

Is praktijkmanagement in de mondzorg overgewaardeerd?



``

Er wordt steeds meer gesproken en geschreven over praktijkmanagement. Ook zijn er steeds meer praktijkmanagers aan het werk binnen tandartspraktijken. Waarom toch deze ontwikkeling? Is praktijkmanagement niet gewoon een overgewaardeerde, bedrijfseconomische hype voor de tandartspraktijk?

Wat is management?

Management is een zeer algemeen begrip met ook vele verschillende definities, zoals deze:

“Management is het besturen van een onderneming of organisatie. Het doel van management is het (her)formuleren en bereiken van de ondernemingsdoelstellingen in de gegeven – soms sterk veranderende – context.”

De term management is ontstaan in de twintigste eeuw toen er sprake was een toename van de innovatiedruk en het groter worden van een onderneming. En wordt ook wel benoemd als het ‘smeermiddel’ van de organisatie om alles goed te laten functioneren en continu te kunnen verbeteren.

Minder tijd voor mijn patiënten

Veel tandarts / praktijkhouders geven mij aan, dat zij in verhouding steeds meer tijd kwijt zijn aan de praktijk en daardoor minder tijd over hebben voor

het behandelen van hun patiënten. De volgende ontwikkelingen worden hiervoor als oorzaak genoemd:

- Steeds meer eisen vanuit patiënten, wet- en regelgeving en verzekeraars
- Steeds meer vraagstukken en regelwerk vanuit de groeiende groep medewerkers
- De concurrentie om de patiënt neemt toe, waardoor de praktijk zich moet blijven ontwikkelen en profileren.

Hierbij valt direct op dat deze oorzaken grotendeels overeenkomen met hetgeen in bovenstaande definitie over management is geschreven – lees: een sterk veranderende context door toenemende innovatiedruk en de groter worden onderneming. De tijd die een tandarts / praktijkhouder hieraan gaat besteden, gaat direct ten kosten van zijn behandeltime, of van zijn vrije uren.

Is praktijkmanagement overgewaardeerd?

Door de veranderende context binnen tandartspraktijken, is het geheel in lijn met de geschiedenis, dat ook in de tandartspraktijk over management wordt gesproken. Echter, door alle aandacht hiervoor wordt het bijna automatisch ook een soort 'hype'.

En is management binnen de tandartspraktijk daarmee dan ook overgewaardeerd? Ik vind dat iedere praktijk voor zich antwoord moet geven op deze vraag vanuit zijn eigen behoefte of noodzaak. Als de praktijk niet lekker functioneert, als medewerkers vertrekken, als patiënten niet tevreden zijn, als de protocollen niet op orde zijn, etc. dan zal er behoefte zijn aan verbetering. Oftewel, dan is er vraag naar meer of beter management in de praktijk.

Functioneert daarentegen alles heel goed zoals het al jaren doet, dan is de directe noodzaak om de ondernemingsdoelstellingen te herformuleren – zie de definitie hierboven – niet of nauwelijks aan de orde. Waarmee er dus ook geen management vraagstuk is.

In veel praktijken worden overigens onbewust al veel management taken uitgevoerd. Ofwel bij een praktijkhouder dan wel bij een medewerker. Zonder dit expliciet zo te benoemen, is er dan gewoon sprake van goed management.

Wanneer een praktijkmanager aanstellen?

Het hebben van een praktijkmanager is in essentie niet gerelateerd aan de omvang van de praktijk. Als de praktijk al goed loopt zonder praktijkmanager, dan is deze dus niet nodig.

Een praktijkmanager – of iemand die zich met management taken gaat bezighouden – zal van toegevoegde waarde zijn als:

- De praktijk niet lekker loopt of als het niet lukt niet om verdere verbeteringen door te voeren. Denk aan het werken volgens protocollen, een goed functionerend team, meer tevreden patiënten, etc. Én:
- De tandarts / praktijkhouder heeft geen zin, geen tijd of niet de kwaliteiten dit aan te pakken.

Conclusie

Het is duidelijk, dat de nadruk meer op management komt te liggen in praktijken die onderhevig zijn aan een veranderende context. Zoals de toenemende eisen vanuit wet- en regelgeving, de toenemende concurrentie van praktijken in de buurt en de mondige patiënt. Als de praktijk niet lekker functioneert of dreigt voorbij gestreefd te worden door de concurrentie of door IGZ wordt bezocht, dan is het noodzakelijk om in actie te komen. Dit vraagt om management, maar dit is gelukkig lang niet voor alle praktijken aan de orde van de dag.

Is management dan overgewaardeerd? Dat mag u zelf beoordelen voor uw eigen situatie.

Door: Sjoerd Kuiken – www.kuikenpraktijkmanagement.nl en initiatiefnemer van de [Dental Management Toolkit](#), samen met dental INFO. Sjoerd is gespecialiseerd in het optimaliseren van de praktijkvoering. Gericht op een hoge kwaliteit van zorg, een omgeving waar met plezier en enthousiasme wordt gewerkt en die financieel gezond is.

Lees ook: [Wel of geen praktijkmanager? Tips voor een goede organisatiestructuur](#)