

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Wie vermittele ich dem Team, wie meine Praxis tickt?



Mag. Iris Kraft-Kinz
MEDplan 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260,
www.medplan.at,
Fragen & Anregungen:
praxis@aerztemagazin.at

IHR MITARBEITERTEAM muss Ihre Werte verstehen und leben. Wenn Ihre Assistentin Ihre Vorstellung des Ordinationsauftritts und Selbstverständnisses nach außen glaubwürdig wiedergibt, hat man im Wettbewerb um den Patienten einen weiten Weg erfolgreich zurückgelegt. Und es macht mehr Spaß, am Morgen in die Arbeit zu kommen. Es nützt kein farblich abgestimmtes Wartezimmer und fruchtet die aktuellste Lektüre im Wartezimmer nicht, wenn

Ihre Assistentin unter Stress muffig und unfreundlich wird. Hier kommt dem Ordinationschef/-chefin eine große Verantwortung zu: Sie müssen den Mitarbeitern vermitteln, wie sie sich die Umsetzung des Service- und Wohlgedankens in der Ordination vorstellen. Zu Beginn der Zusammenarbeit muss die Praxisleitung definieren können, was sie vom Team erwartet: Genaue Stellenbeschreibung, Präsentation eines Ordinationsauftritts, Formulierung von Zielen sind dafür notwendige Werkzeuge. Sind in der Ordination mehrere Mitarbeiter, gilt es, eine genaue Aufgabenverteilung herzustellen und die Hierarchien zu ordnen. Wenn es eine Teamleiterin gibt, muss Chef/in sicherstellen, dass diese Position zur Fortbildung der unerfahrenen Mitarbeiter genützt wird und nicht um die eigene Stellung abzusichern. Nur wenn zusammengearbeitet wird, kann die Atmosphäre in der Ordination für alle angenehm sein. Ungute Stimmung ist für jeden Patienten unmittelbar spürbar.

Unabhängig von der Größe der Ordination: Der Arzt/Ärztin muss immer wieder kontrollieren, wie die Mitarbeiter miteinander umgehen. Wenn sich das Team wohlfühlt, spüren dies die Patienten und die Fluktuation bleibt niedrig. Neue Mitarbeiter sind teuer. Es dauert lange, bis sie genug Erfahrung gesammelt haben, um ihren Wert für die Praxis zu beweisen. Und zum Schluss ein Rat: Ein wöchentliches gemeinsames Frühstück, 15 oder 30 Minuten vor Praxisöffnung, sichert die Kommunikation mit dem Team.