenz schafft Vertrauen.
- Verlässlichkeit erzeugt Respekt.
- Hilfsbereitschaft fördert Kooperation.
- Klarheit gibt Orientierung.

Wichtig ist dabei: Niemals im Befehlston, überheblich oder mit künstlicher Autorität führen. Stattdessen stets sachlich, ruhig, freundlich und verbindlich bleiben.

Typische Führungsfehler – und wie man sie vermeidet

Fehler	Folge	Besser
„Ich mache es lieber selbst.“	Verhindert die Entwicklung der Kolleginnen	Verantwortung schrittweise übergeben
Ungenaue Erwartungen („Kannst du mal...?“)	Führt zu Chaos	Klar, konkret und mit Termin formulieren
Kritik im Teamraum	Zerstört Vertrauen	Kritik immer unter vier Augen äußern
Dauerhaft nur ein Führungsstil	Wirkt ungerecht oder starr	Situativ führen und anpassen
Unklare Rollen	Führt zu Reibungen	Zuständigkeiten sichtbar machen

Wie gute Führung im Praxisalltag wirkt

- Das Team fühlt sich sicher.
- Konflikte werden frühzeitig erkannt.
- Die Ärztin oder der Arzt wird entlastet.
- Abläufe werden stabiler.
- Kommunikation ist klarer.
- Patientinnen erleben Professionalität.

„Eine gute Praxismanagerin führt nicht laut, sondern leise, klar und konsequent.“

Praxisimpuls / Übung: „Führungsstile im Alltag erkennen“

Nehmen Sie sich eine Woche Zeit und beobachten Sie bewusst:

- Wen habe ich heute dirigierend geführt?
- Wo habe ich unterstützend gearbeitet?
- In welchen Situationen war ich partizipativ?
- Welche Aufgaben habe ich delegiert?

Notieren Sie jeweils konkrete Beispiele und reflektieren Sie am Ende der Woche:

- Wo war der gewählte Stil passend?
- Wo hätte ein anderer Stil besser funktioniert?

Diese Übung schärft das Bewusstsein für Führung und unterstützt dabei, eine gesunde Balance zu finden.

Fazit

Führung ist kein großes Wort – sondern ein Werkzeug, das jede MFA einsetzen kann, die Verantwortung übernehmen möchte. Eine gute Praxismanagerin schafft Orientierung, stärkt das Team und hält die Abläufe stabil.

Kapitel 3: Teamorganisation & Personalführung

Eine gynäkologische Praxis ist ein komplexes System: Termine müssen funktionieren, Räume müssen vorbereitet sein, Laborabläufe greifen ineinander, das Telefon klingelt, Patientinnen benötigen Zuwendung und die Ärztin oder der Arzt braucht Unterstützung. Damit all das reibungslos gelingt, braucht es nicht nur Organisation, sondern Teamführung.

Teamführung bedeutet nicht, die Kolleginnen zu kontrollieren. Sie bedeutet, Orientierung zu geben, Rollen klar zu machen, Abläufe transparent zu halten und dafür zu sorgen, dass jede Mitarbeiterin ihre Stärken einbringen kann.

Dieses Kapitel zeigt, wie Praxismanagerinnen ein Team nicht nur organisieren, sondern stärken. Es verbindet die Inhalte der Fortbildung von Dr. Krick mit praxisnahen Instrumenten, die im Alltag sofort anwendbar sind.

Lernziele

- Teamstrukturen und Verantwortlichkeiten klar erkennen
- Typische Herausforderungen in Praxisteams bewältigen
- Professionelle Mitarbeitergespräche führen
- Motivation und Bindung im Team fördern
- Konflikte frühzeitig erkennen und konstruktiv lösen

Teamorganisation – Struktur vor Harmonie

Viele gynäkologische Praxen streben nach einem „harmonischen Team“, doch wahre Harmonie entsteht nicht allein durch freundschaftliche Beziehungen zwischen den Mitarbeitenden. Entscheidend ist das Vorhandensein klarer Strukturen innerhalb des Teams.

„Wenn niemand weiß, wer wofür zuständig ist, entsteht automatisch Konflikt.“ Dr. Krick

Eine professionelle Teamorganisation basiert daher auf mehreren zentralen Elementen:

- Klare Zuständigkeiten: Jedes Teammitglied sollte genau wissen, welche Aufgaben und Verantwortungsbereiche ihm zugeordnet sind. Dies schafft Transparenz und vermeidet Missverständnisse.
- Definierte Vertretungsregelungen: Für jede Aufgabe oder Funktion muss geregelt sein, wer im Vertretungsfall einspringt. So bleibt die Praxis auch bei Ausfällen handlungsfähig.
- Transparente Abläufe: Die Arbeitsprozesse sollten offen kommuniziert und für alle nachvollziehbar sein. Das erleichtert die Zusammenarbeit und erhöht die Effizienz im Praxisalltag.
- Regelmäßige Besprechungen: Durch wiederkehrende Teammeetings können aktuelle Themen besprochen, Herausforderungen gemeinsam gelöst und Verbesserungen angestoßen werden.
- Faire Einsatz- und Urlaubsplanung: Eine gerechte Verteilung der Arbeitszeiten und Urlaube trägt wesentlich zur Zufriedenheit im Team bei.

Solch eine strukturierte Teamorganisation sorgt für Sicherheit – nicht nur für die Mitarbeitenden, sondern auch für die Patientinnen. Sie bildet das Fundament für eine erfolgreiche und reibungslos funktionierende Praxis.

Die Verantwortlichkeitsmatrix – das Herz der Teamorganisation

Eine der zentralen Aussagen zur erfolgreichen Teamorganisation in der gynäkologischen Praxis lautet:

„Eine gute Praxis braucht für jeden Bereich eine Verantwortliche und eine Vertretung.“

Daraus ergibt sich das Konzept der HV/i.V.-Matrix, also der Übersicht über Hauptverantwortliche und deren Vertretungen in den einzelnen Praxisbereichen.

Die Bedeutung dieser Matrix liegt darin, Missverständnisse und Konflikte innerhalb des Teams zu vermeiden. Typische Probleme wie „Ich dachte, du machst das“, „Ich wusste nicht, dass das meine Aufgabe ist“ oder „Warum muss ich das immer machen?“ werden durch die klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten und Vertretungen von vornherein verhindert. So sorgt die Verantwortlichkeitsmatrix für Transparenz, Sicherheit und eine reibungslose Zusammenarbeit im Team.

Praxistipp

Hängen Sie die Verantwortlichkeitsmatrix gut sichtbar im Personalraum auf und weisen Sie Ihr Team regelmäßig auf ihre Bedeutung hin.

Planen Sie feste Termine im Kalender ein, um die Matrix mindestens zweimal jährlich gemeinsam zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen. So stellen Sie sicher, dass Aufgaben und Vertretungen immer aktuell sind und Missverständnisse im Team gar nicht erst entstehen.

Dienstplanung und Einsatzsteuerung

Ein funktionierender Praxisalltag ist kein Zufall, sondern das Ergebnis sorgfältiger Planung. Ein unzureichend durchdachter Plan hingegen kann den gesamten Ablauf stören und zu Unsicherheiten im Team führen. Daher ist es essenziell, die Einsatzplanung systematisch und vorausschauend anzugehen.

Zu den zentralen Elementen der Einsatzplanung gehören:

- Dienstplan 4–6 Wochen im Voraus: Die frühzeitige Erstellung des Dienstplans sorgt für Transparenz und Planungssicherheit für alle Mitarbeitenden.
- Urlaubsplanung nach festen Regeln: Ein klar strukturiertes Verfahren zur Urlaubsplanung gewährleistet Fairness und verhindert Konflikte bei der Urlaubsvergabe.
- Einsatz nach Kompetenzen: Die Aufgabenverteilung orientiert sich an den jeweiligen Fähigkeiten der Teammitglieder – sei es im Labor, an der Anmeldung oder in der Assistenz.
- Rotationssystem: Durch ein regelmäßiges Rotieren der Mitarbeitenden zwischen den verschiedenen Praxisbereichen wird sichergestellt, dass alle Bereiche gleichmäßig besetzt sind und jeder Mitarbeiter Einblicke in alle Arbeitsfelder erhält.

- Pufferzeiten: Geplante Freiräume im Arbeitsalltag ermöglichen es, auf unvorhergesehene Ereignisse flexibel zu reagieren und den Praxisbetrieb auch bei kurzfristigen Änderungen aufrechtzuerhalten.

„Dienstpläne sind kein Wunschkonzert – aber sie müssen fair sein.“ Dr. Krick

Ein ausgewogenes und gerechtes Vorgehen bei der Dienstplanung fördert die Zufriedenheit im Team und trägt maßgeblich zu einer guten Arbeitsatmosphäre bei.

Einarbeitung neuer Kolleginnen – professionell statt improvisiert

Viele Praxen stehen vor dem Problem, dass neue Mitarbeitende häufig bereits innerhalb der ersten sechs Monate wieder das Team verlassen. Die Ursache hierfür liegt meist nicht in der eigentlichen Arbeit, sondern in einer mangelhaften oder fehlenden Einarbeitung. Eine gezielte und strukturierte Einarbeitung ist daher entscheidend, um neue Teammitglieder langfristig zu binden und ihnen einen erfolgreichen Start zu ermöglichen.

Eine gute Praxismanagerin setzt auf eine klare Einarbeitungsstruktur, die sich über vier Wochen erstreckt. Diese Struktur gibt nicht nur den neuen Mitarbeitenden Orientierung, sondern sorgt auch für Transparenz und Sicherheit im gesamten Team. Die Einarbeitungsphase ist folgendermaßen aufgebaut:

Woche 1	Im Mittelpunkt steht ein Rundgang durch die Praxis, das Kennenlernen der Systeme und Abläufe sowie die Übernahme erster Aufgaben. Ziel ist es, dem neuen Teammitglied einen ersten Überblick und eine solide Grundlage zu vermitteln.
Woche 2	In dieser Woche wird eine feste Patin oder ein Pate zur Seite gestellt. Die neuen Mitarbeitenden übernehmen einfache Aufgaben und arbeiten dabei eng begleitet. So gewinnen sie zunehmend Sicherheit im Praxisalltag.
Woche 3	Nun steht das eigenständige Arbeiten im Vordergrund. Die neuen Kolleginnen und Kollegen übernehmen erste Verantwortungsbereiche und können ihr Wissen in der Praxis anwenden.
Woche 4	Am Ende der Einarbeitungsphase findet ein Feedbackgespräch statt. Hier werden die bisherigen Erfahrungen ausgewertet, gegebenenfalls Anpassungen vorgenommen und eine klare Perspektive für die weitere Entwicklung aufgezeigt.

Dr. Krick betont, dass neue Mitarbeitende stets wissen müssen, was sie wann lernen sollen und wie der Erfolg in der Einarbeitungsphase definiert wird. Eine transparente und strukturierte Vorgehensweise trägt entscheidend dazu bei, dass sich neue Teammitglieder rasch integrieren und motiviert im Team mitarbeiten.

Teamkommunikation – klare Regeln statt Zufall

Die Teamkommunikation bildet einen zentralen Bestandteil der Zusammenarbeit und wird in diesem Ratgeber ausführlich im Kapitel 4 behandelt.

Bereits an dieser Stelle empfiehlt Dr. Krick eine klare und formelle Struktur für die Kommunikation im Team, die sich in drei regelmäßige Besprechungsformate gliedert:

1. Morgenbesprechung (10 Minuten)

Die tägliche Morgenbesprechung dient dazu, einen schnellen Überblick über den aktuellen Tag zu geben. Hier werden Engpässe und Besonderheiten angesprochen, die Prioritäten festgelegt und die Aufteilung der Räume koordiniert. Die Teilnahme an dieser Besprechung ist für alle Teammitglieder verpflichtend, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

2. Wochenmeeting (10–20 Minuten)

Im wöchentlichen Meeting werden kleinere organisatorische Themen behandelt. Die Teammitglieder haben die Möglichkeit, Rückmeldungen zu geben und gemeinsam die aktuelle Situation hinsichtlich Wartezeiten und Terminlage zu reflektieren. So können kurzfristige Herausforderungen und Verbesserungen direkt angesprochen werden.

3. Monatsmeeting (60–90 Minuten)

Das ausführliche Monatsmeeting findet einmal im Monat statt und dauert in der Regel zwischen 60 und 90 Minuten.

Hier übernehmen die Teammitglieder verschiedene Rollen:

Frau Fehler	Reflektiert, was im vergangenen Monat nicht gut lief.
Frau Beschwerde	Bringt Rückmeldungen aus dem Team oder von Patientinnen und Patienten ein.
Frau Vorschlag	Präsentiert Ideen zur Verbesserung und Weiterentwicklung.

Zusätzlich werden weitere wichtige Themen wie: Qualitätsmanagement, Abrechnung, Personalentwicklung und interne Fortbildungen behandelt.

Durch diese strukturierte Herangehensweise wird sichergestellt, dass alle relevanten Aspekte regelmäßig besprochen und gemeinsam im Team weiterentwickelt werden.

Personalführung – Menschen sehen, fördern, halten

Gute Personalführung ist keineswegs ein überflüssiger Luxus, sondern ein entscheidender Wirtschaftsfaktor für jede Praxis. Eine motivierte Medizinische Fachangestellte (MFA) trägt nicht nur durch höhere Leistungsbereitschaft zum Erfolg des Teams bei, sondern denkt aktiv mit und bleibt dem Unternehmen in der Regel länger erhalten. Die nachhaltige Bindung und Entwicklung von Mitarbeitenden wirkt sich somit unmittelbar positiv auf den Praxisalltag aus.

Die Basis einer erfolgreichen Personalführung lässt sich in vier zentrale Elemente gliedern:

Anerkennung	Wertschätzung sollte stets konkret und zeitnah ausgesprochen werden. Es ist wichtig, die individuellen Stärken der Teammitglieder zu betonen und Lob gezielt einzusetzen.
Entwicklung	Die gezielte Förderung der Mitarbeitenden umfasst die Übertragung neuer Verantwortungsbereiche, das Angebot von Fortbildungen sowie die Teilnahme an regelmäßigen Schulungen. So können Fähigkeiten erweitert und Potenziale optimal genutzt werden.
Feedback	Rückmeldungen sollten wertschätzend formuliert und idealerweise unter vier Augen gegeben werden. Eine klare Zielorientierung trägt dazu bei, dass Feedback konstruktiv angenommen und umgesetzt werden kann.
Gespräche strukturieren	Eine sinnvolle Gesprächsstruktur erleichtert den Austausch im Team. Dazu gehören kurze, spontane Mini-Feedbacks, reflektierende Jahresgespräche sowie perspektivisch ausgerichtete Entwicklungsgespräche.

„Menschen verlassen keine Praxen – sie verlassen schlechte Führung.“

Dieses Zitat verdeutlicht, wie entscheidend eine gelungene Personalführung für die Mitarbeiterbindung und den langfristigen Praxiserfolg ist.

Konfliktmanagement – ruhig, klar, verbindlich

Konflikte gehören zum Praxisalltag und sind völlig normal. Entscheidend ist jedoch, wie das Praxisteam mit ihnen umgeht. Ein professionelles Konfliktmanagement sorgt dafür, dass Spannungen rechtzeitig erkannt und konstruktiv gelöst werden.

Das 4-Stufen-Modell

1. Früherkennung:

Erste Anzeichen wie Rückzug einzelner, veränderte Stimmung im Team oder vermehrte Beschwerden sollten aufmerksam wahrgenommen werden. Nur so können Konflikte proaktiv angegangen werden.

2. Einzelgespräche:

In einem ruhigen, sachlichen Rahmen werden die beteiligten Personen einzeln angehört. Ziel ist es, die Situation aus unterschiedlichen Perspektiven zu verstehen und Missverständnisse zu klären.

3. Mediation:

Im nächsten Schritt findet ein gemeinsames Gespräch statt. Die Gesprächsführung bleibt klar strukturiert und neutral, damit Lösungen erarbeitet werden können.

4. Vereinbarung:

Die gemeinsam gefundenen Absprachen werden schriftlich festgehalten, sodass sie für alle verbindlich und überprüfbar sind.

Grundregel
„Kritik unter vier Augen – Lob darf öffentlich sein.“

Konstruktive Kritik sollte immer diskret und im geschützten Rahmen ausgesprochen werden, während Anerkennung auch öffentlich geäußert werden darf.

Praxisimpuls / Übung: „Teambarometer“

Um die Teamkultur offen und transparent zu gestalten, eignet sich das „Teambarometer“ als regelmäßige Übung. Dazu wird ein Flipchart oder Whiteboard genutzt, auf dem das Team einmal pro Monat vier Fragen beantwortet:

- Was lief diesen Monat gut?
- Was lief nicht gut?
- Wo brauchen wir mehr Struktur?
- Was wünschen wir uns voneinander?

Diese Methode schafft Klarheit über die Stimmungslage im Team und ermöglicht Verbesserungen, ohne dass Schuldzuweisungen im Vordergrund stehen.

Fazit

Ein organisiertes, motiviertes und gut geführtes Team ist das Rückgrat jeder gynäkologischen Praxis. Die Praxismanagerin trägt eine Schlüsselrolle: Sie sorgt für klare Strukturen, transparente Kommunikation, eindeutig geregelte Verantwortlichkeiten und ein wertschätzendes Miteinander. Teamführung ist damit weit mehr als eine reine Organisationsaufgabe – sie ist die Basis für Qualität, Stabilität und Zufriedenheit im Praxisalltag.

Kapitel 4: Kommunikation als Führungsinstrument

Die Bedeutung von Kommunikation als Führungsinstrument

Kommunikation ist weit mehr als der bloße Austausch von Informationen. Sie bildet das Fundament dafür, ob ein Team erfolgreich zusammenarbeitet, Patientinnen sich gut betreut fühlen und Konflikte produktiv gelöst werden können. Eine gelungene Kommunikation entscheidet außerdem darüber, ob Veränderungen in der Praxis angenommen oder abgelehnt werden und ob die Praxismanagerin das Vertrauen des Teams gewinnt.

Gerade in gynäkologischen Praxen, die durch eine hohe Arbeitsdichte, emotionale Situationen und ständig wechselnde Anforderungen geprägt sind, nimmt Kommunikation eine zentrale Rolle als Führungsinstrument ein. Sie ist das Herzstück einer effektiven Teamführung und wesentlich dafür, dass der Praxisalltag reibungslos verläuft und Herausforderungen gemeinsam gemeistert werden.

Das Ziel dieses Kapitels ist es, die grundlegenden Prinzipien einer klaren, respektvollen und wirkungsvollen Kommunikation zu vermitteln. Denn erfolgreiche Führung ist untrennbar mit gelungener Kommunikation verknüpft – nur wer es versteht, klar und empathisch zu kommunizieren, kann auch als Führungskraft überzeugen.

Lernziele

- Kommunikationsstrukturen für den Praxisalltag kennen und anwenden
- Effektive und klare Gesprächsführung beherrschen
- Schwierige Gespräche mit Sicherheit und Empathie führen
- Kritik konstruktiv äußern, ohne zu verletzen
- Teamkommunikation aktiv gestalten

Warum Kommunikation in Praxen so herausfordernd ist

Die besondere Kommunikationsdynamik gynäkologischer Praxen

Gynäkologische Praxen zeichnen sich durch eine besondere Kommunikationsdynamik aus, die den Praxisalltag maßgeblich beeinflusst. Im täglichen Betrieb herrscht oft ein hoher Geräuschpegel und es müssen viele Aufgaben gleichzeitig bewältigt werden. Die verfügbare Zeit ist knapp, emotionale Situationen treten regelmäßig auf und die Prioritäten wechseln häufig. Hinzu kommen Störungen und Unterbrechungen, die die Kommunikation zusätzlich erschweren. All diese Faktoren erhöhen das Risiko für Missverständnisse innerhalb des Teams.

Dr. Krick bringt es auf den Punkt: „80 % aller Konflikte entstehen, weil nicht klar kommuniziert wurde.“ Das gleiche gilt auch für Stresssituationen. Eine gute Kommunikation trägt maßgeblich dazu bei, die Belastung sowohl für das Team als auch für Führungskräfte zu reduzieren.

Die zwei Säulen der Praxis-Kommunikation

Die Kommunikation in gynäkologischen Praxen stützt sich auf zwei gleichwertige Bereiche, die gemeinsam das Fundament für einen reibungslosen Ablauf bilden:

1. Formelle Kommunikation

Formelle Kommunikation umfasst feste Gesprächsformate mit klarer Struktur, wie etwa die Morgenbesprechung, das Wochenmeeting, Monatsmeeting, die Jahresplanung sowie strukturierte Mitarbeitergespräche. Diese Gesprächsformate sorgen für Orientierung, Regelmäßigkeit und Klarheit im Team.

2. Informelle Kommunikation

Im Gegensatz dazu steht die informelle Kommunikation, die all jene Gespräche umfasst, die zwischen Tür und Angel stattfinden. Dazu zählen kurze Rückfragen, schnelle Absprachen, Feedback zwischendurch und spontane Problemlösungen. Diese Form der Kommunikation hält den Praxisalltag am Laufen, kann jedoch formelle Kommunikationsformate nicht ersetzen.

Für eine gut geführte Praxis sind beide Säulen unerlässlich. Erst das Zusammenspiel von klar strukturierten Gesprächen und informellem Austausch ermöglicht einen erfolgreichen und harmonischen Arbeitsalltag.

Die formelle Kommunikation: klare Strukturen für den Alltag

Morgenbesprechung: Das wichtigste Meeting des Tages

Die Fortbildung hebt drei zentrale Bausteine für die formelle Kommunikation in gynäkologischen Praxen hervor. Der erste und vielleicht wichtigste Baustein ist die Morgenbesprechung, die etwa zehn Minuten dauert und als unverzichtbares Element des Tagesablaufs gilt.

Die Ziele der Morgenbesprechung sind klar definiert: Sie verschafft dem Team einen Überblick über den bevorstehenden Tag, ermöglicht eine gezielte Aufgabenverteilung und hilft dabei, mögliche Engpässe frühzeitig zu erkennen. Darüber hinaus werden Prioritäten gesetzt, sodass jeder Mitarbeitende mit einem ruhigen und strukturierten Start in den Arbeitstag gehen kann.

Typischerweise werden in der Morgenbesprechung zunächst die Terminlage besprochen und die Verteilung der Arztzimmer festgelegt. Im Anschluss stehen Themen wie Labor und Diagnostik sowie besondere Vorkommnisse wie Operationen, Notfälle oder Vertretungen auf der Agenda. Abschließend werden wichtige Hinweise für das Team kommuniziert, sodass alle relevanten Informationen für einen erfolgreichen Tag zur Verfügung stehen.

Besonders hervorzuheben ist die Regel, dass dieser Termin stets höchste Priorität hat: Die Morgenbesprechung findet immer statt und bildet damit ein festes Fundament für die weitere Zusammenarbeit im Team.

Das Wochenmeeting: Kurzes Update mit großer Wirkung

Das Wochenmeeting stellt ein zentrales Element der formellen Kommunikation in der gynäkologischen Praxis dar. Es dauert in der Regel zwischen 10 und 20 Minuten und bietet dem Team die Gelegenheit, sich über aktuelle organisatorische Themen auszutauschen und gemeinsam kleine Prozessverbesserungen zu identifizieren.

Im Fokus stehen dabei vor allem konkrete Fragestellungen des Praxisalltags. Zu Beginn werden organisatorische Themen geklärt, um einen reibungslosen Ablauf in der kommenden Woche zu gewährleisten. Anschließend nutzt das Team das Treffen, um im Sinne eines kurzen Rückblicks gemeinsam zu reflektieren: Was lief in der vergangenen Woche gut und wo gab es Herausforderungen? Diese offene Diskussion fördert die kontinuierliche Weiterentwicklung der Arbeitsprozesse und stärkt die Zusammenarbeit im Team.

Typische Themen, die im Rahmen des Wochenmeetings besprochen werden, sind unter anderem Wartezeiten, das Terminmanagement, der aktuelle Stand des Materialbestands, Abläufe im Labor sowie das Feedback der Patientinnen und Patienten. Durch die regelmäßige und strukturierte Besprechung dieser Punkte wird sichergestellt, dass Probleme frühzeitig erkannt und gemeinsam Lösungen erarbeitet werden können.

Das Monatsmeeting: Struktur und Entwicklung im Fokus

Das Monatsmeeting ist das umfassende Treffen im Rahmen der formellen Kommunikation in gynäkologischen Praxen und dauert in der Regel 60 bis 90 Minuten. Es verfolgt das Ziel, dem Praxisalltag Struktur zu geben und die kontinuierliche Weiterentwicklung des Teams und der Praxis zu fördern. Ein zentrales Element dieses Meetings ist die Arbeit mit klar definierten Rollen. Diese Rollen helfen dabei, verschiedene Perspektiven systematisch einzubringen:

Rolle	Aufgabe der Rolle
Frau Fehler	In dieser Rolle wird analysiert, was im vergangenen Monat nicht optimal gelaufen ist. Fehler oder Schwierigkeiten werden offen angesprochen, um daraus zu lernen und Verbesserungen zu ermöglichen.
Frau Beschwerde	Hier geht es um die Rückmeldungen, die im Praxisalltag eingegangen sind – seien es Beschwerden von Patientinnen und Patienten oder aus dem Team selbst. Diese Rückmeldungen werden gesammelt und gemeinsam reflektiert.
Frau Vorschlag	In dieser Rolle werden Ideen für Verbesserungen eingebracht. Es wird diskutiert, wie Abläufe optimiert und die Zusammenarbeit weiter gestärkt werden können.

Neben diesen festen Rollen werden im Monatsmeeting weitere zentrale Themen behandelt, die für eine erfolgreiche Praxisführung unerlässlich sind:

- Qualitätsmanagement (QM)
- Fortbildungen und Weiterentwicklung des Teams
- Abrechnung und finanzielle Themen
- Personalentwicklung und Teamstruktur
- Geräte und Sicherheitsaspekte
- Prozessoptimierung in allen Bereichen der Praxis

Ein wesentlicher Bestandteil des Monatsmeetings ist die Festlegung klarer Protokolle. Dabei wird eindeutig dokumentiert, welche Aufgaben bis wann von wem übernommen werden.

Dieses Vorgehen sorgt für Transparenz und Verbindlichkeit und unterstützt das Team dabei, gemeinsam Fortschritte zu erzielen. Im Anhang finden Sie ein Beispiel für ein Protokoll.

Informelle Kommunikation – Die unterschätzte Kraft im Praxisalltag

Eine starke Teamkultur zeigt sich nicht nur während offizieller Meetings, sondern vor allem im alltäglichen Miteinander. Im täglichen Praxisbetrieb entfaltet die informelle Kommunikation ihre besondere Wirkung und trägt entscheidend zum Zusammenhalt des Teams bei.

Typische Beispiele für wirksame informelle Kommunikation sind Situationen, in denen Teammitglieder sich gegenseitig spontan unterstützen oder Wertschätzung ausdrücken.

Dazu gehören Aussagen wie:

„Ich nehme dir kurz die Anmeldung ab, atme einmal durch.“
„Ich brauche kurz deinen Blick — nur zwei Minuten.“
„Danke fürs Übernehmen — das hat uns gerade gerettet.“
„Wie kann ich Dir helfen“

Solche spontanen, persönlichen und oft auch emotionalen Botschaften stärken das Wir-Gefühl und fördern die Zusammenarbeit im Team.

Informelle Kommunikation zeichnet sich dadurch aus, dass sie schnell, klar und respektvoll erfolgt.

Diese Regel bildet die Grundlage für einen offenen und unterstützenden Umgang miteinander und ist ein wichtiger Baustein für den Erfolg des gesamten Praxisteam.

Schwierige Gespräche professionell führen

Schwierige Gespräche sind ein unvermeidlicher Bestandteil der Aufgaben einer Praxismanagerin. Insbesondere wenn es um Kritik oder sensible Themen geht, ist es wichtig, eine klare Struktur einzuhalten, um Missverständnisse zu vermeiden und ein respektvolles Miteinander zu fördern. Von großer Bedeutung ist dabei eine strukturierte Vorgehensweise, wie zum Beispiel die Anwendung der 6-Schritte-Methode für Kritikgespräche.

Die 6-Schritte-Methode für Kritikgespräche

1. **Vorbereitung**
Vor dem Gespräch sollte sich die Praxismanagerin konkrete Beispiele für das zu besprechende Verhalten notieren. Es ist wichtig, im Vorfeld das Ziel des Gesprächs zu definieren und einen ruhigen, ungestörten Raum für das Gespräch auszuwählen.
2. **Eröffnung**
Das Gespräch beginnt wertschätzend und direkt, ohne Vorwürfe zu formulieren. Dies schafft eine offene Atmosphäre und erleichtert den Einstieg in das Thema.
3. **Sachliche Darstellung**
In diesem Schritt wird das Verhalten der Mitarbeiterin beschrieben, ohne es zu bewerten. Es werden konkrete Situationen genannt, um das Anliegen anschaulich zu machen.
4. **Anhörung**
Die Mitarbeiterin erhält die Gelegenheit, ihre Perspektive darzustellen. Aktives Zuhören ist hierbei entscheidend, um Verständnis und Vertrauen zu fördern.
5. **Lösungsfindung**
Die Lösung wird gemeinsam erarbeitet. Sie sollte realistisch und klar definiert sein, sodass beide Seiten wissen, welche Veränderungen gewünscht sind.
6. **Nachverfolgung**
Am Ende des Gesprächs wird ein Termin festgelegt, um die vereinbarten Veränderungen zu überprüfen. Falls notwendig, werden Anpassungen vorgenommen.

Praxisbeispiel für eine professionelle Gesprächsführung

Ein mögliches Beispiel für die professionelle Formulierung in einem Kritikgespräch könnte lauten: „Mir ist aufgefallen, dass die Vorbereitung der Untersuchungsräume in den letzten Tagen nicht vollständig war, zum Beispiel am Dienstag um 11 Uhr und am Freitag um 9 Uhr. Ich möchte verstehen, woran das liegt und wie wir gemeinsam eine Lösung finden können.“

Grundregeln wertschätzender Kommunikation

Wertschätzende Kommunikation ist ein zentrales Element für ein konstruktives Miteinander im Praxisalltag. Es gibt einige Grundregeln, die dabei helfen, Gespräche respektvoll und zielführend zu gestalten:

- **Ich-Botschaften statt Du-Botschaften:**
Statt Vorwürfe zu machen, wird die eigene Wahrnehmung in den Vordergrund gestellt. Beispielsweise: „Ich habe den Eindruck...“ anstelle von „Du machst immer...“. Dadurch wird das Gegenüber weniger angegriffen und die Gesprächsatmosphäre bleibt offen.
- **Konkret statt allgemein:**
Es ist wichtig, konkrete Beispiele zu benennen, statt mit pauschalen Etiketten zu arbeiten. So wird die Kritik nachvollziehbar und der Gesprächspartner weiß genau, worauf sich die Rückmeldung bezieht.
- **Nach Lösungen suchen, nicht nach Schuld:**
Im Mittelpunkt steht die gemeinsame Suche nach einer Lösung, anstatt Schuldzuweisungen vorzunehmen. Das fördert die Zusammenarbeit und das gegenseitige Verständnis.
- **Ruhig bleiben – Tonfall wichtiger als Inhalt:**
In schwierigen Gesprächen ist der Tonfall oft entscheidender als der reine Inhalt. Auch bei kritischen Themen sollte der Gesprächsverlauf ruhig und sachlich bleiben.
- **Respekt – immer unter vier Augen:**
Kritik sollte stets im vertraulichen Rahmen erfolgen, niemals im Teamraum oder vor Dritten. Das zeigt Respekt gegenüber der angesprochenen Person.
- **Aktives Zuhören:**
Durch aktives Zuhören, etwa mit der Formulierung „Wenn ich dich richtig verstehe, meinst du...“, wird dem Gegenüber Wertschätzung signalisiert und Missverständnissen vorgebeugt.

Kommunikation als Kultur – was Praxismanagerinnen prägen können

Kommunikation ist weit mehr als nur eine Technik – sie bildet das Fundament der gelebten Praxiskultur. Gerade Praxismanagerinnen nehmen dabei eine besondere Vorbildfunktion ein: Ihr Verhalten, ihr Umgangston und ihre innere Haltung wirken unmittelbar auf das gesamte Team. Durch einen respektvollen und wertschätzenden Tonfall setzt die Praxismanagerin Maßstäbe im täglichen Miteinander. Ihr souveräner Umgang mit Stress und ihre Fähigkeit, auch in herausfordernden Situationen Ruhe zu bewahren, tragen maßgeblich dazu bei, dass das Team gelassen und lösungsorientiert bleibt. Diese innere Ruhe hilft, Spannungen zu lösen und schafft ein Klima des Vertrauens.

Klare und verständliche Kommunikation ist eine der wichtigsten Eigenschaften, die die Praxismanagerin in die Teamkultur einbringt. Indem sie präzise formuliert und Strukturen vorgibt, sorgt sie dafür, dass Arbeitsabläufe transparent bleiben und Missverständnisse vermieden werden. Ihre Geduld im Umgang mit Fragen und Anliegen des Teams fördert ein offenes Gesprächsklima und ermutigt zu konstruktivem Austausch.

Freundlichkeit und Verlässlichkeit sind weitere zentrale Werte, mit denen die Praxismanagerin das Miteinander prägt. Sie signalisiert damit, dass sich das Team auf sie verlassen kann – nicht nur in organisatorischen Fragen, sondern auch im zwischenmenschlichen Bereich.

Das Verhalten der Praxismanagerin wirkt sich direkt auf die gesamte Teamdynamik aus: Bleibt sie ruhig, überträgt sich diese Gelassenheit auf das Team. Kommuniziert sie klar und respektvoll, gibt sie damit einen Rahmen vor, dem andere folgen. Durch ihr eigenes Beispiel gestaltet sie die Kommunikationskultur nachhaltig und positiv.

Praxisimpuls: Drei Sätze für gelungene Kommunikation

Im Praxisalltag gibt es immer wieder Situationen, die Fingerspitzengefühl und kommunikative Kompetenz erfordern. Bestimmte Formulierungen helfen dabei, auch schwierige Gespräche lösungsorientiert und wertschätzend zu gestalten.

Drei Sätze haben sich dabei besonders bewährt und sollten zum festen Repertoire jeder Praxismanagerin gehören:

Formulierung	Wirkung
„Wie können wir das gemeinsam lösen?“	Dieser Satz lenkt den Fokus aktiv auf die Suche nach Lösungen, anstatt Schuldfragen in den Mittelpunkt zu stellen. Er fördert die Zusammenarbeit und motiviert das Gegenüber, sich konstruktiv einzubringen.
„Ich sehe, dass dich das belastet. Lass uns kurz darüber sprechen.“	Mit dieser Formulierung werden Emotionen erkannt und angesprochen. Sie signalisiert Empathie und öffnet den Raum für ein klärendes Gespräch, bevor Konflikte entstehen oder sich verstärken.
„Damit wir Missverständnisse vermeiden: Lass es uns genau festhalten.“	Dieser Satz schafft Klarheit und sorgt für Verbindlichkeit. Gemeinsame Absprachen werden dokumentiert, wodurch Unklarheiten gar nicht erst aufkommen.

Praxistipp

Es empfiehlt sich, diese Sätze gut sichtbar am Arbeitsplatz – zum Beispiel am PC – anzubringen. Sie bieten in jeder schwierigen Situation eine hilfreiche Orientierung und stärken die Kommunikationskultur des Teams nachhaltig.

Fazit

Kommunikation ist eines der wichtigsten Werkzeuge im Alltag einer Praxismanagerin. Sie schafft Orientierung, stärkt das Team, reduziert Konflikte und formt die Kultur der gesamten Praxis.

Eine gut kommunizierende Praxismanagerin führt nicht durch Lautstärke, sondern durch Klarheit, Ruhe und Wertschätzung.

In den nächsten Kapiteln vertiefen wir zentrale Führungsaufgaben: Qualitätsmanagement, Betriebswirtschaft, Delegation und Personalentwicklung.

Kapitel 5: Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe

Qualitätsmanagement ist heute weit mehr als ein bürokratischer Pflichtordner. Für die Praxismanagerin stellt es ein zeitgemäßes und effektives Führungsinstrument dar, durch das sie einen der wichtigsten Verantwortungsbereiche übernimmt.

Die Anforderungen und Erwartungen von Patientinnen sind hoch und umfassen insbesondere verlässliche Abläufe, kurze Wartezeiten, klare Kommunikation, Sicherheit und Hygiene sowie Transparenz in der Behandlung.

Diese Aspekte sind zentrale Bestandteile des Qualitätsmanagements in der Praxis.

Darüber hinaus verlangt der Gesetzgeber ein funktionierendes QM-System.

Dennoch liegt der größte Nutzen im täglichen Ablauf der Praxis: Qualitätsmanagement sorgt für Ordnung, schafft Klarheit und Struktur und entlastet das gesamte Team.

Es unterstützt dabei, Arbeitsprozesse effizient zu gestalten und trägt dazu bei, einen reibungslosen und sicheren Praxisalltag zu gewährleisten. So wird QM zum entscheidenden Werkzeug für die erfolgreiche Führung und Entwicklung der Praxis.

Das Ziel dieses Kapitels besteht darin, anschaulich darzustellen, wie die Praxismanagerin das Qualitätsmanagement nicht nur verwaltet, sondern aktiv gestaltet und im Alltag der Praxis lebendig werden lässt.

Dabei übernimmt sie eine zentrale Steuerungsfunktion, indem sie die Prinzipien des Qualitätsmanagements konsequent anwendet und als Vorbild agiert.

Sie nutzt die Methoden und Instrumente des QM gezielt, um Abläufe im Sinne der Patientinnen, des Teams sowie der gesamten Praxis zu optimieren und weiterzuentwickeln.

Durch ihren engagierten Umgang mit dem Qualitätsmanagement schafft die Praxismanagerin einen echten Mehrwert: Sie fördert reibungslose Prozesse, sorgt für Klarheit und Ordnung und unterstützt so das gesamte Team.

Das QM wird dadurch zu einem echten Vorteil für alle Beteiligten – Patientinnen profitieren von strukturierter Versorgung und Transparenz, das Praxisteam von klaren Arbeitsabläufen und die Praxis insgesamt von einer nachhaltigen Entwicklung.

Lernziel

- Bedeutung von Qualitätsmanagement (QM): Die Teilnehmenden verstehen, warum QM ein zentraler Erfolgsfaktor für den Praxisalltag ist und welchen Nutzen es für Patientinnen, das Team und die Praxis bringt.
- QEP-Module und Umsetzung: Die wichtigsten Module des QEP-Systems werden vorgestellt und praxisnah erläutert, sodass die Umsetzung im eigenen Arbeitsumfeld gelingt.
- Rolle der QMB / Praxismanagerin: Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Qualitätsmanagement-Beauftragten (QMB) bzw. Praxismanagerin werden klar eingeordnet und ihre zentrale Steuerungsfunktion hervorgehoben.
- Instrumente des QM: Die Anwendung von Audits, Checklisten und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) wird eingeübt und auf den Praxisalltag übertragen.
- QM als Entwicklungstool: Die Teilnehmenden lernen, QM gezielt als Werkzeug zur Weiterentwicklung von Teamstrukturen und Arbeitsprozessen einzusetzen.

Warum QM heute essenziell ist

Auf den Punkt gebracht:

„QM ist keine Kontrolle — QM ist Aufmerksamkeit.“

Dieser Ansatz unterstreicht, dass Qualitätsmanagement weit mehr bedeutet, als nur Prozesse zu überwachen. Vielmehr steht die bewusste und kontinuierliche Optimierung des Praxisalltags im Mittelpunkt.

Ein gut funktionierendes QM-System bietet zahlreiche Vorteile, die sich direkt auf die tägliche Arbeit und die Versorgung der Patientinnen auswirken:

Aspekt	Nutzen
Patientinnensicherheit	Durch klar definierte Abläufe und eindeutige Zuständigkeiten wird die Sicherheit der Patientinnen erhöht. Gleichzeitig führt die strukturierte Vorgehensweise zu einer niedrigeren Fehlerquote, da Fehlerquellen frühzeitig erkannt und beseitigt werden.
Teamentlastung	Ein effektives Qualitätsmanagement sorgt für weniger Chaos im Arbeitsalltag. Die systematische Dokumentation und Einhaltung von Prozessen reduziert unnötige Diskussionen und vermeidet Doppelarbeit. So kann sich das Team auf die wesentlichen Aufgaben konzentrieren.
Rechtliche Sicherheit	QM hilft dabei, die gesetzlichen Vorgaben – wie beispielsweise nach § 135a SGB V – zuverlässig zu erfüllen. Durch die fortlaufende Dokumentation der Prozesse ist jederzeit nachvollziehbar, dass die Anforderungen eingehalten werden.
Wirtschaftlichkeit	Die effiziente Gestaltung der Abläufe ermöglicht eine strukturierte Ressourcenplanung. Dadurch werden Ausfallzeiten minimiert und die Praxis kann wirtschaftlicher arbeiten.

Aktuell nutzen nur etwa 40 % der gynäkologischen Praxen ein Qualitätsmanagement-System. Daraus wird deutlich, dass der Bedarf und das Potenzial für Verbesserungen enorm sind.

Die Einführung und konsequente Anwendung von QM bietet daher eine große Chance, sowohl die Versorgung der Patientinnen als auch die Arbeitsqualität im Team nachhaltig zu steigern.

Die Rolle der Praxismanagerin im Qualitätsmanagement

In zahlreichen gynäkologischen Praxen übernimmt die Praxismanagerin eine zentrale Rolle

im Qualitätsmanagement, indem sie als Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) fungiert. In dieser Funktion trägt sie maßgebliche Verantwortung für die Organisation und Überwachung des gesamten QM-Prozesses in der Praxis.

Zu den fünf wesentlichen Aufgabenbereichen der QMB gehören:

Aufgabe	Beschreibung
Koordination der Einführung des QM-Systems	Steuert die Implementierung des Qualitätsmanagementsystems, stellt strukturierte und termingerechte Einführung sicher
Durchführung und Organisation interner Audits	Plant und begleitet interne Überprüfungen, kontrolliert Einhaltung der Qualitätsstandards, deckt Verbesserungspotenziale auf
Erstellung und Pflege von Prozessbeschreibungen, SOPs & Checklisten	Dokumentiert und aktualisiert Arbeitsabläufe, SOPs und Checklisten, sorgt für Transparenz und Einheitlichkeit
Schulung des Teams zu relevanten Themen	Sorgt für regelmäßige Schulungen zu Hygiene, Datenschutz, Notfallmanagement, erfüllt Qualitätsansprüche
Dokumentation und Nachhalten von Maßnahmen	Dokumentiert umgesetzte Maßnahmen, überprüft Wirksamkeit, stellt nachhaltige Verbesserung sicher

Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist die Unterstützung durch die Praxisleitung. Ohne die Rückendeckung und das Engagement der Führungsebene kann das Qualitätsmanagement nicht wirksam umgesetzt werden.

Dies betont auch Dr. Krick mit den Worten:

„QM funktioniert nur, wenn die Führung dahintersteht.“

QEP – Das QM-System der KBV für Arztpraxen

In der Gynäkologie kommt das Qualitätsmanagementsystem QEP (Qualität und Entwicklung in Praxen) besonders häufig zum Einsatz.

QEP wurde gezielt für Arztpraxen entwickelt und zeichnet sich durch klare, praxisorientierte Strukturen aus, die den Alltag in der gynäkologischen Praxis maßgeblich unterstützen.

Die vier Kernmodule des QEP-Systems

Patientinnenversorgung

Im Modul Patientinnenversorgung stehen verschiedene Aspekte im Mittelpunkt, die auf eine optimale Betreuung und Sicherheit der Patientinnen abzielen.

Dazu zählen ein effizientes Terminmanagement, die aktive Steuerung von Wartezeiten, ein strukturiertes Beschwerdemanagement sowie ein durchdachtes Notfallmanagement. Auch die Bereitstellung umfassender Informationen für Patientinnen ist ein zentrales Element.

Ein konkretes Beispiel aus der Praxis zeigt, dass durch die Einführung einer SMS-Terminbestätigung die sogenannte No-Show-Rate – also das unentschuldigte Fernbleiben von Patientinnen – auf unter 10 % gesenkt werden konnte.

Teamentwicklung

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der kontinuierlichen Entwicklung des Teams.

Hierzu gehören eine offene und effiziente Kommunikation, regelmäßige Fortbildungen, Maßnahmen zum Arbeitsschutz sowie strukturierte Mitarbeitergespräche.

Die Einführung monatlicher Teambesprechungen mit klarer Agenda hat beispielsweise dazu beigetragen, interne Konflikte um 40 % zu reduzieren. Dies unterstreicht, wie wichtig eine funktionierende Teamstruktur für das Qualitätsmanagement ist.

Praxisorganisation

Die Praxisorganisation umfasst die systematische Beschreibung von Arbeitsabläufen, eine lückenlose Dokumentation, die Entwicklung sinnvoller Raumkonzepte, das Management von Laborprozessen sowie eine effiziente Materialwirtschaft.

Ein praktisches Beispiel zeigt, dass die Nutzung einer standardisierten Raum-Checkliste täglich etwa 15 Minuten Zeit einspart und Fehlerquellen deutlich reduziert.

Sicherheit

Das Modul Sicherheit fokussiert sich auf elementare Anforderungen wie die Einhaltung von Hygienestandards, ein effektives Notfallmanagement, den sicheren Umgang mit Medizinprodukten und den Schutz von Patientendaten.

Die Durchführung eines jährlichen Gerätechecks, bei dem Verantwortlichkeiten eindeutig verteilt sind, hilft, Ausfallzeiten zu vermeiden und Risiken zu minimieren.

QM in der gynäkologischen Praxis – was besonders wichtig ist

Gynäkologische Praxen zeichnen sich durch spezifische Anforderungen im Qualitätsmanagement aus.

Ein zentrales Element ist der Bereich Hygiene und Infektionsschutz.

Hierzu zählen unter anderem das hygienische Vorgehen bei Abstrichen, die sachgerechte Durchführung von IUS-Einlagen sowie die Einhaltung von Standards bei sonografischen Untersuchungen. Eine konsequente Umsetzung dieser Maßnahmen trägt maßgeblich zum Schutz der Patientinnen und des Teams bei.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Schwangerenversorgung.

Diese umfasst eine umfassende Dokumentation, ein sorgfältig organisiertes Labor sowie eine klare und empathische Kommunikation mit den Patientinnen. Die Qualität der Betreuung in diesem sensiblen Bereich hängt stark von der Präzision und Verlässlichkeit der Arbeitsabläufe ab.

Das Impfmanagement stellt eine weitere Herausforderung dar.

Die Überwachung der Impfstoffbestände und die konsequente Einhaltung der Kühlkette sind unerlässlich, um die Wirksamkeit und Sicherheit der Impfungen zu gewährleisten.

Auch der Umgang mit Medizinprodukten ist von großer Bedeutung.

Dazu gehören die regelmäßige Wartung und Aufbereitung der Geräte sowie die sorgfältige Führung des Prüfbuchs. Nur so kann die Einsatzbereitschaft und Sicherheit der eingesetzten Medizinprodukte sichergestellt werden.

Der Datenschutz und die Schweigepflicht spielen eine zentrale Rolle

Insbesondere im Hinblick auf digitale Kommunikationswege und den Umgang mit Formularen. Ein verantwortungsvoller Umgang mit sensiblen Patientendaten schützt die Privatsphäre und erfüllt die gesetzlichen Vorgaben.

Für den Fall von Komplikationen ist ein effektives Notfallmanagement unerlässlich.

Dies umfasst das strukturierte Vorgehen bei Blutungen, Schmerzen oder Ohnmachtsanfällen, um in kritischen Situationen schnell und angemessen reagieren zu können.

Ein weiterer Bestandteil ist das Fehlermanagement.

Die konsequente Dokumentation von Fehlern und das Lernen daraus führen zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Praxisprozesse.

Abschließend ist die Abrechnung und Dokumentation zu nennen.

Die Organisation der Korrespondenz mit Laboren, der Kassenärztlichen Vereinigung und den Krankenkassen stellt hohe Anforderungen an die Genauigkeit und Vollständigkeit der Dokumentation.

Die zentrale Koordinationsrolle in all diesen Bereichen übernimmt die Praxismanagerin. Sie sorgt dafür, dass alle Abläufe reibungslos ineinandergreifen und das Team optimal entlastet wird.

QM-Instrumente, die im Praxisalltag unterstützen

Im Rahmen des Qualitätsmanagements kommen in der Praxis verschiedene Instrumente zum Einsatz, die den Arbeitsalltag strukturieren, Fehlerquellen minimieren und die Zusammenarbeit im Team fördern. Im Folgenden werden die wichtigsten QM-Instrumente vorgestellt:

Checklisten

Checklisten werden in unterschiedlichen Bereichen genutzt, wie etwa im Labor, zur Raumvorbereitung, bei Hygienemaßnahmen, für die IUS-Einlage, den Notfallkoffer oder die Abrechnung. Sie helfen dabei, Arbeitsschritte standardisiert abzuarbeiten und so Fehler zu vermeiden. Durch ihre Nutzung entstehen klare Vorgaben, die das Team entlasten und die Arbeitsqualität sichern.

SOPs (Standard Operating Procedures)

Standardarbeitsanweisungen, auch SOPs genannt, beschreiben Abläufe kurz, präzise und praxistauglich. Wichtig ist, dass sie möglichst kompakt gehalten sind — idealerweise umfassen sie nicht mehr als ein bis zwei Seiten pro Prozess. So bleiben sie übersichtlich und im Arbeitsalltag leicht anwendbar.

Prozessbeschreibungen

Für komplexere Abläufe, wie die Betreuung von Schwangeren, die Prüfung von Laborproben oder das Beschwerdemanagement, werden detaillierte Prozessbeschreibungen erstellt. Diese helfen dabei, auch anspruchsvolle Vorgänge nachvollziehbar zu dokumentieren und die Qualität der Abläufe zu sichern.

Interne Audits

Interne Audits dienen dazu, die bestehenden Prozesse auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen. Dabei werden zunächst Prüffragen definiert, anschließend der jeweilige Bereich begangen und Kolleginnen in die Überprüfung einbezogen. Abweichungen werden dokumentiert und daraus Maßnahmen abgeleitet. Als Tipp empfiehlt es sich, immer zunächst drei positive Aspekte hervorzuheben, bevor eine Verbesserung angesprochen wird.

KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) basiert auf der Idee, das Qualitätsmanagement durch kleine, regelmäßige Verbesserungen lebendig zu halten. Nach dem Motto „QM lebt von kleinen Schritten — jede Woche ein bisschen besser“ können typische KVP-Ideen in der Praxis etwa ein neues Telefon-Script, Standards für die Kommunikation zu Wartezeiten, optimierte Raumübergaben oder verbesserte Terminarten sein. Ein KVP-Board im Personalraum hat sich dabei als besonders hilfreich erwiesen, um Verbesserungen sichtbar zu machen und das Team zur Mitwirkung zu motivieren.

QM dokumentieren – aber ohne Bürokratie

Ein bewährter Grundsatz im Qualitätsmanagement lautet:

„So viel wie nötig – so wenig wie möglich.“

Das bedeutet, dass die Dokumentation zwar eine zentrale Rolle spielt, jedoch das Team nicht mit überflüssigem Aufwand belasten darf. Ziel ist es, wichtige Informationen festzuhalten und die Nachvollziehbarkeit sicherzustellen, ohne dabei in bürokratische Prozesse zu verfallen.

Die Dokumentation sollte deshalb regelmäßig erfolgen, aber stets einfach und pragmatisch gestaltet sein. Hierzu gehören insbesondere:

Was	Maßnahme
Aktualisierte Formulare	Alle verwendeten Formulare werden regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht, um Fehler zu vermeiden und den aktuellen Anforderungen zu entsprechen.
Kurze Protokolle	Anstelle von ausführlichen Berichten genügen oft kurze, prägnante Protokolle, die die wichtigsten Punkte festhalten und so den Arbeitsaufwand minimieren.
Versionierung	Jede Überarbeitung von Dokumenten wird klar gekennzeichnet, sodass jederzeit ersichtlich ist, welche Version aktuell gültig ist.
Verantwortlichkeiten	Es wird festgelegt, wer für die Pflege und Aktualisierung der jeweiligen Unterlagen zuständig ist. So bleibt die Übersicht gewährleistet und Aufgaben werden klar zugeordnet.
Ablage an einem zentralen Ort	Alle Dokumente werden an einem zentralen Ort gesammelt, sodass sie für das gesamte Team schnell und unkompliziert zugänglich sind.

Um die Verfügbarkeit und Aktualität der Dokumente zusätzlich zu erhöhen, empfiehlt sich eine digitale Ablage. Lösungen wie OneDrive, Teams oder eine spezielle Praxissoftware bieten die Möglichkeit, Dokumente zentral zu speichern, einfach zu verwalten und flexibel darauf zuzugreifen. So bleibt das Qualitätsmanagement übersichtlich und für alle Beteiligten effizient handhabbar.

Praxisimpuls / Übung:	
QM-Quick-Check „15 Minuten Klarheit“ Setzen Sie sich 15 Minuten mit dem Team zusammen und beantworten Sie:	<p>Welche 3 QM-Bereiche funktionieren sehr gut?</p> <p>Welche 3 QM-Bereiche haken regelmäßig?</p> <p>Welcher kleine Schritt bringt sofort eine Verbesserung?</p>

Dieser Quick-Check ist ein idealer Start für ein neues QM-Quartal.

Fazit

Qualitätsmanagement ist kein Papierordner — es ist ein lebendiges System, das Sicherheit schafft, Prozesse stabilisiert und das Team entlastet. Die Praxismanagerin ist die zentrale Person, die dieses System sichtbar, erlebbar und wirksam macht.

Mit klaren Modulen, einfachen Tools und regelmäßigen Checks entsteht ein QM, das weniger Arbeit erzeugt — und mehr Qualität, Effizienz und Zufriedenheit.

Kapitel 6: Betriebswirtschaft für die Praxismanagerin

Eine gynäkologische Praxis ist nicht nur ein medizinischer Ort, sondern auch ein wirtschaftlicher Betrieb. Termine, Untersuchungen, Personal, Räume, Geräte — all das verursacht Kosten, erzeugt Erlöse und benötigt Planung.

Viele MFAs merken im Alltag, dass wirtschaftliche Entscheidungen immer stärker in ihre Aufgaben hineinreichen:

Terminmanagement beeinflusst Wartezeiten
Wartezeiten beeinflussen die Patientinnenzufriedenheit
Patientinnenzufriedenheit beeinflusst Bewertungen
Bewertungen beeinflussen Neupatientinnen
die Anzahl der Patientinnen beeinflusst die Wirtschaftlichkeit

Kurz gesagt:
Organisation ist immer auch Ökonomie.

Ziel dieses Kapitels ist es, wirtschaftliche Grundlagen verständlich und praxistauglich zu erklären — ohne komplizierte Formeln, dafür mit Fokus auf das, was MFAs direkt beeinflussen können.

Lernziele

- Die wichtigsten wirtschaftlichen Grundbegriffe einer Arztpraxis verstehen und anwenden können.
- Relevante betriebswirtschaftliche Kennzahlen (KPIs) sicher erfassen und richtig interpretieren.
- Zusammenhänge zwischen Praxisstruktur, Qualitätsmanagement und Wirtschaftlichkeit erkennen und erläutern.
- Wirtschaftliche Entscheidungen der Praxisleitung nachvollziehen und deren Hintergründe verstehen.
- Eigene Beiträge zur ökonomischen Entwicklung und Stabilität der Praxis identifizieren und gezielt einbringen.

Warum MFA heute betriebswirtschaftliches Wissen brauchen

Die Aufgaben moderner Praxen haben sich deutlich erweitert und sind heute wesentlich komplexer als noch vor einigen Jahren. Zum einen nehmen die Dokumentationspflichten stetig zu, was einen erhöhten organisatorischen Aufwand mit sich bringt. Darüber hinaus unterliegen Praxen immer strengeren gesetzlichen Vorgaben, die eine kontinuierliche Anpassung der Abläufe und Prozesse erfordern.

Ein weiterer Aspekt ist die wachsende Bedeutung der Online-Kommunikation mit Patientinnen. Dies stellt neue Anforderungen an den Datenschutz sowie an die technische und kommunikative Kompetenz des Praxisteam. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Patientinnen an den Service, sodass eine professionelle und patientenorientierte Betreuung heute unerlässlich ist.

Schließlich sind sowohl die Personal- als auch die Sachkosten in den vergangenen Jahren spürbar gestiegen. Dies erfordert ein besonders wirtschaftliches Denken, um die ökonomische Stabilität der Praxis zu sichern und die vorhandenen Ressourcen möglichst effizient einzusetzen.

Die wachsende Bedeutung wirtschaftlichen Denkens in der Arztpraxis

Die Anforderungen an Arztpraxen sind in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Das betrifft nicht nur die medizinische Versorgung, sondern in besonderem Maße auch die Organisation und das wirtschaftliche Handeln. Damit steigt die Bedeutung wirtschaftlichen Denkens — nicht, um den Umsatz zu maximieren, sondern um die grundlegenden Abläufe der Praxis zu sichern und zu verbessern.

Praxisabläufe stabilisieren	Ein wirtschaftlicher Umgang mit Ressourcen hilft dabei, Prozesse effizient zu gestalten und die Abläufe in der Praxis zuverlässig zu organisieren.
Ressourcen sinnvoll einsetzen	Durch gezielten und sparsamen Einsatz von Personal, Zeit und Material werden Engpässe vermieden und die Wirtschaftlichkeit sichergestellt.
Unnötige Kosten vermeiden	Wirtschaftliches Denken unterstützt dabei, überflüssige Ausgaben zu erkennen und zu reduzieren, um die finanzielle Stabilität der Praxis zu stärken.
Arbeitszeit sinnvoll planen	Eine durchdachte Organisation der Arbeitszeit trägt dazu bei, Belastungsspitzen abzufangen und das Team effizient einzusetzen.
Patientinnen professionell betreuen	Nur durch einen strukturierten, wirtschaftlichen Praxisbetrieb kann ein hoher Service- und Betreuungsstandard für die Patientinnen gewährleistet werden.

Insgesamt ist wirtschaftliches Denken heute eine unverzichtbare Grundlage, um den vielfältigen Herausforderungen im Praxisalltag erfolgreich zu begegnen und die Qualität der Versorgung nachhaltig zu sichern.

„Eine Praxis, die wirtschaftlich denkt, arbeitet entspannter.“ Dr. Krick

Die Kostenstruktur einer gynäkologischen Praxis

Die Grundstruktur ist in fast allen Praxen ähnlich. Typische Verteilung:

Fixkosten	Sachkosten	Variable Kosten
Miete & Nebenkosten Versicherungen Leasing (Ultraschall, EDV, Stühle etc.) Wartungen & Verträge Softwarekosten Personal (circa. 50 % der Gesamtkosten, laut Dr. Kricks Datenbasis.	Ca. 25 %, z. B.: Laborverbrauch Impfstoffe Material Handschuhe, Desinfektionsmittel Hygienepakete Büromaterial	Extrem abhängig vom Patientinnenaufkommen steigen mit Arbeitsbelastung und Verbrauch

Fazit:

Eine gynäkologische Praxis hat hohe Fixkosten — deshalb ist gutes Termin- und Ressourcenmanagement entscheidend.

Erlöse verstehen – wo kommt das Geld her?

Dr. Krick unterscheidet drei große Erlösbereiche:

Leistungsart	Merkmale	Vergütung	Beispiele	Wichtige Hinweise
GKV-Leistungen (gesetzliche Krankenkasse) Basisumsatz	Gedeckelte Verfügbarkeit („Budget“) Viele Leistungen werden pauschal bezahlt	Pro GKV-Patientin 45–65 € realistisch	Extrabudgetäre Leistungen (z. B. offene Sprechstunde)	
Privatleistungen (GOÄ)	Deutlich höher vergütet Planbarer, Größerer individueller Leistungsumfang			
IGeL-Leistungen (Selbstzahlerinnen)	Relevant für Wirtschaftlichkeit Müssen hochwertig und seriös kommuniziert werden		Ultraschalleistungen, HPV-Test, Beratung	IGeL ist kein „Verkauf“, sondern Zusatzdiagnostik und Prävention.

Produktivität – was bedeutet das für die Praxismanagerin?

Praxismanagerinnen spielen eine zentrale Rolle bei der Steigerung der Produktivität in der gynäkologischen Praxis. Ihr Beitrag zeigt sich in verschiedenen organisatorischen und administrativen Bereichen, die maßgeblich zu einem reibungslosen Ablauf des Praxisalltags beitragen.

Aspekt	Beschreibung
Effiziente Terminsteuerung	Vorausschauende und strukturierte Vergabe von Terminen optimiert PatientInnenfluss und minimiert Wartezeiten.
Fließende Raumwechsel	Koordination der Raumbelugung gewährleistet Untersuchungen und Behandlungen ohne Verzögerungen.
Stabile Laborwege	Klar geregelter Ablauf bei Laboruntersuchungen sorgt für schnelle und sichere Befundübermittlung.
Wenige No-Shows	Gezielte Maßnahmen und Kommunikation halten Zahl der nicht erschienenen Patientinnen gering.
Funktionierende Telefonstrukturen	Gut organisiertes Telefonmanagement ermöglicht zuverlässige Erreichbarkeit und zügige Bearbeitung von Anfragen.
Klare Abläufe	Definierte Prozesse vermeiden Missverständnisse und steigern Effizienz im Praxisbetrieb.
Hohe Dokumentationsqualität	Sorgfältige und vollständige Dokumentation sichert Nachvollziehbarkeit und Qualität der medizinischen Versorgung.

Durch diese Tätigkeiten stellen Praxismanagerinnen sicher, dass viele gute Kontakte in hoher Qualität geschaffen werden – und das ohne unnötigen Stress für das gesamte Team.

Wichtige Kennzahlen (KPIs) für die gynäkologische Praxis

Dr. Krick empfiehlt wenige, aber sehr aussagekräftige Kennzahlen.

Beispiele relevanter Kennzahlen für die gynäkologische Praxis

Primäre Kennzahlen (Qualität & Service)	Sekundäre Kennzahlen (Organisation & Effizienz)
<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeit der Patientinnen • Termintreue (wie zuverlässig werden Termine eingehalten) • No-Show-Rate (Anteil der Patientinnen, die nicht erscheinen) • Beschwerdequote (wie viele Beschwerden gibt es pro Monat) • Anteil der IGeL-Leistungen (Individuelle Gesundheitsleistungen) • Google-Bewertung (Online-Bewertungen der Praxis) 	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatzplanung: Wie effizient werden Personal und Ressourcen eingesetzt? • Materialverbrauch: Gibt es unnötige Materialverluste oder Überbestände? • Prozessdurchlaufzeiten: Wie lange dauern typische Abläufe (z. B. Laborwege, Raumwechsel)? • Dokumentationsqualität: Wie vollständig und korrekt werden Prozesse dokumentiert? • Telefonmanagement: Wie schnell und zuverlässig werden Anrufe bearbeitet? • Anteil digitaler Prozesse: Wie viele Abläufe sind bereits digitalisiert (z. B. Online-Terminbuchung, digitale Formulare)? • Fehlerquote: Wie häufig treten Fehler in den Abläufen auf (z. B. bei Abrechnung, Labor, Hygiene)?

Warum sind diese KPIs wichtig?

- Sie zeigen, wo es hakt – also an welchen Stellen Verbesserungsbedarf besteht.
- Sie sind messbar und ermöglichen objektive Vergleiche im Zeitverlauf.
- Sie machen Motivation und Fortschritt für das Team sichtbar und fördern so die kontinuierliche Verbesserung.

Weil sie Verbesserungen im Team ermöglichen.

Kosten senken – ohne an Qualität zu sparen

Typische Stellschrauben zur Effizienzsteigerung

Um die Abläufe in der Praxis effizienter zu gestalten und Kosten zu senken, ohne dabei an Qualität einzubüßen, bieten sich verschiedene Stellschrauben an. Im Folgenden werden vier zentrale Optimierungsbereiche beschrieben, die auf den zuvor genannten Aspekten aufbauen:

1. Materialoptimierung

Eine regelmäßige Überprüfung und der Vergleich von Preisen für Materialien ermöglichen es, Einsparpotentiale zu erkennen und zu nutzen. Durch Sammelbestellungen können günstigere Konditionen erzielt werden. Gleichzeitig ist es wichtig, klar definierte Mindestbestände festzulegen, um Engpässe zu vermeiden und dennoch keine Überlagerungen im Lager zu riskieren. So wird eine bedarfsgerechte und wirtschaftliche Materialwirtschaft sichergestellt.

2. Terminoptimierung

Die realistische Taktung von Terminen trägt dazu bei, Wartezeiten zu minimieren und den Praxisablauf reibungsloser zu gestalten. Eine klare Definition, was als Notfall gilt, unterstützt die Priorisierung und Planung. Pufferzeiten im Tagesablauf bieten Flexibilität bei unvorhergesehenen Ereignissen. Darüber hinaus sorgt eine kluge Raumverteilung für eine bessere Auslastung und einen effektiveren Einsatz der vorhandenen Ressourcen.

3. Prozessoptimierung

Die Reduktion unnötiger Wege innerhalb der Praxis hilft, Zeitverluste zu vermeiden. Klare und standardisierte Abläufe, etwa in Form von Checklisten, sorgen für Transparenz und Konsistenz in den Prozessen. Ebenso fördern strukturierte Übergaben zwischen den Teammitgliedern eine reibungslose Zusammenarbeit und verhindern Informationsverluste.

4. Digitalisierung

Die Einführung digitaler Lösungen wie Online-Terminbuchung, Telefonassistenten und digitale Formulare trägt wesentlich zur Automatisierung und Vereinfachung der Abläufe bei. Automatisierte Erinnerungen unterstützen Patienten und Mitarbeitende gleichermaßen und reduzieren das Risiko von Terminversäumnissen oder Fehlern im Arbeitsalltag.

„Digitalisierung spart Zeit — und Zeit ist Geld.“ (Dr. Krick)

Umsatz steigern – ein verantwortlicher Blick

Bei der Steigerung des Umsatzes in gynäkologischen Praxen steht eine seriöse und fachlich ehrliche Vorgehensweise im Vordergrund. Umsatzsteigerung bedeutet hierbei nicht, Patientinnen zu unnötigen Leistungen zu bewegen oder verstärkt „zu verkaufen“.

Vielmehr geht es darum, das Angebot der Praxis gezielt und sinnvoll zu erweitern sowie die Abläufe zu optimieren.

Sinnvolle Zusatzangebote

Ein wichtiger Ansatzpunkt sind Zusatzleistungen, die einen echten medizinischen Nutzen bieten. Dazu zählen beispielsweise Impfungen, präventive Maßnahmen oder erweiterte Vorsorgeuntersuchungen. Solche Angebote unterstützen die Gesundheit der Patientinnen und schaffen gleichzeitig einen Mehrwert für die Praxis.

Schlüssige Spezialisierungen

Die Entwicklung klarer Schwerpunkte innerhalb der Praxis trägt ebenfalls zur Steigerung des Umsatzes bei. Dies kann etwa durch Spezialisierungen in Bereichen wie den Wechseljahren, der Einlage von Intrauterinsystemen (IUS), Onkologie, Endokrinologie oder auch der ästhetischen Gynäkologie erfolgen. Eine solche Ausrichtung erhöht die Attraktivität der Praxis für Patientinnen, die spezielle Beratungen oder Behandlungen suchen.

Effiziente Terminstrukturen

Darüber hinaus ist eine durchdachte Terminorganisation entscheidend. Gute Terminstrukturen führen zu mehr Effizienz im Praxisalltag und reduzieren Leerzeiten. Dadurch können mehr Patientinnen versorgt werden, ohne dass die Qualität der Behandlung leidet.

Korrekte Abrechnung

Auch die korrekte und vollständige Abrechnung aller erbrachten Leistungen trägt zur wirtschaftlichen Stabilität der Praxis bei. Es gilt, neue Abrechnungsziffern – wie die für die elektronische Patientenakte (ePA) oder die offene Sprechstunde – aktiv zu nutzen, um alle erbrachten Leistungen angemessen zu honorieren.

Gute Bewertungen und seriöse Kommunikation

Positive Bewertungen im Internet und auf Bewertungsportalen erhöhen die Nachfrage nach Terminen. Sie sind Ausdruck von Patientenzufriedenheit und stärken das Vertrauen in die Praxis. Ebenso ist eine seriöse Kommunikation zu individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) wichtig. Ziel ist es, das Vertrauen der Patientinnen zu gewinnen und keine manipulativen Verkaufsgespräche zu führen.

Insgesamt steht bei allen Maßnahmen das Wohl der Patientinnen und eine fachlich fundierte Beratung im Mittelpunkt. Nur so gelingt es, den Umsatz nachhaltig zu steigern und das Ansehen der Praxis zu stärken.

Die Praxismangerinnen als Mitgestalterin der Praxisökonomie

Viele unterschätzen den Einfluss, den Praxismanagerinnen auf die wirtschaftliche Entwicklung und das tägliche Funktionieren einer gynäkologischen Praxis haben. Ihre Aufgaben gehen weit über reine Verwaltungsarbeiten hinaus und sind maßgeblich für den Gesamterfolg der Praxis.

Praxismanagerinnen steuern, wie schnell Patientinnen aufgenommen werden und sorgen dafür, dass Termine realistisch und effizient geplant sind. Sie achten darauf, dass die Dokumentation der Behandlungen und Abläufe stets vollständig und korrekt erfolgt. Darüber hinaus kommunizieren sie Wartezeiten transparent und ermöglichen so ein angenehmes Patientenerlebnis.

Ein weiteres zentrales Aufgabenfeld ist die Förderung einer guten Teamarbeit. Praxismanagerinnen stellen sicher, dass die Zusammenarbeit im Team reibungslos funktioniert, No-Shows – also nicht wahrgenommene Termine – reduziert werden und alle Laborwege innerhalb der Praxis optimal ablaufen. Ebenso prägen sie den Eindruck, den die Praxis nach außen vermittelt: Freundlichkeit und strukturierte Abläufe sind entscheidend für den positiven Gesamteindruck bei den Patientinnen.

Aus diesen Gründen ist die Wirtschaftlichkeit der Praxis keine reine Aufgabe der Ärztin oder des Arztes. Sie ist eine Teamaufgabe, bei der die Führung durch die Praxismanagerin eine entscheidende Rolle spielt.

Praxisimpuls / Übung: „Mein erstes KPI-Dashboard“

Tragen Sie in eine Tabelle Ihre KPI Werte pro Monat ein.

Beispiel:

Monat	Wartezeit	Termin-treue	No-Show-Rate	Beschwerdequote	IGeL-Anteil	Google-Bewertung
Monat 1						
Monat 2						
Monat 3						

Ein Dashboard macht unsichtbare Prozesse sichtbar.

Fazit

Wirtschaftlichkeit steht keineswegs im Widerspruch zur Menschlichkeit – vielmehr ergänzen sich beide Aspekte und bilden die Grundlage für eine erfolgreiche und zukunftsfähige Praxis. Eine gut geführte und wirtschaftlich stabile Praxis schafft nicht nur finanzielle Sicherheit, sondern eröffnet auch Raum für menschliches Miteinander und hochwertige Versorgung.

- Mehr Zeit für Patientinnen: Durch effiziente Abläufe und eine stabile wirtschaftliche Basis kann das Praxisteam intensiver auf die Bedürfnisse der Patientinnen eingehen und ihnen mehr persönliche Aufmerksamkeit schenken.
- Mehr Personal binden: Wirtschaftliche Stabilität ermöglicht es der Praxis, qualifiziertes Personal langfristig zu halten und ein attraktives Arbeitsumfeld zu bieten.
- Höhere Qualität bieten: Investitionen in die Fortbildung des Teams und in moderne Ausstattung werden möglich, was die Behandlungsqualität nachhaltig steigert.
- Moderner arbeiten: Die Praxis kann digitale Tools und innovative Prozesse nutzen, um Arbeitsabläufe zu optimieren und den Ansprüchen einer modernen Patientenversorgung gerecht zu werden.

Die Praxismanagerin spielt hierbei eine zentrale Rolle. Ihr Beitrag besteht weniger darin, komplexe Tabellen zu führen, sondern vielmehr darin, für eine klare Struktur zu sorgen. Sie fördert eine offene und gute Kommunikation im Team, etabliert stabile und verlässliche Abläufe und denkt vorausschauend. Auf diese Weise schafft sie die Voraussetzungen dafür, dass Wirtschaftlichkeit und Menschlichkeit in der Praxis miteinander harmonieren und sich gegenseitig stärken.

Kapitel 7: Delegation & Verantwortungsübernahme

In vielen Praxen übernehmen MFAs zu viel selbst:

Sie springen ein, retten Situationen, fangen Fehler ab und erledigen Aufgaben, die sie eigentlich längst hätten abgeben können. Das führt zu Überlastung, Frust und ineffizienten Abläufen.

Eine der wichtigsten Führungsaufgaben der Praxismanagerin ist es daher, Verantwortung gezielt zu übertragen, Kolleginnen zu stärken und klare Zuständigkeiten zu schaffen. Delegation ist kein Zeichen von Schwäche — sie ist ein Zeichen von Professionalität.

Ziel dieses Kapitels ist es, zu zeigen, wie Delegation gelingt, wie Verantwortung im Team verteilt wird und wie die Praxismanagerin eine Kultur der Selbstständigkeit aufbaut.

Lernziele

- Die Teilnehmenden verstehen Delegation als zentrales Führungsinstrument.
- Sie können Aufgaben klar und verbindlich an Teammitglieder übertragen.
- Sie sind in der Lage, Verantwortung sinnvoll innerhalb des Teams zu verteilen.
- Sie lernen, Vertrauen, Kontrolle und Feedback in Balance zu halten.
- Sie erkennen typische Delegationsfehler und wissen, wie sie diese vermeiden.

Warum Delegation so wichtig ist

Folgen fehlender Delegation und Merkmale einer erfolgreichen Praxisorganisation

Wenn in einer Praxis nicht delegiert wird, sind die Konsequenzen gravierend:

- Die Mitarbeitenden sind überlastet, da sie versuchen, zu viele Aufgaben gleichzeitig zu bewältigen.
- Dies führt zu Chaos und ineffizienten Abläufen, weil Aufgaben nicht klar verteilt werden und jeder alles übernehmen muss.
- Daraus resultieren Frust und eine angespannte Arbeitsatmosphäre.

Oft ist das Wissen über Abläufe und Aufgaben nur bei einer Person gebündelt – nach dem Motto: „Nur eine weiß, wie alles geht.“

Das erhöht den Stress für das gesamte Team sowie für die Praxisleitung und gefährdet die Stabilität der Praxisorganisation.

Um dem entgegenzuwirken, braucht eine gut funktionierende Praxis eine klare Aufgabenverteilung. Es ist wichtig, dass Verantwortlichkeiten eindeutig vertreten und nachvollziehbar sind. Selbstständige Mitarbeitende, die eigenverantwortlich handeln können, sind ebenso unerlässlich wie ein Team, das mitdenkt und sich aktiv einbringt. Nur so kann die Praxis effizient, motiviert und erfolgreich arbeiten.

„Delegieren heißt nicht abladen. Delegieren heißt befähigen.“ Dr. Krick

Die 5 Delegationsprinzipien

Diese fünf Prinzipien bilden das Fundament erfolgreicher Delegation.

Schritt	Fragen/Inhalte	Wichtige Hinweise
Klare Aufgabenbeschreibung	Was genau soll passieren? Was ist das Ziel? Welche Schritte sind nötig? Welche Standards gelten?	Ungenaue Aufgaben erzeugen Frust. Gute Delegation schafft Klarheit.
Kompetenzvermittlung	Was braucht die Mitarbeiterin, um erfolgreich zu sein? Wissen, Materialien, Zugang, Einweisung, kurze Schulung	Eine Mitarbeiterin kann nicht leisten, was sie nicht gelernt hat.
Verantwortungsübertragung	Nicht nur die Aufgabe übertragen — auch die Entscheidungskompetenz. Beispiel: „Du bist verantwortlich für das Labor – und du entscheidest, wann nachbestellt wird.“	Das stärkt Selbstvertrauen und Teamstabilität.
Kontrollmechanismen	kurze Rückmeldungen, klare Termine, Ergebnis-Prüfpunkt, offener Austausch	Kontrolle dient der Qualität, nicht der Kritik. Delegation bedeutet Vertrauen — aber nicht blind.
Feedback & Anerkennung	Was lief gut? Wofür bin ich dankbar? Wo gibt es Entwicklungspotenzial?	Anerkennung motiviert. Kritik hilft wachsen. Beides gehört zusammen.

Delegierbare Aufgaben – was MFAs gut übernehmen können

Viele Aufgaben lassen sich hervorragend an Kolleginnen delegieren:

Organisatorische Bereiche	Materialbestellungen	Raum-Checklisten
Gerätepflege	Laborlogistik	Termineralinnerungen
Rückruflisten	QM-Bereiche	Hygiene-Checks
Notfallkoffer-Kontrolle	Dokumentenpflege	Checklisten-Aktualisierung
Kommunikation	Telefonmanagement	Patienteninformationen
Erstkontakt	Follow-ups	Spezialbereiche
Impfmanagement	Schwangerenbetreuung	Abrechnungsvorbereitung
Patientenservice	IGeL-Beratung	Dokumentationsbögen

Wichtig ist eine faire Verteilung — und klar definierte Zuständigkeiten.

Die MTV-Regel – das einfache Delegationsmodell für den Alltag

Dr. Krick empfiehlt ein sehr einfaches, aber wirkungsvolles Schema:
Das MTV-Modell: Delegation Schritt für Schritt

Das MTV-Modell bietet eine klare und praxisnahe Struktur, um Aufgaben effizient zu delegieren. Es gliedert sich in drei aufeinanderfolgende Schritte:

M – Mitnehmen:

Die Kollegin wird aktiv in den Prozess eingeführt. Dies geschieht zum Beispiel dadurch, dass die Aufgabe zwei Mal gemeinsam durchgeführt wird. Anschließend kann die Kollegin sie selbstständig ausprobieren. („Ich zeige dir das zwei Mal und dann versuchst du es.“)

T – Terminieren:

Hier wird eine klare zeitliche Vorgabe gemacht, bis wann die Aufgabe erledigt sein soll. Dies sorgt für Verbindlichkeit und Transparenz. („Bitte bis Freitag um 12 Uhr.“)

V – Verantwortung geben:

Im letzten Schritt wird die Entscheidungskompetenz an die Kollegin übertragen. Sie übernimmt die Aufgabe eigenverantwortlich, weiß aber, dass sie bei Bedarf Unterstützung erhalten kann. („Ab jetzt liegt das bei dir. Sag mir Bescheid, wenn du Unterstützung brauchst.“)

Durch diese systematische Herangehensweise werden Zuständigkeiten klar geregelt, die Eigenverantwortung gestärkt und eine faire Aufgabenverteilung ermöglicht.

Dieses Modell schafft Klarheit, Struktur — und entlastet die Praxismanagerin sofort.

Die Kunst der Kontrolle – ohne Misstrauen

Viele Medizinische Fachangestellte (MFAs) haben Sorge, dass Kontrolle am Arbeitsplatz als „streng“ oder „überheblich“ wahrgenommen wird. Tatsächlich ist das Gegenteil der Fall, sofern Kontrolle richtig umgesetzt wird. Kontrolle bedeutet vor allem, echtes Interesse zu zeigen und gemeinsam für Qualität zu sorgen.

Eine wertschätzende Kontrolle äußert sich durch offene Fragen wie: „Wie läuft es?“, „Brauchst du Unterstützung?“ oder „Was können wir verbessern?“ So wird deutlich, dass es nicht um Zweifel an der Kompetenz der Kolleginnen geht, sondern um das gemeinsame Ziel, die Aufgaben bestmöglich zu erfüllen.

Entscheidend ist, Kontrolle nicht mit Misstrauen oder Unglauben zu verwechseln. Im Fokus steht die Sicherstellung von Qualität – nicht die Überwachung der einzelnen Person.

Die goldene Regel hierbei lautet: Kontrolle sollte immer kurz, freundlich und klar sein. Längere Nachfragen sind nicht notwendig, sondern können sogar kontraproduktiv wirken. Es reicht, regelmäßig und in angemessenem Umfang nachzufragen und Unterstützung anzubieten.

Häufige Delegationsfehler – und wie man sie vermeidet

Einige Fehler treten bei der Delegation regelmäßig auf. Im Folgenden werden die wichtigsten Missverständnisse aufgezeigt und jeweils ein passender Lösungsansatz vorgestellt:

Problem	Folge	Besser
„Ich mache es lieber selbst.“	Überlastung, Stress, Kolleginnen übernehmen keine Verantwortung	Mit kleinen Aufgaben beginnen, schrittweise mehr Verantwortung abgeben
Unklare Erwartungen	Verwirrung, Unsicherheiten, Fehler	Erwartungen klar und deutlich kommunizieren
Kontrolle vergessen	Aufgaben versanden oder geraten in Vergessenheit	Feste Check-ins einplanen
Verantwortung zurücknehmen	Motivation und Gefühl von Eigenverantwortung gehen verloren	Unterstützend zur Seite stehen, Verantwortung bei Kollegin belassen
Ungerechte Aufgabenverteilung	Spannungen im Team, Klima leidet	Aufgabenverteilung transparent machen, z.B. durch sichtbare Matrix

Wie Delegation das Team stärkt

Die Vorteile gelungener Delegation

Eine gute Delegation in der Praxis bringt zahlreiche Vorteile mit sich. Sie fördert vor allem die Selbstständigkeit der Mitarbeiterinnen: Wer Verantwortung übernimmt, entwickelt sich weiter und kann Aufgaben zunehmend eigenständig erledigen. Dies führt zu mehr Sicherheit im Team, da alle wissen, was von ihnen erwartet wird und sie sich aufeinander verlassen können.

Auch das Arbeitsklima profitiert: Die Stimmung im Team verbessert sich, wenn Aufgaben fair verteilt und die Kompetenzen jeder Einzelnen anerkannt werden. Konflikte werden seltener, da Unklarheiten und Missverständnisse abnehmen. Stattdessen rückt die Lösungsorientierung in den Vordergrund – Herausforderungen werden gemeinsam angegangen und konstruktiv gelöst.

Darüber hinaus entlastet eine gelungene Delegation die Praxismanagerin. Sie kann sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren, während das Team den Praxisalltag sicher und professionell meistert. Die Abläufe werden insgesamt strukturierter und effizienter, was zu einem professionelleren Gesamtbild der Praxis beiträgt.

Die richtige Balance beim Delegieren

Entscheidend ist dabei die Balance: Aufgaben sollen so delegiert werden, dass niemand sich allein gelassen fühlt. Gleichzeitig ist Kontrolle wichtig, jedoch ohne Misstrauen zu zeigen. Führung bedeutet, das Team zu unterstützen, ohne zu überfordern. So entsteht eine Arbeitsatmosphäre, in der sich alle entfalten und ihre Stärken einbringen können.

Praxisimpuls / Übung: „Delegationscheck für die kommende Woche“	
Notieren Sie drei Aufgaben, die Sie in dieser Woche delegieren können:	Wen beauftrage ich? Bis wann? Welche Kompetenz braucht sie?
Am Ende der Woche reflektieren:	Was lief gut? Was kann verbessert werden?

Fazit

Delegation ist ein zentrales Werkzeug moderner Praxisführung. Sie entlastet das Team, stärkt Kolleginnen, verbessert Abläufe und ermöglicht eine faire Verteilung der Verantwortung.

Die Praxismanagerin sorgt dafür, dass jede Mitarbeiterin weiß, was sie zu tun hat — und dass sie es gut tun kann. So entsteht ein Team, das zusammenarbeitet statt gegeneinander, und eine Praxis, die stabil, effizient und menschlich bleibt.

Kapitel 8: Weiterentwicklung & Karrierewege

Die Tätigkeit als Medizinische Fachangestellte (MFA) wird häufig noch als „klassischer Assistenzberuf“ wahrgenommen. Diese Sichtweise entspricht jedoch längst nicht mehr der Realität: Die Anforderungen an MFAs sind in den letzten Jahren stetig gestiegen, die Aufgabenfelder haben sich erweitert und sind deutlich komplexer geworden. Insbesondere die Bedeutung von Organisationstalent, Kommunikationsfähigkeit und Führungsqualitäten hat stark zugenommen.

Viele MFAs übernehmen heute Aufgaben, die weit über das traditionelle Berufsbild hinausgehen. Sie fungieren beispielsweise als Teamleiterinnen, sind für das Qualitätsmanagement verantwortlich, steuern Termine und Prozesse, kümmern sich um das Patientenmanagement, koordinieren Abrechnungen und organisieren den gesamten Praxisbetrieb. All diese Bereiche erfordern ein hohes Maß an Eigenverantwortung und Fachwissen.

Durch diese Entwicklung eröffnet sich für MFAs ein neuer Karriereweg: der Weg zur Praxismanagerin. Die Übernahme dieser erweiterten Aufgabenbereiche ist nicht nur eine persönliche Weiterentwicklung, sondern trägt auch dazu bei, die Praxis effizienter, moderner und patientenorientierter zu gestalten.

Ziel dieses Kapitels ist es, zu zeigen, welche Möglichkeiten es gibt, wie MFAs sich weiterentwickeln können und wie ein persönlicher Karriereplan aussieht.

Lernziele

- Die verschiedenen Weiterbildungswege zur Praxismanagerin kennenlernen
- Die Anforderungen und Inhalte der Tätigkeit als Praxismanagerin verstehen
- Tarifgruppen und mögliche Gehaltsentwicklungen einordnen können
- Den eigenen Entwicklungsstand reflektieren
- Einen persönlichen Karrierefahrplan erstellen

Warum Weiterentwicklung heute so wichtig ist

„Praxen brauchen heute qualifizierte MFAs wie nie zuvor.“ Dr. Krick

Gründe für die steigende Bedeutung der Praxismanagerin

Die Anforderungen an medizinische Fachangestellte (MFAs) haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Ein wesentlicher Grund dafür ist der zunehmende Fachkräftemangel, der die medizinischen Einrichtungen dazu zwingt, vorhandene Ressourcen optimal einzusetzen. Gleichzeitig sorgt die wachsende Bürokratie dafür, dass administrative Aufgaben einen immer größeren Anteil am Praxisalltag einnehmen.

Auch die Zahl der Patientinnen steigt kontinuierlich, was zu einer höheren Auslastung und komplexeren Abläufen führt. Die fortschreitende Digitalisierung erfordert es, Prozesse neu zu denken und digitale Tools zu integrieren, um effizient arbeiten zu können. Hinzu kommen steigende Qualitätsanforderungen, die eine professionelle Organisation und strukturierte Arbeitsweise voraussetzen.

In der Gynäkologie gewinnt zudem die Spezialisierung immer mehr an Bedeutung, wodurch spezielle Kenntnisse und Fähigkeiten gefragt sind. Angesichts dieser Herausforderungen ist eine gut ausgebildete Praxismanagerin für viele Praxen ein entscheidender Erfolgsfaktor – sowohl im medizinischen Bereich als auch im wirtschaftlichen und organisatorischen Sinne.

Weiterbildungsmöglichkeiten zur Praxismanagerin

Um das eigene Profil als Praxismanagerin zu schärfen, stehen verschiedene anerkannte Weiterbildungswege zur Verfügung, die jeweils unterschiedliche Schwerpunkte setzen und somit gezielt auf individuelle Interessen und Anforderungen eingehen.

IHK-Praxismanagerin (40–50 Unterrichtseinheiten)

Diese bundesweit anerkannte Weiterbildung zeichnet sich durch ihren kompakten Umfang aus und bietet einen schnellen sowie strukturierten Einstieg in die Tätigkeit als Praxismanagerin. Der Fokus liegt insbesondere auf den Bereichen Kommunikation, Teamführung und Organisation. Damit eignet sich dieses Angebot besonders für MFAs, die zügig praxisrelevanten Kompetenzen erwerben möchten.

QMB – Qualitätsmanagement-Beauftragte (ca. 160 UE)

Mit dieser Weiterbildung werden tiefere Kenntnisse im Qualitätsmanagement vermittelt. Der Abschluss ist auditfähig, was ihn besonders für Praxen attraktiv macht, die nach dem QEP-Standard arbeiten. Diese Option ist ideal für MFAs, die künftig Verantwortung im Qualitätsmanagement übernehmen wollen und sich auf diesen Bereich spezialisieren möchten.

BVF-Akademie (Berufsverband der Frauenärzte)

Das Angebot der BVF-Akademie ist speziell auf gynäkologische Praxen zugeschnitten und behandelt insbesondere gynäkologie-spezifische Inhalte. Hier stehen Struktur, Abläufe und das

Patientinnenmanagement im Mittelpunkt. Aufgrund des hohen Praxisbezugs gilt diese Weiterbildung oft als die praxisnächste Option für MFAs in der Gynäkologie.

KV-Kurse und QEP-Seminare

Diese Kurse und Seminare werden regional unterschiedlich angeboten und eignen sich hervorragend zur Vertiefung von Themen wie Qualitätsmanagement, Dokumentation und Abrechnung. Sie stellen eine sinnvolle Ergänzung zu anderen Fortbildungen dar und helfen dabei, bereits erworbene Kenntnisse gezielt auszubauen.

Kompetenzen einer professionellen Praxismanagerin

Ein professionelles Profil als Praxismanagerin zeichnet sich durch das Zusammenspiel verschiedener Schlüsselkompetenzen aus, die im Arbeitsalltag einer modernen Arztpraxis unverzichtbar sind. Nachfolgend werden die wichtigsten Kompetenzbereiche näher erläutert:

Führungskompetenz

Zu den zentralen Führungsqualitäten zählen die Fähigkeit zur klaren Kommunikation innerhalb des Teams, ein gezieltes Delegieren von Aufgaben sowie die Motivation der Mitarbeitenden. Ebenso wichtig sind Kompetenzen in der Konfliktlösung und in der Moderation von Teamprozessen, um ein harmonisches und produktives Arbeitsklima zu schaffen.

Organisationskompetenz

Eine effektive Praxismanagerin überzeugt durch ein ausgeprägtes Organisationsgeschick. Dazu gehören das strukturierte Terminmanagement, die kontinuierliche Optimierung von Arbeitsprozessen sowie fundierte Kenntnisse im Qualitätsmanagement. Die Erstellung und Anwendung einer Verantwortlichkeitsmatrix sorgt für klare Zuständigkeiten und reibungslose Abläufe.

Kommunikationskompetenz

Der Umgang mit Patientinnen, Kollegen und externen Partnern erfordert hohe kommunikative Fähigkeiten. Dazu zählen eine professionelle Gesprächsführung, der souveräne Umgang mit schwierigen Situationen und eine wertschätzende, klare Sprache. Klare Kommunikationsregeln unterstützen die Zusammenarbeit und fördern ein respektvolles Miteinander.

Wirtschaftskompetenz

Auch wirtschaftliche Aspekte spielen eine entscheidende Rolle. Die Praxismanagerin sollte Grundkenntnisse in betriebswirtschaftlichen Kennzahlen sowie in der Abrechnung besitzen. Effizienz und eine gezielte Steuerung der Ressourcen tragen maßgeblich zum wirtschaftlichen Erfolg der Praxis bei.

Fachkompetenz

Fachliche Expertise ist ein weiteres zentrales Element. Dazu zählen Kenntnisse über gynäkologische Abläufe, Labororganisation, Hygienevorschriften und den Umgang mit Medizinprodukten. Diese Fähigkeiten gewährleisten einen sicheren und reibungslosen Praxisbetrieb.

Studien belegen: Praxisteams, die von qualifizierten Praxismanagerinnen geleitet werden, arbeiten spürbar effizienter, entspannter und zufriedener.

Gehalt und tarifliche Einstufung von Praxismanagerinnen

Die Tätigkeitsbeschreibung einer Praxismanagerin ist im MFA-Tarifvertrag 2025 klar definiert. Die Eingruppierung erfolgt in der Regel in Tätigkeitsgruppe IV oder V, abhängig von den übernommenen Verantwortlichkeiten.

Tätigkeitsgruppe IV – Praxismanagerin

Praxismanagerinnen in Tätigkeitsgruppe IV erhalten ein Bruttogehalt zwischen 3.300 und 3.900 Euro. Zusätzlich können verschiedene Zuschläge gewährt werden, etwa für die Beteiligung an Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL), die Übernahme von Notfallsprechstunden oder im Rahmen eines Fortbildungsbudgets.

Tätigkeitsgruppe V – Leitende Funktion

Wer eine leitende Funktion übernimmt und in Tätigkeitsgruppe V eingruppiert ist, erhält ein Bruttogehalt zwischen 3.600 und 4.200 Euro. In dieser Position kommen deutlich anspruchsvollere Leitungsaufgaben hinzu.

Darüber hinaus bieten viele Praxen zusätzliche Vorteile: Dazu zählen eine betriebliche Altersvorsorge, Erholungsbeihilfen, Fahrtkostenzuschüsse, private Zusatzversicherungen sowie steuerfreie Vorteile von bis zu 1.380 Euro jährlich.

Wichtig zu wissen: Qualifizierte Praxismanagerinnen sind sehr gefragt. Praxen sind daher bereit, in deren Weiterbildung und Qualifikation zu investieren.

Entwicklungschancen in gynäkologischen Praxen

Innerhalb einer gynäkologischen Praxis bieten sich für Praxismanagerinnen zahlreiche Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung. Ein zentraler Aspekt ist die Spezialisierung in verschiedenen Fachbereichen. So können Praxismanagerinnen ihre Kompetenzen beispielsweise in der Schwangerenbetreuung, der Onkologie oder als Ultraschallassistentin gezielt vertiefen. Weitere Spezialisierungsoptionen sind die Übernahme der IUS-Sprechstunde, der Bereich Endokrinologie, das Impfmanagement sowie die Entwicklung zur Abrechnungsexpertin.

Darüber hinaus eröffnen sich vielfältige Chancen in Führungspositionen. Praxismanagerinnen können die Teamleitung übernehmen, als Ausbildungsbeauftragte agieren oder als Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) Verantwortung tragen. Die Position der Praxismanagerin selbst ist ebenfalls mit erweiterten Führungsaufgaben verbunden.

Neben den Spezialisierungen und Führungsrollen sind beratende Funktionen ein weiteres Feld der Weiterentwicklung. Hierzu zählen Aufgaben als interne QM-Expertin, Prozessanalytikerin oder als zentrale Ansprechperson für Laborangelegenheiten und die Kassenärztliche Vereinigung (KV). Wer seine Rolle aktiv gestaltet und lebt, dem eröffnen sich innerhalb der Praxis zahlreiche neue Perspektiven und Entwicklungsmöglichkeiten.

Aktive Karrieregestaltung: Drei Schritte zur Weiterentwicklung

Der Beginn jeder beruflichen Weiterentwicklung liegt in der eigenen Selbstachtung und dem Selbstbewusstsein. Wer seine Karriere aktiv gestalten möchte, sollte strukturiert vorgehen und sich auf drei zentrale Schritte konzentrieren:

1. Standortbestimmung

Zunächst ist es wichtig, sich selbst ehrlich einzuschätzen: Was sind meine besonderen Stärken? Welche positiven Rückmeldungen habe ich in der Vergangenheit erhalten? Und in welchen Bereichen möchte ich mich persönlich und fachlich weiterentwickeln? Eine klare Standortbestimmung schafft die Grundlage für zielgerichtetes Wachstum.

2. Zieldefinition

Im nächsten Schritt werden konkrete Ziele formuliert: Welche neuen Aufgaben möchte ich künftig übernehmen? Welche Weiterbildungsangebote passen zu meinen Interessen und Talenten? Und ganz wichtig: Wo möchte ich in einem Jahr stehen? Eine präzise Zieldefinition hilft, den eigenen Karriereweg bewusst zu steuern und motiviert, die nächsten Schritte zu gehen.

3. Umsetzung

Jetzt geht es an die praktische Umsetzung der gesetzten Ziele. Dazu gehört, passende Weiterbildungen zu buchen, mehr Verantwortung im Praxisalltag zu übernehmen und sich aktiv sichtbar zu machen. Entwicklungsgespräche mit der Praxisleitung sind dabei ein zentraler Bestandteil, um Feedback einzuholen, Ziele abzustimmen und gemeinsam den eigenen Karriereweg zu gestalten.

Die Rolle der Praxisleitung – Unterstützung ist entscheidend

„Ohne Unterstützung der Praxisleitung kann keine MFA wachsen.“ Dr. Krick

Die Verantwortung der Praxisleitung für die Entwicklung der Mitarbeitenden

Eine zentrale Rolle bei der beruflichen Weiterentwicklung von Medizinischen Fachangestellten (MFA) spielt die Praxisleitung. Damit echte Entwicklung möglich wird, ist es essenziell, dass die Praxisleitung gezielt unterstützt und fördert. Dazu gehört in erster Linie, dass sie geeignete Weiterbildungen ermöglicht und den Mitarbeitenden zugänglich macht. Nur so können neue Kompetenzen erworben und vorhandene Stärken weiter ausgebaut werden.

Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Praxisleitung die individuellen Entwicklungsziele der Mitarbeitenden ernst nimmt und aktiv begleitet. Sie sollte Verantwortung an die MFA übergeben, um ihnen die Chance zu geben, sich im Praxisalltag auszuprobieren und neue Aufgaben zu übernehmen. Dieses Übertragen von Verantwortung geht Hand in Hand mit dem Schenken von Vertrauen, was wiederum das Selbstbewusstsein und die Motivation der Mitarbeitenden stärkt.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist das regelmäßige und konstruktive Feedback, das die Praxisleitung gibt. Es unterstützt die MFA dabei, ihre Fortschritte einzuschätzen, Entwicklungspotenziale zu erkennen und die nächsten Schritte gezielt zu planen.

Nur wenn beide Seiten – Praxisleitung und MFA – eng zusammenarbeiten und sich gegenseitig unterstützen, kann echte und nachhaltige Entwicklung entstehen.

Praxisimpuls / Übung: „Mein persönlicher Entwicklungsplan“

Nehmen Sie ein Blatt Papier und notieren Sie:

Meine Stärken	
.Meine Entwicklungsfelder	
Mein Ziel für die nächsten 12 Monate	
Mögliche Weiterbildungen	
Nächster Schritt	

Dieses kleine Dokument kann ein Meilenstein sein – der Beginn einer echten Karriere.

Fazit

Weiterentwicklung ist nicht nur möglich, sondern notwendig.

Die moderne gynäkologische Praxis braucht qualifizierte, selbstbewusste MFAs, die führen, organisieren, managen und Verantwortung übernehmen.

Mit einer klaren Vision, einer passenden Weiterbildung und Unterstützung durch die Praxisleitung kann jede MFA ihren Weg gehen – bis hin zur Rolle der Praxismanagerin mit hoher Kompetenz, Wertschätzung und Perspektive.

Kapitel 9: Werkzeuge für die Praxismanagerin

Gute Führung zeigt sich nicht nur in Haltung und Kommunikation, sondern auch in den Werkzeugen, mit denen der Alltag gesteuert wird. Struktur entsteht nicht durch Zufall — sie entsteht durch klare Vorlagen, Checklisten, Arbeitsmaterialien und Routinen.

Dieses Kapitel stellt praktische Tools vor, die den Alltag sofort erleichtern. Sie sind einfach, schnell einsetzbar und stärken die Selbstständigkeit des gesamten Teams. Viele dieser Werkzeuge stammen aus der Fortbildung mit Dr. Krick; andere wurden weiterentwickelt, um sie noch praxistauglicher zu machen.

Ziel ist es, der Praxismanagerin ein Set an professionellen Instrumenten an die Hand zu geben, mit denen sie Organisation, Kommunikation und Abläufe sichtbar verbessern kann.

Checklisten – das Fundament

Checklisten sind keineswegs ein Zeichen für mangelnde Kompetenz – im Gegenteil: Sie spiegeln Professionalität und einen strukturierten Arbeitsstil wider. Sie dienen dazu, den Arbeitsalltag sicherer, effizienter und klarer zu gestalten. Durch den Einsatz von Checklisten werden Fehlerquellen verringert, Nachfragen reduziert und die Transparenz innerhalb des Teams erhöht.

Im Folgenden finden sich zentrale Checklisten, die den Praxisalltag unterstützen:

Raum-Checkliste (täglich):	<ul style="list-style-type: none"> • Handschuhe, Desinfektionsmittel, Gleitmittel bereitlegen • Papierrolle und Abwurfbehälter auffüllen • Ultraschallgerät reinigen • Instrumente auf Vollständigkeit prüfen • Druckerpapier nachfüllen • Notfallklingel testen
Labor-Checkliste:	<ul style="list-style-type: none"> • Probenannahme kontrollieren • Beschriftung sicherstellen • Transportzeiten einhalten • Gerätetests durchführen • Temperaturkontrolle dokumentieren • Gesamte Dokumentation abschließen
Notfallkoffer-Checkliste (monatlich):	<ul style="list-style-type: none"> • Vollständigkeit des Inhalts prüfen • Haltbarkeiten der Medikamente und Materialien kontrollieren • Funktion der Geräte testen • Checkliste unterzeichnen
Hygiene-Checkliste:	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbereitung von Instrumenten sicherstellen • Flächendesinfektion durchführen • Medizinprodukte überprüfen • Wasserführung kontrollieren • Dokumentation der Maßnahmen

Diese Checklisten sorgen für einen reibungslosen Ablauf im Praxisalltag und unterstützen das gesamte Team dabei, die hohen Standards in der gynäkologischen Versorgung zuverlässig einzuhalten.

Die Verantwortlichkeitsmatrix

Eine der wichtigsten Strukturen für Teamorganisation.

Beispielmatrix

Regel: Mindestens alle 6 Monate aktualisieren.

Morgenmeeting – 10-Minuten-Agenda

Das zentrale Routinewerkzeug: Die Tagesagenda

Ein zentrales Routinewerkzeug im Praxisalltag ist die Tagesagenda. Sie bietet dem gesamten Team zu Beginn des Tages einen strukturierten Überblick und legt die Basis für einen reibungslosen Ablauf. Zu den wesentlichen Bestandteilen der Agenda gehört zunächst der Überblick über die aktuelle Patientinnenzahl. Dadurch kann das Team den Tag besser organisieren und die anstehenden Aufgaben gezielt koordinieren.

Ein weiterer wichtiger Punkt sind die Prioritäten. Hierzu zählen insbesondere Notfälle, Schwangere und Akutpatientinnen, die besondere Aufmerksamkeit und gegebenenfalls eine bevorzugte Behandlung benötigen. Die Raumverteilung wird ebenfalls thematisiert, sodass alle wissen, in welchen Räumen welche Behandlungen stattfinden und wie die Praxisräume optimal genutzt werden.

Darüber hinaus wird der Laborbedarf, inklusive geplanter Blutabnahmen, besprochen und zugewiesen. Auch die Aufgabenverteilung wird festgelegt, damit jede Person im Team über ihre konkreten Aufgaben und Zuständigkeiten informiert ist. Wichtige Hinweise, beispielsweise zu Geräten oder Personalausfällen, werden ebenfalls erläutert, um auf eventuelle Besonderheiten oder Herausforderungen vorbereitet zu sein.

Das Ziel dieser täglichen Agenda ist ein ruhiger und strukturierter Start in den Tag, bei dem alle Teammitglieder genau wissen, woran sie sind und was sie erwartet.

Wochenmeeting – kurze Lagebesprechung

Das Wochenmeeting ist schlank, effektiv und klar strukturiert gestaltet, um einen schnellen und dennoch umfassenden Überblick über die aktuelle Situation im Team zu ermöglichen. Die Besprechung beginnt mit einer Reflexion darüber, was in der vergangenen Woche gut gelaufen ist. Dabei werden positive Entwicklungen und gelungene Abläufe hervorgehoben, um Erfolge gemeinsam zu würdigen und Motivation zu schaffen.

Im Anschluss wird erörtert, welche Aspekte weniger gut funktioniert haben. Hierbei steht das Ziel im Vordergrund, Herausforderungen zu identifizieren und offen anzusprechen, ohne Schuldzuweisungen vorzunehmen. So können gemeinsam Lösungen erarbeitet werden.

Ein weiterer wichtiger Punkt der Agenda ist die Frage danach, was das Team aktuell benötigt. Dies umfasst sowohl organisatorische als auch zwischenmenschliche Anliegen, um die Zusammenarbeit kontinuierlich zu verbessern.

Darüber hinaus erfolgt ein kurzer Rückblick auf die Wartezeiten, um Verzögerungen zu analysieren und Abläufe gegebenenfalls anzupassen. Dies trägt dazu bei, die Patientenzufriedenheit zu erhöhen und den Praxisalltag effizienter zu gestalten.

Die Terminplanung für die kommende Woche ist ebenfalls Bestandteil des Meetings. Dabei werden anstehende Termine koordiniert und mögliche Engpässe frühzeitig erkannt, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

Abschließend gibt die Ärztin oder der Arzt wichtige Hinweise weiter, die für das Team relevant sind. So bleibt das gesamte Team informiert und kann gezielt auf aktuelle Herausforderungen reagieren.

Das Wochenmeeting dauert in der Regel 10 bis 20 Minuten und bietet damit einen kompakten, aber wirkungsvollen Rahmen für den regelmäßigen Austausch im Team.

Monatsmeeting – Die drei Rollen und ergänzende Themen

Im Rahmen des Monatsmeetings kommt ein zentrales Werkzeug der Fortbildung zum Einsatz, das die Zusammenarbeit im Team fördert und die kontinuierliche Entwicklung unterstützt. Das Meeting gliedert sich klar in drei Rollen, die verschiedene Perspektiven auf die Ereignisse des vergangenen Monats ermöglichen.

Frau Fehler

Zu Beginn wird der Bereich „Frau Fehler“ behandelt. Hier steht die Frage im Vordergrund, was im letzten Monat nicht gut gelaufen ist und wo das Team auf Schwierigkeiten gestoßen ist. Die Besprechung erfolgt sachlich und ohne Schuldzuweisungen – es geht ausschließlich um die Darstellung von Fakten, um gemeinsam Lösungen zu entwickeln.

Frau Beschwerde

Anschließend wird mit „Frau Beschwerde“ auf die Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten eingegangen. Es wird analysiert, welche Kritikpunkte geäußert wurden und in welchen Bereichen Verbesserungsbedarf besteht. Ziel ist es, konkrete Ansatzpunkte für Optimierungen zu identifizieren.

Frau Vorschlag

Im dritten Schritt übernimmt die Rolle „Frau Vorschlag“ das Wort. Das Team bringt eigene Ideen ein und schlägt Verbesserungen vor, die zur Weiterentwicklung der Praxis beitragen können.

Ergänzende Themen

Neben den drei Hauptrollen werden im Monatsmeeting weitere relevante Themen besprochen. Dazu zählen interne Fortbildungen, Fragen zur Abrechnung, Updates im Qualitätsmanagement (QM), regelmäßige Gerätechecks sowie die Weiterentwicklung der Teamkultur. Diese ergänzenden Punkte sorgen für ein umfassendes Bild und stärken die Zusammenarbeit.

Regelmäßige Maßnahmenliste als Umsetzungs-Tool

Eine feste Regel bei jedem Monatsmeeting ist die Erstellung einer Maßnahmenliste am Ende der Besprechung. Sie dient als zentrales Umsetzungs-Tool und stellt sicher, dass die gemeinsam beschlossenen Punkte nicht in Vergessenheit geraten. Durch eine klare Struktur werden Aufgaben und Verantwortlichkeiten festgehalten, sodass Maßnahmen gezielt und nachhaltig umgesetzt werden können.

Beispielstruktur der Maßnahmenliste

Die Maßnahmenliste ist ein kleines, aber wirkungsvolles Werkzeug, das verhindert, dass Beschlüsse im Alltag „verpuffen“. Sie fördert die Verbindlichkeit und Transparenz innerhalb des Teams und trägt dazu bei, die besprochenen Verbesserungen tatsächlich zu realisieren.

Mini-Auditbogen (QM-kompatibel)

Ein Mini-Audit stellt eine regelmäßige, interne Überprüfung dar, die alle drei bis sechs Monate durchgeführt wird. Ziel dieses Audits ist es, die Einhaltung wichtiger Qualitätsstandards sicherzustellen

und gegebenenfalls frühzeitig Optimierungsbedarf zu erkennen. Die Durchführung ist kompakt gehalten und nimmt etwa 15 bis 20 Minuten in Anspruch.

Im Rahmen des Audits werden folgende Fragestellungen bearbeitet:

- Sind alle Checklisten auf dem aktuellen Stand?
- Wurden alle Geräte ordnungsgemäß geprüft?
- Werden die Standardarbeitsanweisungen (SOPs) in der Praxis konsequent angewendet?
- Gibt es neue Risiken oder Veränderungen im Ablauf, die beachtet werden müssen?
- Werden die Hygienevorgaben lückenlos eingehalten?
- Ist das Team ausreichend geschult, um die Anforderungen zu erfüllen?

Durch diese strukturierte Herangehensweise wird sichergestellt, dass die zentralen Aspekte des Qualitätsmanagements fortlaufend überprüft und bei Bedarf angepasst werden können. So bleibt die Praxis stets auf dem aktuellen Stand und kann proaktiv auf Herausforderungen reagieren.

Delegationsformular zur Verantwortungsübertragung

Das Delegationsformular dient dazu, Verantwortlichkeiten im Rahmen des Mini-Audits klar und nachvollziehbar zu übertragen. Mit diesem strukturierten Vorgehen wird sichergestellt, dass Aufgaben eindeutig zugewiesen werden und deren Erfüllung überprüfbar bleibt.

Aufgabe: Die zu delegierende Tätigkeit wird hier präzise beschrieben.

Ziel: Das angestrebte Ergebnis der Aufgabe wird festgehalten, um die Erwartung transparent zu machen.

Wer? Die verantwortliche Person wird namentlich benannt, sodass klar ist, wer für die Umsetzung zuständig ist.

Bis wann? Hier wird die Frist für die Fertigstellung der Aufgabe eingetragen, um den zeitlichen Rahmen zu sichern.

Kontrollpunkt: Die Kontrollinstanz oder der Prüfzeitpunkt werden festgelegt, um die Ausführung zu überwachen.

Bemerkungen: Für ergänzende Hinweise oder Besonderheiten steht dieses Feld zur Verfügung.

Durch die Verwendung solcher Vorlagen wird die Verantwortungsübertragung in der Praxis klar dokumentiert und erleichtert die Nachverfolgung sowie die Qualitätssicherung im Team.

KPI-Dashboard: Effiziente Kennzahlenmessung in der Praxis

Um die Wirtschaftlichkeit und Organisation einer Praxis gezielt zu steuern, empfiehlt sich die regelmäßige Erhebung von Kennzahlen.

Dabei sollten monatlich fünf bis sieben aussagekräftige Werte erfasst werden. Diese Kennzahlen ermöglichen einen schnellen Überblick über die aktuellen Entwicklungen und helfen dabei, Optimierungspotenziale frühzeitig zu erkennen.

Ein praxisnahes Beispiel hierfür ist das KPI-Dashboard.

Im Vergleich zu umfangreichen Qualitätsmanagement-Berichten, die oftmals auf 30 Seiten detaillierte Informationen liefern, bietet das Dashboard eine kompakte und anschauliche Darstellung der wichtigsten Kennzahlen.

So lassen sich Trends und Auffälligkeiten auf einen Blick erfassen, ohne den Überblick zu verlieren.

Patientenreise-Analyse: Ein wirkungsvolles Werkzeug zur Serviceverbesserung

Die Analyse der Patientenreise stellt ein äußerst effektives Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung des Service in der Praxis dar. Sie betrachtet den gesamten Weg, den eine Patientin in der Praxis durchläuft, und strukturiert diesen in verschiedene Phasen. Jede Phase bietet die Möglichkeit, gezielt Potenziale für Verbesserungen zu identifizieren.

- Terminvereinbarung: Wie erlebt die Patientin die Kontaktaufnahme und Terminfindung? Welche Verbesserungen sind möglich?
- Empfang / Anmeldung: Was nimmt die Patientin bei der Ankunft und Anmeldung wahr? Wie kann dieses Erlebnis optimiert werden?
- Wartezimmer: Welche Eindrücke und Gefühle entstehen während der Wartezeit? Wie lässt sich der Aufenthalt angenehmer gestalten?
- Untersuchungszimmer: Wie wird die Atmosphäre und der Ablauf im Untersuchungsraum empfunden? Wo gibt es Ansatzpunkte zur Verbesserung?
- Beratung: Welche Erfahrungen macht die Patientin im Gespräch und in der Beratung? Wie kann die Kommunikation noch zielgerichteter und verständlicher erfolgen?
- Labor / Diagnostik: Was erlebt die Patientin während diagnostischer Maßnahmen? Welche Abläufe können optimiert werden?
- Abschluss / Abrechnung: Wie gestaltet sich der Abschluss des Praxisbesuchs inklusive Abrechnung? Wie kann Transparenz und Klarheit geschaffen werden?
- Nachsorge / Follow-up: Wie werden Nachsorge und weitere Betreuung organisiert? Was kann verbessert werden, damit sich die Patientin weiterhin gut betreut fühlt?

Für jede dieser Phasen hilft die Leitfrage: „Was erlebt die Patientin hier – und wie können wir es besser machen?“ Sie unterstützt dabei, den Praxisalltag konsequent aus Sicht der Patientin zu betrachten und gezielte Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Kommunikation – Wording-Vorlagen für schwierige Situationen

Beispiele:

1. Wartezeiten kommunizieren

„Es tut mir leid, dass Sie warten müssen. Wir sorgen gerade dafür, dass jede Patientin die Zeit bekommt, die sie braucht. Wir sind gleich für Sie da.“

2. Beschwerden ruhig aufnehmen

„Danke, dass Sie das ansprechen. Lassen Sie uns kurz schauen, wie wir das für Sie lösen können.“

3. Konflikte im Team entschärfen

„Ich sehe, dass das Thema wichtig ist. Lassen Sie uns kurz gemeinsam sortieren, worum es genau geht.“

4. Prioritäten klar benennen

„Damit wir heute gut durchkommen: Unsere Priorität ist zuerst die Schwangerenversorgung, dann die Akutpatientinnen.“

Notfallkommunikation – kurze Sätze für Stresssituationen

1. „Bitte einmal Ruhe — wir gehen strukturiert vor.“

2. „Ich übernehme den Raum, du holst bitte den Notfallkoffer.“

3. „Wer dokumentiert?“

4. „Ich bleibe bei der Patientin, ihr koordiniert außen.“

Diese Sätze geben Orientierung — auch in hektischen Situationen.

Fazit

Werkzeuge machen Führung sichtbar. Sie schaffen Struktur, Klarheit und Stabilität — genau das, was eine gynäkologische Praxis braucht. Die Praxismanagerin nutzt diese Tools, um Abläufe zu steuern, Kommunikation zu verbessern und Qualität kontinuierlich zu stärken.

Gute Tools entlasten.

Gute Tools schaffen Routine.

Gute Tools machen aus einem Team ein System.

Kapitel 10: Zusammenfassung & Praxistransfer

Die Arbeit als Praxismanagerin ist anspruchsvoll, vielfältig und enorm wertvoll. In diesem Ratgeber haben wir die wichtigsten Bereiche moderner Praxisführung betrachtet: Organisation, Teamarbeit, Kommunikation, Qualitätsmanagement, Delegation, Wirtschaftlichkeit und persönliche Weiterentwicklung.

Alle diese Themen haben ein gemeinsames Ziel:

Die Praxis stabiler, sicherer und menschlicher zu machen — für Patientinnen, das Team und die Praxisleitung. Dieses letzte Kapitel fasst die Kernpunkte zusammen und zeigt konkrete Schritte, wie MFAs das Gelernte in den nächsten Wochen in die Praxis übertragen können.

Die fünf Kernaussagen dieses Ratgebers

1. Die Entwicklung der MFA zur Praxismanagerin – eine notwendige Veränderung

Die Rolle der Medizinischen Fachangestellten (MFA) wandelt sich zunehmend zur Praxismanagerin – und das aus gutem Grund. Die gynäkologische Versorgung ist heute deutlich komplexer als früher, was die Anforderungen an Organisation, Teamführung, Kommunikation und Qualitätsmanagement erheblich steigen lässt. Die Praxismanagerin übernimmt dabei eine Schlüsselrolle, indem sie diese Bereiche miteinander verbindet und so den reibungslosen Ablauf in der Praxis sicherstellt.

2. Führung beginnt mit Haltung und Kommunikation

Gute Führung basiert nicht auf einem Titel, sondern auf innerer Haltung und klarer, wertschätzender Kommunikation. Wer mit Ruhe und Verlässlichkeit auftritt, schafft mehr Autorität und Sicherheit im Team. Führung bedeutet, Orientierung zu geben und bereit zu sein, Verantwortung zu übernehmen – besonders in herausfordernden Situationen.

3. Strukturen schaffen Stabilität in der Praxis

Stabile Strukturen sind das Rückgrat einer gut geführten Praxis. Werkzeuge wie Verantwortlichkeitsmatrix, Checklisten, sowie regelmäßige Morgen- und Monatsmeetings sind weit mehr als bürokratische Formalitäten. Sie helfen dabei, Stress zu vermeiden, sorgen für klare Abläufe und sichern die Qualität der täglichen Arbeit.

4. Qualitätsmanagement als Führungsinstrument

Ein effektives Qualitätsmanagement – etwa durch QEP, Checklisten, Audits und kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP) – ist kein bürokratischer Ballast. Vielmehr dient es als wichtiges Führungsinstrument, um Fehler zu vermeiden, Abläufe gezielt zu verbessern und die Sicherheit der Patientinnen dauerhaft zu gewährleisten.

5. Wirtschaftliches Denken als Voraussetzung für eine starke Praxis

Die wirtschaftliche Stabilität der Praxis hängt direkt mit der Qualität der Organisation zusammen. Terminmanagement, eine kluge Prozesssteuerung, die Zufriedenheit der Patientinnen und eine

wirkungsvolle Kommunikation beeinflussen die Wirtschaftlichkeit der Praxis maßgeblich. Nur wer diese Aspekte im Blick behält, kann langfristig eine erfolgreiche und starke Praxis führen.

Die Schlüsselkompetenzen einer guten Praxismanagerin

Eine gute Praxismanagerin zeichnet sich durch die Verbindung verschiedener zentraler Kompetenzen aus, die im Praxisalltag unverzichtbar sind. Zu diesen Fähigkeiten zählen die Fachkompetenz, die es ermöglicht, komplexe und anspruchsvolle Aufgaben souverän zu bewältigen, sowie eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit, die für die interne Zusammenarbeit und den Kontakt mit Patientinnen von großer Bedeutung ist.

Darüber hinaus ist ein hohes Maß an Organisationstalent erforderlich, um die vielfältigen Abläufe in der Praxis effizient zu steuern. Teamorientierung bildet die Grundlage für ein gutes Miteinander und trägt dazu bei, dass alle Mitarbeitenden gemeinsam an einem Strang ziehen. Entscheidungsstärke sorgt dafür, dass die Praxismanagerin in herausfordernden Situationen schnell und verantwortungsvoll handeln kann.

Selbstbewusstsein und Verantwortungsfreude komplettieren das Kompetenzprofil: Sie geben Sicherheit und schaffen Vertrauen im Team sowie bei den Patientinnen. All diese Fähigkeiten entwickeln sich nicht von heute auf morgen, sondern wachsen Schritt für Schritt im täglichen Handeln und durch kontinuierliche Erfahrungen im Praxisalltag.

„Die Praxismanagerin ist die rechte Hand der Ärztin oder des Arztes – sie hält die Praxis zusammen.“ Dr. Krick

Die Zukunft gynäkologischer Praxen: Herausforderungen und die Rolle der Praxismanagerin

Die gynäkologischen Praxen stehen vor einem tiefgreifenden Wandel, der durch verschiedene Faktoren geprägt wird. Zu den zentralen Herausforderungen zählen der anhaltende Fachkräftemangel, die fortschreitende Digitalisierung, eine zunehmende Spezialisierung innerhalb des Fachgebiets sowie stetig steigende Qualitätsanforderungen. Hinzu kommen wachsende Erwartungen der Patientinnen, die eine moderne und patientenorientierte Versorgung fordern.

In diesem sich wandelnden Umfeld nehmen Praxismanagerinnen eine Schlüsselrolle ein. Sie sind maßgeblich dafür verantwortlich, dass gynäkologische Praxen nicht nur modern und effizient arbeiten, sondern zugleich ihre Menschlichkeit und Stabilität bewahren. Praxismanagerinnen gestalten aktiv den Wandel mit, indem sie innovative Lösungen vorantreiben, die Qualität der Prozesse sichern und auf die Bedürfnisse von Patientinnen sowie des gesamten Teams eingehen.

Exeltis möchte diesen Veränderungsprozess unterstützen, indem Medizinische Fachangestellte (MFAs) gezielt gefördert werden. Durch Fortbildungen, praxisnahes Wissen, hilfreiche Tools und eine klare Wertschätzung für ihren Beruf trägt Exeltis dazu bei, MFAs auf ihrem Weg zu stärken und sie in ihrer wichtigen Rolle innerhalb der gynäkologischen Praxis zu begleiten.

Kapitel 11: Weiterbildung zur Praxismanagerin

Die Weiterbildung zur Praxismanagerin vermittelt MFAs umfassende Kompetenzen in Organisation, Kommunikation, Qualitätsmanagement, Teamführung und wirtschaftlichem Praxismanagement.

Voraussetzungen für die Weiterbildung zur Praxismanagerin

Um an der Weiterbildung zur Praxismanagerin teilnehmen zu können, sind bestimmte Voraussetzungen erforderlich.

Zunächst wird eine abgeschlossene Berufsausbildung zur Medizinischen Fachangestellten (MFA) vorausgesetzt.

Idealerweise verfügen die Interessentinnen zudem bereits über ein bis zwei Jahre Berufserfahrung in der ambulanten Versorgung, wodurch sie wertvolle Einblicke in die Abläufe und Besonderheiten des Praxisalltags mitbringen.

Darüber hinaus sind ausgeprägte Organisationsfähigkeiten wichtig, da die zukünftigen Praxismanagerinnen eine Vielzahl an Aufgaben koordinieren und strukturieren müssen.

Ein Interesse an Koordination und Teamarbeit rundet das Anforderungsprofil ab und bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Tätigkeit im Praxismanagement.

Diese Kompetenzen ermöglichen es den Teilnehmerinnen, die vielfältigen Herausforderungen des Berufsalltags aktiv und verantwortungsbewusst anzugehen.

Module der Weiterbildung

Bereich	Inhalte
Praxisorganisation & Prozessmanagement	Analyse bestehender Abläufe, Entwicklung effizienter Prozesse, Erstellung von Checklisten, SOPs, Raumkonzepten, Optimierung von Termin- und Wartezeitenmanagement
Qualitätsmanagement nach §135a SGB V	Aufbau und Pflege eines QM-Handbuchs, Durchführung interner Audits, Fehleranalysen, Maßnahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)
Kommunikation & Patientinnenmanagement	Professionelle Gesprächsführung, Konfliktmanagement, konstruktive Deeskalation, strukturierte Teamkommunikation, Übergaben, Informationswege
Personalführung & Teamorganisation	Grundlagen moderner Führungskonzepte, Dienstplanung, Einarbeitung neuer Mitarbeitender, Feedbackstrukturen, Entwicklung einer wertschätzenden Teamkultur
Betriebswirtschaft & Abrechnung	Grundlagen von EBM, GOÄ, IGeL-Prozessen, Budgetverantwortung, Materialkostenmanagement, Kennzahlenanalyse, Unterstützung bei Praxisentwicklung, wirtschaftlicher Steuerung
Recht & Compliance	Datenschutz (DSGVO), Schweigepflicht, rechtssichere Kommunikation, haftungsrechtliche Grundlagen, Bedeutung der Dokumentation, Delegation ärztlicher Leistungen, Verantwortungsbereiche

Prüfungsleistungen

Im Rahmen der Qualifikation zur Praxismanagerin sind verschiedene Prüfungsleistungen zu erbringen, die unterschiedliche Kompetenzen abdecken und sowohl theoretisches Wissen als auch praktische Anwendungskompetenz nachweisen.

- **Schriftliche Abschlussprüfung:** Die schriftliche Abschlussprüfung überprüft die fachlichen Kenntnisse in den relevanten Themenbereichen, wie zum Beispiel Qualitätsmanagement, Kommunikation, Personalführung, Betriebswirtschaft sowie rechtliche Grundlagen. Dabei werden die erworbenen Kenntnisse systematisch abgefragt und bewertet.
- **Mündliches Fachgespräch oder Präsentation:** In einem mündlichen Fachgespräch oder einer Präsentation haben die Teilnehmenden die Möglichkeit, ihr Wissen praxisnah zu demonstrieren und komplexe Sachverhalte verständlich darzustellen. Hierbei wird neben dem Fachwissen auch die Kommunikationskompetenz beurteilt.
- **Projektarbeit (z. B. Optimierung eines Praxisprozesses):** Im Rahmen einer Projektarbeit, wie beispielsweise der Optimierung eines Praxisprozesses, dokumentieren und reflektieren die Teilnehmenden die praktische Umsetzung erworbener Kenntnisse. Sie zeigen damit, dass sie in der Lage sind, konkrete Verbesserungsmaßnahmen in der Praxis zu initiieren und zu begleiten.

Weiterbildung über die Landesärztekammern

Die Landesärztekammern (LÄK) in Deutschland bieten regelmäßig Fortbildungen für Medizinische Fachangestellte an, die sich beruflich weiterentwickeln und mehr Verantwortung übernehmen möchten. Dazu gehören Seminare und Module aus den Bereichen Praxisorganisation, Qualitätsmanagement, Kommunikation, Teamführung, Datenschutz, Abrechnung und moderne Praxisstrukturen.

Da jede Landesärztekammer ihr eigenes Fortbildungsprogramm erstellt und die Inhalte jährlich aktualisiert, unterscheiden sich die Kurse je nach Bundesland. Einige Kammern bieten komplette Kursreihen an, andere integrieren praxisrelevante Inhalte in ihre regulären MFA-Fortbildungen. Daher empfiehlt es sich, regelmäßig einen Blick auf die Webseite der jeweils zuständigen Ärztekammer zu werfen. Dort finden MFAs eine aktuelle und vollständige Übersicht über:

- Fortbildungen im Bereich *Praxismanagement*
- Qualifizierungen für *Qualitätsmanagement*
- Module zu *Kommunikation und Teamorganisation*
- Aufbaukurse zu *Führungskompetenz*
- Angebote zu *Abrechnung, QM und Arbeitsorganisation*

Diese Veranstaltungen sind in der Regel praxisnah, anerkannt und berufsbegleitend aufgebaut, sodass sie sich gut in den Arbeitsalltag integrieren lassen. Viele Praxen unterstützen die Teilnahme organisatorisch oder finanziell, da die Inhalte unmittelbar zur Entlastung des Teams und zur Verbesserung der Praxisstruktur beitragen.

Tipp für MFAs:

Schauen Sie mindestens einmal pro Jahr auf die Fortbildungsseite Ihrer Landesärztekammer. Die Programme werden meist im Herbst für das Folgejahr veröffentlicht und bieten eine gute Orientierung, welche Kompetenzen Sie ausbauen möchten – ganz im Sinne einer professionellen und zukunftsorientierten Rolle als Praxismanagerin.

Kosten und Finanzierung einer Weiterbildung zur Praxismanagerin

Die Kosten für eine hochwertige Weiterbildung zur Praxismanagerin liegen je nach Anbieter zwischen 1.000 und 6.000 Euro.

Kurse der Ärztekammern bewegen sich meist zwischen 1.000 und 1.800 Euro, während spezialisierte oder private Institute höhere Gebühren berechnen.

In vielen gynäkologischen Praxen übernimmt die Praxis die Kosten vollständig oder anteilig, da die Weiterbildung unmittelbar zur Entlastung des Teams und zu einer besseren Organisation beiträgt. Häufig wird dafür eine kurze Bindungsfrist vereinbart. Andere Praxen teilen sich die Kosten mit der Mitarbeiterin, seltener wird die Weiterbildung vollständig privat finanziert.

Unabhängig vom Finanzierungsmodell gilt: Die Rolle der Praxismanagerin ist ein wertvoller beruflicher Entwicklungsschritt, der sich sowohl für das Team als auch für die Mitarbeiterin persönlich auszahlt.

Beispiel einer Teilnehmerin:

Fallbericht: Finanzierung der Praxismanagerin-Fortbildung über Bildungsgutschein

Im Jahr 2023 wurde von einer Teilnehmerin eine Fortbildung zur Praxismanagerin beim PKV Institut erfolgreich abgeschlossen. Die Weiterbildung erstreckte sich über einen Zeitraum von rund einem Jahr und konnte vollständig über einen Bildungsgutschein der Agentur für Arbeit finanziert werden.

Die Beantragung des Bildungsgutscheins in Nordrhein-Westfalen gestaltet sich vergleichsweise unkompliziert. Von der Teilnehmerin sowie vom Arbeitgeber waren lediglich einige Formulare auszufüllen. Die weitere organisatorische Abwicklung erfolgte direkt über das PKV Institut, wodurch der gesamte Prozess reibungslos verlief.

Dieser Fall verdeutlicht, dass die Finanzierung einer berufsbegleitenden Fortbildung über die Agentur für Arbeit eine praktikable Möglichkeit darstellt. Insbesondere die enge Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber und Bildungsträger trägt dazu bei, den Ablauf effizient und erfolgreich zu gestalten.

Literatur

Praxisorganisation und -verwaltung für Medizinische Fachangestellte

Verhuven, Hoffmann

Westermann | ISBN **978-3427930764**

Amazon: <https://www.amazon.de/dp/3427930769>

Warum wichtig: Das derzeit beste Lehrwerk für Organisation, Verwaltung, Strukturen und Prozesse – Standard für MFA-Schulen.

Praxismanagement – Lehr- und Arbeitsheft für MFAs

Hoffmann

Westermann | ISBN **978-3427920703**

Amazon: <https://www.amazon.de/dp/3427920704>

Warum wichtig: Ideal für den Einstieg in Praxismanagement mit vielen Übungen.

Praxismanagement und Wirtschaftslehre für Medizinische Fachangestellte

Wollenweber, Rex-Vohrmann, Böge-Krol

Europa-Lehrmittel | ISBN **978-3808565162**

Amazon: <https://www.amazon.de/dp/3808565160>

Warum wichtig: BWL, Wirtschaft, Strukturen – unverzichtbar für angehende Praxismanagerinnen.

Arbeitsbuch Praxismanagement & Wirtschaftslehre

Rex-Vohrmann, Wollenweber

Europa-Lehrmittel | ISBN **978-3758562877**

Amazon: <https://www.amazon.de/dp/3758562872>

Warum wichtig: Aufgaben, Fallbeispiele, Tools zur Prüfungsvorbereitung.

Der Weg zur erfolgreichen Praxismanagerin

Ursula Klasen

ISBN **978-3934280670**

Amazon: <https://www.amazon.de/dp/3934280676>

Warum wichtig: Tatsächlich DAS einzige Buch, das die Rolle „Praxismanagerin“ direkt behandelt.

Abschlusswort

Mut zur Verantwortung und Weiterentwicklung: Ein Aufruf an MFAs

Mit diesem Ratgeber möchten Exeltis und Dr. Krick allen Medizinischen Fachangestellten (MFAs) Mut machen, neue Wege zu gehen und sich den Herausforderungen des Praxisalltags aktiv zu stellen.

Es geht darum, Verantwortung zu übernehmen, sich stetig weiterzuentwickeln und die eigene Rolle innerhalb des Teams selbstbewusst zu stärken. Ebenso ist es ein Aufruf, Führungsaufgaben mit Herz, Klarheit und Kompetenz zu übernehmen.

Eine gut geführte Praxis profitiert in vielerlei Hinsicht: Die Patientinnen erfahren eine hochwertige und menschliche Betreuung, das gesamte Praxisteam arbeitet harmonisch und effizient zusammen, und auch die Ärztinnen und Ärzte können sich auf eine stabile und engagierte Unterstützung verlassen.

Nicht zuletzt kann jede einzelne MFA stolz auf ihre persönliche und berufliche Entwicklung sein.

Exeltis steht dabei an der Seite der MFAs, denn Frauengesundheit ist unser Herzensanliegen – von der Menarche über die Menopause bis darüber hinaus.

Anhang 1: Protokollvorlage – Praxismeeting

Allgemeine Informationen

Datum: _____

Uhrzeit: _____

Ort: _____

Moderation: _____

Protokollführung: _____

Teilnehmende:

Tagesordnungspunkte (TOP)

TOP 1 – _____

Ziel: _____

Diskussion:

Beschlüsse / Entscheidungen:

Verantwortlich:

Frist:

TOP 2 – _____

Ziel: _____

Diskussion:

Beschlüsse / Entscheidungen:

Verantwortlich:

Frist:

TOP 3 – _____

Ziel: _____

Diskussion:

Beschlüsse / Entscheidungen:

Verantwortlich:

Frist: _____

Offene Aufgaben / To-Dos

- Aufgabe 1 -

Verantwortlich: _____ Frist: _____

- Aufgabe 2 -

Verantwortlich: _____ Frist: _____

- Aufgabe 3 -

Verantwortlich: _____ Frist: _____

Nächster Termin

Datum: _____

Uhrzeit: _____

Ort: _____

Anhang 2: Einarbeitungsplan

Woche 1 – Orientierung & Grundlagen

Ziele der Woche:

- Überblick über Praxis, Team, Abläufe und Räume
- Sicherheit in den Grundprozessen gewinnen
- Erste einfache Aufgaben selbstständig durchführen

Inhalte & Aufgaben:

- Begrüßung, Rundgang durch alle Bereiche, Schlüssel/Passwörter
- Einführung in Terminvergabe und Kommunikationsregeln
- Vorstellung Team & Verantwortlichkeiten
- Einführung in das Praxisverwaltungssystem
- Hygienegrundlagen
- Räume und Materialien kennenlernen

Feedback:

Freitag – 20 Minuten Feedbackgespräch

Woche 2 – Medizinische Tätigkeiten & Ablaufkompetenz

Ziele der Woche:

- Sicherheit in medizinischen Basisprozessen
- Assistenz in der Sprechstunde
- Hygienekette & Dokumentation sicher anwenden

Inhalte & Aufgaben:

- Assistenz in der Sprechstunde
- Vorbereitung gynäkologischer Untersuchungen
- CTG anlegen und überwachen
- Laborprozesse
- Materialwirtschaft

Feedback:

Mittwoch – Kurzfeedback (10 Min)

Freitag – Wochenfeedback (20 Min)

Woche 3 – Eigenständiges Arbeiten & Verantwortungsbereiche

Ziele der Woche:

- Eigenständige Arbeit am Empfang
- Selbstständige Aufgabenverteilung
- Stärkung der Kommunikation

Inhalte & Aufgaben:

- Empfang in ruhigen Zeiten übernehmen
- Telefonsprechstunde (unter Begleitung)
- Aufgaben: Laborlauf, Raumvorbereitung, Impfmanagement
- Einführung in Qualitätsmanagement

Feedback:

Mittwoch – Mini-Check-in

Freitag – Wochenfeedback

Woche 4 – Vertiefung & Abschluss

Ziele der Woche:

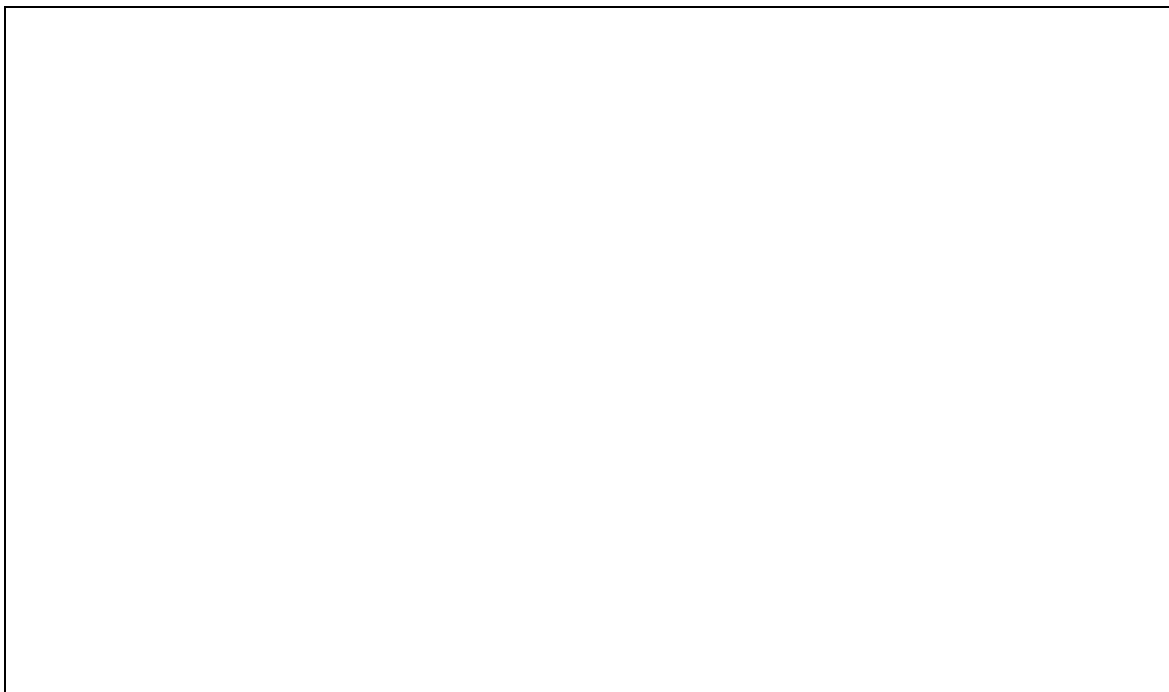
- Stabile Selbstständigkeit
- Erste Spezialisierungen nach Interesse
- Abschlussgespräch & Entwicklungsplanung

Inhalte & Aufgaben:

- Selbstständige Arbeit am Empfang & in der Sprechstunde
- Vertiefung: Impfmanagement, Labor, QM, Material
- Verbesserungsvorschläge erarbeiten

Abschlussgespräch:

Donnerstag oder Freitag – 45 Minuten



Anhang 3: Verantwortlichkeiten in der gynäkologischen Praxis

Datum der Erstellung: _____

Datum nächstes Review: _____

Verantwortlich: _____

Verantwortlichkeiten:

Aufgabe / Bereich	Beschreibung der Verantwortung	Hauptverantwortlich	Vertretung
Empfang & Anmeldung	Begrüßung der Patientinnen, Stammdaten prüfen, Versicherungskarte einlesen, Terminbestätigungen.		
Telefonmanagement	Anrufe annehmen, Rückrufe koordinieren, Terminvergabe, dringliche Fälle priorisieren.		
Terminorganisation	Terminplanung, Koordination von Wartezeiten, Recall-System.		
Sprechstundenassistenz	Vorbereitung der Patientinnen, Assistenz bei Untersuchungen, Dokumentation.		
Labor & Blutentnahmen	Blutentnahme, Probenkennzeichnung, Versand, Laborbefunde organisieren.		
Hygiene & Aufbereitung	Hygienepläne umsetzen, Räume reinigen, Instrumente aufbereiten.		

Material- & Bestellwesen	Bestellungen durchführen, Lager prüfen, Mindestbestände kontrollieren.		
Qualitätsmanagement	Pflege der SOPs, Checklisten, Vorbereitung interner Audits.		
Abrechnung (EBM/GOÄ)	Erfassung von Leistungen, Prüfung der Vollständigkeit, Abrechnungsübermittlung.		
Impfmanagement	Impfstoffe prüfen, Chargen dokumentieren, Impfsprechstunde vorbereiten.		
Schwangerenvorsorge	CTG anlegen, Gewicht/BP messen, Dokumentation vorbereiten.		
IT & Geräteverwaltung	Funktionskontrolle von Geräten, Organisation des technischen Supports.		

Anhang 4: Mini-Auditbogen (QM-kompatibel)

Ein Mini-Audit stellt eine regelmäßige, interne Überprüfung dar, die alle drei bis sechs Monate durchgeführt wird. Ziel dieses Audits ist es, die Einhaltung wichtiger Qualitätsstandards sicherzustellen und frühzeitig Optimierungsbedarf zu erkennen. Die Durchführung ist kompakt gehalten und dauert etwa 15 bis 20 Minuten.

Audit-Informationen

Datum des Audits: _____

Audit durchgeführt von: _____

Bereich / Raum: _____

Anwesende: _____

Audit-Fragen

- Sind alle Checklisten auf dem aktuellen Stand?
- Wurden alle Geräte ordnungsgemäß geprüft?
- Werden die Standardarbeitsanweisungen (SOPs) konsequent angewendet?
- Gibt es neue Risiken oder Veränderungen im Ablauf, die berücksichtigt werden müssen?
- Werden die Hygienevorgaben lückenlos eingehalten?
- Ist das Team ausreichend geschult, um die Anforderungen zu erfüllen?

Bemerkungen / Feststellungen

Notwendige Maßnahmen

- Maßnahme: _____ Verantwortlich: _____ Frist: _____
- Maßnahme: _____ Verantwortlich: _____ Frist: _____
- Maßnahme: _____ Verantwortlich: _____ Frist: _____

Anhang 5: Checklisten-Sammlung für gynäkologische Praxen

Bei Bedarf bitte anpassen. Weitere Hinweise siehe QM-SOP

Checkliste	Frequenz	Punkte
Raum-Checkliste	täglich	Handschuhe, Desinfektionsmittel, Gleitmittel bereitstellen; Papierrolle auffüllen; Abwurfbehälter kontrollieren oder wechseln; Ultraschallgerät reinigen (inkl. Schallköpfe); Beleuchtung und Raumtemperatur prüfen; Instrumente auf Vollständigkeit prüfen; Druckerpapier nachfüllen; Notfallklingel testen; Flächendesinfektion durchführen
Labor-Checkliste	täglich	Probenannahme kontrollieren; Beschriftung vollständig prüfen; Transportzeiten sicherstellen; Gerätetests durchführen (Kontrolllösungen); Temperatur Kühlschrank dokumentieren; Materialien auffüllen (Monovetten, Röhrchen, Tupfer); Abfall korrekt entsorgen; Dokumentation abschließen
Labor-Checkliste	wöchentlich	Bestand aller Laborartikel prüfen; Gerätewartung nach Plan durchführen; Kontrollprotokolle überprüfen; Reinigungsplan vollständig abhaken
Notfallkoffer-Checkliste	monatlich	Vollständigkeit prüfen; Haltbarkeiten aller Medikamente kontrollieren; Geräte testen (BD-Messgerät, Pulsoxymeter); Beatmungsmaske kontrollieren; Sauerstoffflasche: Füllstand prüfen; Checkliste unterzeichnen
Hygiene-Checkliste	täglich	Instrumentenaufbereitung korrekt durchgeführt; Händedesinfektion verfügbar und aufgefüllt; Flächendesinfektion durchgeführt; Untersuchungsliege gereinigt; Müllentsorgung QS-konform; S terile Materialien korrekt gelagert

Hygiene-Checkliste	wöchentlich	Ablaufdaten steriler Materialien prüfen; Funktionsprüfung Sterilisator/Thermodesinfektor; Bestand Desinfektionsmittel prüfen; Raumreinigung kontrollieren
Empfangs-Checkliste	täglich	Telefonanlage funktionsfähig; Terminplan geprüft; Krankenkassenkarten eingelesen; Rückrufliste abgearbeitet; Informationsmaterial aufgefüllt; Wartezimmer geordnet
Sprechstunden-Checkliste	täglich	Sprechzimmer vorbereitet; Untersuchungsunterlagen bereit; Patientinnenliste abgestimmt; Dokumentation vollständig; Behandlungsstuhl gereinigt
CTG-Checkliste	-	Gerät einsatzbereit; Gurte gereinigt; Druckerpapier vorhanden; Datum/Uhrzeit korrekt eingestellt; Dokumentation vollständig
Material- & Bestellwesen	-	Lagerbestände prüfen; Mindestmengen beachten; Lieferungen kontrollieren; Ablaufdaten prüfen; Bestellung dokumentieren
Ultraschallraum-Checkliste	-	Gerät eingeschaltet & einsatzbereit; Schallköpfe desinfiziert; Gel aufgefüllt; Drucker funktionsfähig; Notfallklingel getestet
Impfmanagement-Checkliste	-	Impfstoffe vorrätig & gekühlt (Temperaturliste); Chargen dokumentiert; Aufklärungsmaterial bereit; Impfpass geprüft; Abrechnung vorbereitet

Anhang 6: KPI-Dashboard für gynäkologische Praxen

Dieses KPI-Dashboard unterstützt gynäkologische Praxen dabei, zentrale Leistungskennzahlen transparent zu verfolgen und Praxisabläufe kontinuierlich zu verbessern. Die KPIs sind in fünf Kategorien gegliedert: Patientinnenservice, Medizinische Leistungen, Wirtschaftlichkeit, Qualitätsmanagement und Team.

1. Patientinnenservice & Terminmanagement

- **Durchschnittliche Wartezeit:** Ziel: < 20 Minuten – misst Effizienz der Terminplanung.
- **Telefonische Erreichbarkeit (%):** Ziel: > 85 % – zeigt Servicequalität.
- **No-Show-Rate (%):** Ziel: < 5 % – misst Terminverbindlichkeit.
- **Termindurchlaufzeit:** Akut < 48h, Vorsorge < 6 Wochen – zeigt Kapazitätssteuerung.

2. Medizinische Leistungskennzahlen

- **CTG-Anzahl pro Woche/Monat:** Misst Vorsorgeaktivität & Auslastung.
- **Ultraschallzahlen:** Erfasst Nutzung der Diagnostik.
- **Impfquote (HPV/Grippe/FSME):** Ziel: kontinuierliche Steigerung.
- **Vorsorgequote:** Ziel: > 60 % – misst Präventionsqualität.

3. Wirtschaftliche KPIs

- **Umsatz nach Leistungsbereichen:** EBM/GOÄ/IGeL-Analyse.
- **IGeL-Rate (%):** Misst Zusatzleistungen & Beratungsqualität.
- **Abrechnungsquote korrekter Leistungen (%):** Ziel: > 98 %.
- **Budgetrelevante Leistungen:** Kontrolle der EBM-Risiken.

4. Qualitätsmanagement

- **Hygienekontrollen vollständig (%):** Ziel: 100 %.
- **SOP-Compliance (%):** Ziel: > 95 %.
- **Materialbestellungen ohne Fehlbestände:** Ziel: 0.

- **Offene Maßnahmen aus Audits:** Ziel: < 3.

5. Team & Personal

- **Schulungsquote (%):** Ziel: > 90 % gemäß Schulungsmatrix.
- **Mitarbeiterzufriedenheit (1-10):** Ziel: > 8.
- **Krankenstand (%):** Misst Teamgesundheit.
- **Fluktuation (jährlich):** Ziel: 0-1.