

## Stressvermeidung – ein Manager für die Arztpraxis

Silke Weber | 14. September 2013

*Immer mehr Mediziner klagen über Stress. Viele geben deshalb die Führung ihrer Praxis an einen Manager ab. Sie übernehmen Organisation, Controlling und Kommunikation.*

Im Leben von Stefanie Hansen gibt es fast nur Grünphasen. Nur morgens stoppt sie kurz hinter der Treppe, beugt sich zu Boden und zieht den Teppich vor der Rezeption der Hamburger Zahnarztpraxis auf Kante. Sie wundert sich, dass sonst niemand den Blick für solche Details zu haben scheint. Dann biegt sie nach links in ihr Büro ab. An ihrer Tür hängt ein grünes Ampelmännchen. Und Grün heißt: Jeder kann mit seinen Belangen zu ihr kommen.

Stefanie Hansen, 29 Jahre alt, ist Praxismanagerin. Sie stellt ihre Tasche neben dem Schreibtisch ab, und bevor Hansen ihre Arbeit aufnimmt, dreht sie auf ihren Absatzschuhen eine Begrüßungsrunde durch die Praxis, "durch alle Abteilungen des Unternehmens", wie sie sagt, die Buchhaltung, das Labor und die Arztzimmer. Dann weiß jeder, dass sie jetzt da und ansprechbar ist.

Eine Praxis ist wie ein mittelständisches Unternehmen und muss auch so geführt werden, Hansen weiß das. Aber angehende Ärzte lernen an der Universität nicht, wie sie ein Unternehmen leiten müssen, da entgleitet manchen später der eigene Betrieb. Zudem werden die Praxen größer, den einzelnen niedergelassenen Arzt gibt es gegenüber medizinischen Versorgungszentren oder Gemeinschaftspraxen seltener. Der Beruf des Praxismanagers wird dadurch wichtiger, es braucht jemanden, der den Überblick behält.

Die Hamburger Zahnarztpraxis, in der Stefanie Hansen arbeitet, zählt 41 Mitarbeiter. Hansen arbeitet 40 Stunden in der Woche und hat sogar noch eine Kollegin in ihrem Bereich. Zusammen entfallen 55 Stunden aufs Praxismanagement. Ein Arbeitsaufwand, den die Ärzte der Praxis früher in Nachtschichten oder an den Wochenenden zu bewältigen versuchten. "Wir saßen manchmal bis nachts um zwei und haben am neuen Praxiskonzept gearbeitet", sagt Frank Hoffmann, Hansens Vorgesetzter.

Der Verwaltungsaufwand für Ärzte ist in den vergangenen Jahren enorm gestiegen: ständig neue Formulare, Regelungen, Modelle oder EU-Normen – alles muss der Arzt genau dokumentieren. Selbst in der kleinsten Arztpraxis

sind etliche Abläufe zu koordinieren, von der Terminvergabe über die Diagnose bis hin zur Buchhaltung oder dem Marketing. Arzt und Praxismanager in Personalunion – das kann schnell zu viel werden.

Am Universitätsklinikum Heidelberg haben Psychologen 200 Ärzte nach ihren Stressfaktoren gefragt. Bürokratie und Verwaltungsaufwand (56,6 Prozent) standen ganz oben auf der Liste, gefolgt von Freizeitmangel und langen Arbeitszeiten (41,9 Prozent). Gerade niedergelassene Ärzte klagen zudem über das Problem der "Fließbandmedizin" (32,3 Prozent).

Wer eine eigene Praxis hat, ist gesetzlich verpflichtet, an ihrer Organisation zu arbeiten: Im Januar 2010 mussten niedergelassene Ärzte ein Qualitätsmanagement einführen, um ihre Praxisabläufe systematisch nach fachlichen Standards zu optimieren und effizienter zu gestalten – von der Terminvergabe bis zum Notfallplan. Seit Januar 2011 arbeitet Stefanie Hansen als "angestellte Praxismanagerin bei der Verwaltungsgesellschaft der Gemeinschaftspraxis Dres. Milde, Hoffmann & Jahn in Hamburg", so steht es in ihrem Lebenslauf. Gerade hat sie eine Befragung zur Zufriedenheit der Mitarbeiter im Unternehmen nach Vorgaben der Europäischen Union abgeschlossen, und die Ergebnisse zeigen, dass sich die Mitarbeiter im Vergleich zu ein paar Jahren zuvor wohler fühlen.

Um zu sehen, wie wichtig Ordnung und Organisation für Stefanie Hansen sind, reicht ein Blick auf ihren Schreibtisch. Die Platte ist blank. Und Frank Hoffmann sagt, er gehe jetzt nicht mehr mit dem Gefühl nach Hause: Oh Gott, das hätte ich noch machen müssen.

*Quelle: Die Zeit Online*