

CHEFSACHE

Personal braucht Struktur

Das Praxisteam steht - damit hast Du schon einen großen Schritt zum Erfolg gemacht. Aber: Ohne Struktur und organisierte Prozesse geht es nicht. Neues Personal braucht feste Richtlinien für die Praxisabläufe.



Neu eingestelltes Personal solltest Du auf keinen Fall ins kalte Wasser werfen und hoffen, dass es von selbst schwimmen lernt. Denn dann ist die Gefahr groß, dass es nicht so läuft, wie Du es Dir vorstellst. Wie auch, wenn es keine Vorgaben für die neuen Mitarbeiter gibt und sie ohne Strukturen einfach vor sich hin arbeiten. Dass dann auch im Team nach einer gewissen Zeit Unmut aufkommt, ist sehr wahrscheinlich.

Leitfäden für einen guten Start

Deshalb solltest Du die Personaleinarbeitung im Vorfeld gut planen. Entwickle Einarbeitungsleitfäden je Position. Natürlich ist das erst einmal aufwendig. Aber auf lange Sicht spart Du damit Zeit. Eine neue Kraft kann dank eines solchen Leitfadens einfacher starten, findet sich besser zurecht und hat einen klaren Überblick über das Aufgabengebiet, für das sie verantwortlich ist. Es gilt: Je detaillierter Du den Leitfaden schreibst, umso leichter fällt es Deinen Mitarbeitern, damit zu arbeiten.

Damit, wenn einer fehlt, nicht alles stillsteht

Definiere also alle Aufgaben der jeweiligen Stelle eindeutig und beschreibe, wie Du sie erledigt sehen möchtest. Darüber hinaus solltest Du darauf achten, dass sich mehr als nur ein Mitarbeiter mit den wichtigsten Aufgaben innerhalb der Praxis auskennt. Dann steht nicht alles still, wenn der eigentlich zuständige Mitarbeiter ausfällt.

Dies gilt insbesondere für den Empfang. Hier solltest Du niemals von einer einzigen Person abhängig sein, sondern es sollten mehrere Mitarbeiter mit den Routinen vertraut sein - vor allem mit der Patientenannahme und gegebenenfalls auch mit dem Schreiben kleinerer Heil- und Kostenpläne. Sollte die Kraft, die für die Abrechnung zuständig ist, doch einmal komplett ausfallen: Nur keine Panik. Für solche Fälle gibt es externe Abrechnungskräfte, die interimweise in die Lücke springen, den Betrieb aufrechterhalten und die Liquidität Deiner Praxis sicherstellen.

Das Aushängeschild Deiner Praxis

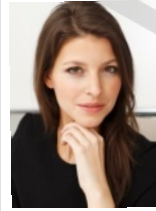
Besonders wichtig ist eine eindeutige Aufgabenbeschreibung bei den Positionen, in denen die Mitarbeiter losgelöst von Dir arbeiten - wie bei dem Empfang und der Prophylaxe. Denn sie sollen ja stets in Deinem Sinne handeln und Deine Praxis-Philosophie unabhängig von Dir vermitteln. Dabei ist der Empfang eine wichtige Schlüsselposition: Er ist das Aushängeschild Deiner Praxis.

Hier finden der erste und der letzte Kontakt mit dem Patienten statt. Und sind diese nicht positiv, überlegt sich der Patient, ob er wieder in Deine Praxis kommt. Deshalb solltest Du die Empfangskräfte im Patientenumgang schulen und klare Service-Standards setzen.

Zudem solltest Du mit den Prophylaxe-Kräften definieren, wie sie den Patienten aufklären, wie die Durchführung der Prophylaxe erfolgt und welche Hilfsmittel dem Patienten dabei vorgestellt werden. Und natürlich gilt auch hier: Freundlichkeit und ein hohes Service-Niveau im Umgang mit dem Patienten sollten jederzeit selbstverständlich sein.

Fedback, Feedback, Feedback

Blogger



Nadja Alin Jung
Diplom-Betriebswirtin,
BdZA-Generalsekretärin

Nadja Alin Jung ist
Gründerin und
Geschäftsführerin des
Unternehmens "m2c |
medical concepts &
consulting".

Rubriken

- AUS DEM AUSLAND
- STUDENTISCHES
- PRO & CONTRA
- STATEMENT
- CHEFSACHE
- KOLUMNE

letzte Einträge

- KOLUMNE 15.04.2014
Post von Lesley
- STUDENTISCHES 11.04.2014
Mit Bisphenol A zum Doktor
- CHEFSACHE 07.04.2014
Personal braucht Struktur
- KOLUMNE 04.04.2014
Feste fasten

meistgeklickt

- ARBEIT 07.04.2014
Krebs durch Mundwasser und schlechte Mundhygiene
[mehr](#)
- ZM.TV 04.04.2014
Die Praxis am BER
[mehr](#)
- ARBEIT 05.03.2014
HIV-Patienten in der Praxis
[mehr](#)

Gerade bei Veränderungen beziehungsweise Neuerungen in der Praxisstruktur solltest Du regelmäßige Team-Meetings abhalten – in der Anfangszeit häufiger als sonst üblich. So habt Ihr als Praxis-Team die Möglichkeit, Euch regelmäßig auszutauschen und organisatorische Dinge zu besprechen. Zudem ist das Motto für die neuen Mitarbeiter: Feedback, Feedback, Feedback! Nimm Dir Zeit für die interne Kommunikation, damit besonders die Neuen im Team wissen, was schon gut läuft und wo es noch Verbesserungsbedarf gibt.

In Ruhe und unter vier Augen

Dabei ist es immens wichtig, dass Du solche Dinge in Ruhe und unter vier Augen mit der neuen Kraft besprichst - bitte nicht zwischen Tür und Angel oder gar vor dem gesamten Team. Mitarbeiter finden es häufig schade, wie wenig Zeit im Praxis-Alltag ist, mit dem Chef und der Chefin zu sprechen - und das, obwohl sie den ganzen Tag zusammen arbeiten.

Zwischen der Patientenbehandlung bietet sich wenig Gelegenheit, auch einmal etwas zu besprechen, was nicht mit den aktuellen Behandlungen zu tun hat. Sei Dir dessen bewusst und versuche, Deinen Mitarbeitern diese Zeit einzuräumen - damit Du stets einen Überblick darüber hast, welche Dinge Dein Team bewegen und Du weißt, wo es eventuell Handlungsbedarf Deinerseits gibt. Dies gilt nicht nur bei neuen Mitarbeitern, sondern über die gesamte Zeit Deines Berufslebens als Führungskraft.

Arbeitszeitkonten sorgen für Transparenz

Gewisse Strukturen im Personalwesen dienen der besseren Transparenz - und tragen damit zur allgemeinen Zufriedenheit im Team bei. So solltest Du in jedem Fall Arbeitszeitkonten und Urlaubsanträge für die Mitarbeiter einführen sowie eine Urlaubs- und Krankheitsübersicht pflegen. In der Regel ist dies im Praxis-EDV-System möglich. Über- und Unterstunden sind dann klar aufgeführt, sodass es hier nicht zu Unstimmigkeiten oder Unzufriedenheit im Team kommen kann.

Gerade Überstunden sind oft ein heikles Thema - wenn beispielsweise einzelne Kräfte das Gefühl haben, häufiger länger in der Praxis zu bleiben als ihre Kolleginnen und Kollegen. Wie schnell kann das zu schlechter Stimmung im Team führen! Durch gut gepflegte Arbeitszeitkonten baust Du für diesen Fall vor.

Aufgaben klar definieren

Für die Zufriedenheit im Team ist es auch wichtig, dass die Mitarbeiter untereinander wissen, wer welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten hat. Wenn etwas nicht erledigt wurde, kann es gar nicht erst heißen: „Ich dachte, Kollegin xy macht das.“ Wenn jeder seine eindeutig definierten Aufgabenfelder hat und die Verantwortlichkeiten klar vergeben sind, trägt dies sehr dazu bei, dass der Praxis-Alltag reibungslos abläuft. Außerdem baust Du Dir so schon Dein praxisinternes Qualitätsmanagementsystem auf.

Mit Checklisten arbeiten

Hilfreich hierfür sind Personaleinsatz- und Aufgabenpläne sowie Checklisten, zum Beispiel für die morgendliche Praxis-Routine: das Behandlungszimmer auffüllen, die Routineprüfungen im Aufbereitungsraum durchführen und so weiter. Oder für die Zeit zwischen zwei Patienten: Was muss ich für die nächste Behandlung vorbereiten? Wie das Zimmer reinigen und desinfizieren?

Eine neue Mitarbeiterin bekommt die Checklisten, die sie für ihre Arbeit braucht und weiß so von der ersten Minute an, was sie zu tun hat. Mit einem solchen klaren System im Personalwesen und in der Praxisorganisation wirst Du es zu jedem Zeitpunkt leicht haben, den Überblick zu behalten und auch neuen Mitarbeitern einen roten Faden Deiner individuellen Strukturen an die Hand zu geben.



Leserkommentare (0)

Sie müssen angemeldet sein, um kommentieren zu können

[anmelden](#) | [registrieren](#)

[UMFRAGEN](#)

[JAHRES-CD](#)

[NETIQUETTE](#)

[FÜR VERANSTALTER](#)

