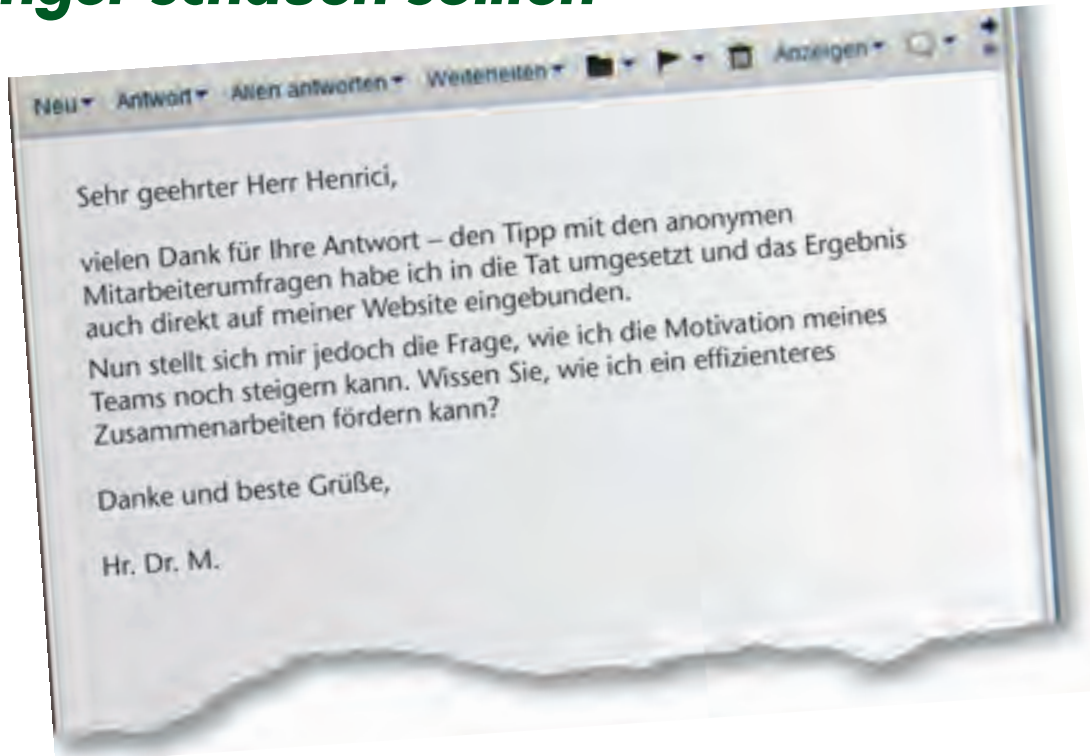


Die zm-Kolumne rund um die relevanten Praxisfragen: Was folgt aus der Mitarbeiterbefragung?

Warum Sie Ihrem Team nicht ständig auf die Finger schauen sollten



Mit der Umfrage ist der Grundstein gelegt, denn mit den Ergebnissen können Sie herausfinden, wie Sie Ihr Team noch weiter stärken und motivieren können. Gehen Sie die Zusammenfassung durch, schauen Sie, wo Defizite zu finden sind – und ob Sie diese problemlos alleine beheben können. Ansonsten geben viele Anbieter von Befragungen auch die Möglichkeit einer Schulung, um die Mängel aufzuarbeiten und gemeinsamen Lösungen zu finden.

Arbeitet bei Ihnen jeder am richtigen Platz?

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass sich vor allem die kleinen alltäglichen Dinge als große Motivatoren erweisen: So tragen einfache Benefits wie die Bereitstellung von kostenlosen Getränken und Obst, der Möglichkeit sich bei einem Mitarbeitergespräch über das eigene Wohlbefinden zu äußern oder andere kleine, aber feine Zusätze im Praxisleben zur Zufriedenheit Ihres Teams bei.

Dass man als Praxisinhaber allerdings nicht nur auf Details achten muss, zeigt folgende Metapher: Aus einem Esel wird niemals ein Rennpferd. Mit Blick auf die Motivation innerhalb des Teams kann man also sagen: Unterschiedliche Mitarbeiter verfügen über individuelle Qualitäten. Um also das Bestmögliche aus seinem Team herauszuholen, sollten die Angestellten gemäß ihren Begabungen eingesetzt werden. So ist eine kommunikationsstarke ZFA eben an der Rezeption gut aufgehoben, eine feinmotorisch versierte Kraft bei der Stuhlassistenz. Mitarbeiter ihren persönlichen Neigungen gemäß einzusetzen, ist effektiv und ein exzellenter Motivator für gute Leistungen. Sicherlich gibt es auch immer Aufgabenbereiche und Pflichten in der Praxis, die den „Talenten“ der Verantwortlichen weniger entsprechen – zum Beispiel im Hinblick auf Verwaltung oder Dokumentation. Hier liegt die Aufgabe als Praxisinhaber darin, die Bereitschaft der Zuständigen zu fördern, sich auch in diese Gebiete einzuarbeiten zu wollen. Zu empfehlen ist, diese Einsätze mit

gezielter Fortbildung zu stärken und somit die Qualifikation der Angestellten zu fördern. Beispielsweise kann es ein Ansporn sein, die Rezeptionskraft, die eine erfolgreiche Schulung in der nicht gerade geliebten elektronischen Terminplanung absolviert hat, mit einem speziellen Telefontraining oder einem Fremdsprachenkurs zu belohnen. Auf diese Weise erreichen Sie als Praxischef, dass Sie Ihre Mitarbeiter optimal unterstützen – gemäß der Regel, Stärken zu stärken und Schwächen zu schwächen.

Gute Mitarbeiter schaffen das dann auch alleine

Ein weiterer wichtiger Punkt, Ihr qualifiziertes Team anzuspornen und zu fördern, ist Ihre Bereitschaft, als Praxisinhaber auch Verantwortung abzugeben. Sprechen Sie nicht nur davon, dass Sie Ihrem Team vertrauen, sondern zeigen Sie es: Denn nur durch die Bereitschaft, Vertrauen zuzulassen und Kontrolle abzugeben, können Sie Ihren Mitarbeitern überzeugend vermitteln, dass Sie

Henrici hilft – der Praxisflüsterer



Mit der Erfahrung aus mehr als 2.600 umfassenden Mandaten in zehn Jahren beantwortet der Praxisexperte und Hauptgesellschafter von „OPTI health consulting GmbH“ Fragen von Mandanten und Lesern zum Unternehmen Zahnarztpraxis. Der Einblick in seinen „Praxis“-Alltag soll Lösungsansätze aufzeigen, um Problemen in der Praxis so früh wie möglich begegnen zu können. Oder besser – um diese gar nicht erst entstehen zu lassen. ■



Fotos: [M] nosonogua/martiaired-Fotolia.com/zm-mg

ment mit einem gemeinsamen Abendessen oder Ausflug wertschätzen. So verstärken Sie die Motivation, formulierte Ziele auch zukünftig geschlossen zu erreichen.

Und immer wieder: Vertrauen + Wertschätzung

In jedem Fall lohnen sich Zeit, Mühe und Vertrauen, die Sie in die Teambildung investieren: Denn ein eingespieltes Team bewältigt seine Aufgaben (sofern es sich mit QM beschäftigt hat) effizient und reibungsfrei und sorgt so für optimale Abläufe im Praxisalltag.

Aber: Der Zwei-Komponenten-Kleber für eine erfolgreiche Praxis besteht nicht nur aus der Personalmotivation, sondern auch aus

- dem Aufbau und der Erstellung genormter Abläufe
- und dem Personal, das mit Freude diese Form ausfüllt.

*In diesem Sinne ...
Ihr Christian Henrici*

*Henrici@opti-hc.de
www.opti-hc.de*

Ihnen die übertragenen Aufgaben auch zuvertrauen. Wenn Sie Ihrem Team ständig nur auf die Finger schauen, ist das nicht nur wenig vertrauensbildend – Sie bringen sich auch um die wertvollen Zeitrressourcen, die Sie durch eine echte Delegation gewinnen. Da Sie den Schritt der anonymen Befragung bereits gemacht haben, wissen Sie ja bereits, worauf es ankommt und welche Stellschrauben noch mal nachgezogen werden sollten.

Eine weitere Möglichkeit für ein motiviertes Team, das an einem Strang zieht: regelmäßig konkrete und überprüfbare Ziele formulieren – beispielsweise in periodischen Teamsitzungen. Bei solchen Treffen sollten sie auch gemeinsam bestimmen, welcher Mitarbeiter mit welchen Maßnahmen dazu beitragen kann, das definierte Ziel zu erreichen. Sobald dieses erreicht ist, sollten Sie Ihre Mitarbeiter für das besondere Engage-

CGM Z1.PRO

FACETTENREICHER DENN JE.

Diamanten sind das härteste Material im Universum. Sie stehen für Stabilität und Haltbarkeit und sind damit nachhaltig wertvoll – genau wie ein gutes Zahnarztinformationssystem.

CGM Z1.PRO bietet Ihnen alles, was Sie brauchen, um die Effizienz Ihrer Praxis zu steigern. Mit intelligenten, skalierbaren Funktionen sowie einer Optik, die nicht nur ästhetisch, sondern auch bedienerfreundlich ist:

so facettenreich und kostbar wie ein Diamant – der tägliche Beitrag zu einem effizienteren Praxisablauf.

Investieren Sie in die Zukunft.

CGM Z1.PRO: Facettenreicher denn je.

Mehr Informationen finden Sie unter cgm-dentalsysteme.de



CGMCOM-9774_DEN_1218_NCR



**CompuGroup
Medical**