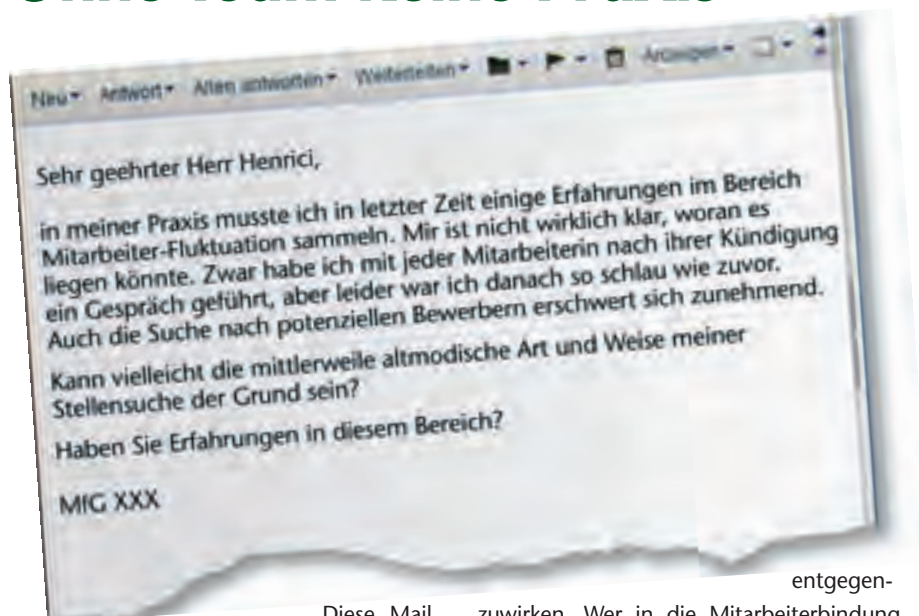


Die 2m Kolumne rund um die relevanten Praxisfragen: Kampf um den Nachwuchs

Ohne Team keine Praxis



Diese Mail habe ich von einem Zahnarzt erhalten, dessen Praxis wir schon viele Jahre betreuen. Bisher gab es dort im Personalbereich keinen Handlungsbedarf. Deshalb überraschte mich seine Nachricht sehr, dass sich die Personal-lage recht schnell so drastisch geändert hat, da die Praxis organisatorisch wie betriebs-wirtschaftlich sehr gut aufgestellt ist.

30 Minuten Zeit pro Woche für alle Mitarbeiterinnen ...

Neben den Patienten sind die Mitarbeiter das wertvollste Gut einer Praxis, denn ohne ein Team kann sie nicht bestehen. Ein Zahnarzt arbeitet gemäß KZBV-Statistik im Bundesdurchschnitt 46,7 Stunden in der Woche, davon circa 34,4 am Patienten und circa 7,9 in der Verwaltung. Von den restlichen 4,4 Stunden bleiben durchschnittlich gerade mal 30 Minuten für die Mitarbeiterführung und – richtig gelesen – Mitarbeiterpflege übrig. Wohlgedemert für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammen. Diese Zeit ist viel zu gering, um jedem das Gefühl zu geben, angehört und verstanden zu werden. Hier gilt es, sich selbst zu hinterfragen, wie viel Zeit man in die Motivation der Mitarbeiter investiert, um das Wort „Wertschätzung“ mit Leben zu füllen und so einer Demotivation und geistigen Abwesenheit vom Arbeitsplatz

entgegen-zuwirken. Wer in die Mitarbeiterbindung investieren will, der kann an vier Punkten ansetzen:

■ **Einfühlungsvermögen:** Einfühlungsvermögen zu zeigen ist gar nicht so schwer. Wichtig ist, den Mitarbeitern aktiv zuzuhören, um Bedürfnisse und Wünsche verstehen und nachvollziehen zu können.

■ **Transparenz:** Ohne ein verständlich formuliertes Ziel oder eine nachvollziehbare konkrete Erwartung kann man nicht davon ausgehen oder gar voraussetzen, dass der Mitarbeiter die (häufig subjektiven) Erwartungen kennt, versteht und diesen auch folgt. Es ist in der Tat entscheidend, dass man den Mitarbeitern regelmäßig sagt, was von ihnen verlangt und erwartet wird. Ganz nebenbei ergeben sich so immer wieder Gelegenheiten zu loben oder zum Feedback durch die Mitarbeiter.

■ **Wertschätzung:** Ich muss meinen Mitarbeitern zeigen, dass ich sie wahrnehme und dass es mir wichtig ist, was sie berührt und beschäftigt.

■ **Gesundheitsförderung:** Klingt lapidar, ist aber eine sehr wirksame (und nicht einmal teure) Maßnahme, einerseits Wertschätzung zu zeigen und andererseits die Gesundheit der Mitarbeiter – ein kostbares Gut! – zu fördern. Solche Maßnahmen erfordern weder einen hohen organisatorischen Aufwand noch sind sie sehr teuer. Dazu zählen beispielsweise

ein täglich frischer Obststeller oder auch die Gesundheitsförderung in Form von finanzieller Unterstützung bei Sportangeboten. Letztlich zahlen alle diese Maßnahmen auf ein gutes und wertschätzendes Arbeitsklima ein. Sie verhindern nicht die Kündigung von Mitarbeitern, aber sie machen diese weniger wahrscheinlich.

Woher nehmen, wenn nicht stehlen?

Aktuell gestaltet sich die Personalsuche für viele Praxen schwierig, insbesondere wenn es um den Nachwuchs geht – obwohl die Ausbildung zur ZFA mit Platz drei unter den Ausbildungsberufen alles andere als unbeliebt ist. Dabei überwiegen bei Weitem die Frauen, zwei Prozent der Bewerber sind männlich. Was zum einen daran liegt, dass in den gängigen Anzeigen und dem Berufsbild nahezu nur Frauen angesprochen werden. Zum anderen verfügen die wenigsten Praxen über eine gezielte Darstellung als Arbeitgeber und Ausbildungsbetrieb. Kein Wunder, dass nur die wenigsten Schülerinnen und Schüler wissen, welches Potenzial die Branche für ZFAs bereithält. Die Kampagnen der Zahnärztekammern sind richtig und wichtig. Sie ersetzen jedoch nicht die Notwendigkeit für die einzelne Praxis, vor Ort als Arbeitgeber sichtbar werden.

Stetig wird davon geredet, dass der Kampf um die Azubis in vollem Gange ist. Trotzdem reagieren nur wenige Praxen, indem sie aktiv auf potenzielle Interessenten zugehen, die Schwelle senken und die Attraktivität ihres Angebots hervorheben. Leider hat man nur in wenigen Praxen verstanden, dass ein Ausbildungsangebot heutzutage nicht nur eine Holschuld für die Interessenten ist und deshalb die Schwelle für potenzielle Bewerber gesenkt werden muss. Dazu gehört, aktiv zu zeigen, wie ZFA bei Ihnen gelebt wird, welche Vorteile der Beruf hat und dass die immer wieder kolportierte schlechte Vergütung in Ihrer Praxis eben nicht gegeben ist. Also, was kann man machen?

Henrici hilft – der Praxisflüsterer



Mit der Erfahrung aus mehr als 2.600 umfassenden Mandaten in zehn Jahren beantwortet der Praxisexperte und Hauptgesellschafter der „OPTI health consulting GmbH“ Fragen von Mandanten und Lesern zum Unternehmen Zahnarztpraxis. Der Einblick in seinen „Praxis“-Alltag soll Lösungsansätze auf-



zeigen, um Problemen in der Praxis so früh wie möglich begegnen zu können. Oder besser – um diese gar nicht erst entstehen zu lassen. ■

Fotos: [M] nosorogua/martialred-Fotolia.com/zm-mg

■ **Erster Schritt:** Wie muss man sich demnach als guter Arbeitgeber und Ausbildungsbetrieb darstellen? Das setzt voraus, dass Sie eine Vorstellung davon haben, wie Sie als Praxis und Arbeitgeber gesehen werden wollen? Anders gesagt: Warum verspricht es Spaß und Freude, bei Ihnen ausgebildet zu werden? Einbindung in ein Top-Team? Fortbildungen? Gesundheitsprävention? Aufstiegsmöglichkeiten nach der Ausbildungszeit? Wiedereingliederungsmöglichkeiten nach der Elternzeit? Heimarbeitsmöglichkeiten? Allerdings reicht es nicht, Vorgenanntes als wünschenswert zu klassifizieren, es muss auch in die Realität überführt werden.

■ **Zweiter Schritt:** Gestalten Sie Ihre Website so, dass Ihre Praxis für potenzielle Mitarbeiter und Auszubildende attraktiv ist. Denn: Nicht

nur Patienten informieren sich im Internet über Ihre Praxis, auch Arbeitnehmer wählen diesen Weg, um sich mit ihrer – möglicherweise – neuen Arbeitsstelle bekannt zu machen.

■ **Dritter Schritt:** Klären Sie darüber auf, wie attraktiv der Gesundheitsmarkt derzeit und in Zukunft für Ihre Praxis ist. Gehen Sie an die Schulen Ihrer Umgebung, machen Sie bei Veranstaltungen mit, zeigen Sie Ihre Praxis an Tagen der offenen Tür, machen Sie aufmerksam auf den Umgang mit Schwangerschaft, Elternzeit und Wiedereinstiegsmöglichkeiten nach einer Schwangerschaft. Die erste Aktion startet jedoch im eigenen Wartezimmer. Machen Sie einen Aushang, dass Sie Azubis suchen. Die eine oder andere Mutter, oft auch die Oma, sucht immer für die Tochter oder für die Enkelin. Soviel zu den ersten Schritten, auf denen man die weitere Personalsuche aufbauen kann.

Gute Mitarbeiter binden

Nach der Personalfindung geht es darum, seine Mitarbeiter langfristig zu binden. Nehmen Sie sich Zeit für Ihre Mitarbeiter, hören Sie zu, fragen Sie sie nach deren Wünschen und Verbesserungsvorschlägen. Analysieren Sie das Feedback und entwickeln Sie gemeinsam Maßnahmen zur Verbesserung des Teams und der Identifikation mit der Praxis. Fügen Sie dem Maßnahmenplan konkrete Vorgaben hinzu, um immer wieder darauf hingewiesen zu werden, wenn die Zeit für die Mitarbeiter wieder in den Hintergrund rutscht. Zudem können sich Ihre Mitarbeiter immer darauf beziehen und haben so klare, motivierende Ziele vor Augen.

Last, but not least: Halten Sie Ihre Versprechen – und deren Umsetzung. Investieren Sie mehr als nur die durchschnittlichen 30 Minuten für die Mitarbeiterführung und gehen Sie individuell auf Ihre Mitarbeiter ein. Am Ende des Tages dürfen wir nicht vergessen: Ohne Team keine Praxis!

*In diesem Sinne ...
Ihr Christian Henrici*

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

Saubere Leistung, Kleiner! Die kompakte Miele Lösung für die Zahnarztpraxis

Miele Professional. Immer Besser.



Kleine Leistungsbündel in Miele Qualität!

- **Kompakte Bauform und hohe Reinigungsleistung**
Unsere Kleinsten finden auch in kleinen Hygieneräumen Platz und das bei optimalen Aufbereitungsergebnissen.
- **Angepasst an die Bedürfnisse kleiner Zahnarztpraxen**
Die kleinere Kapazität der PWD 8531 ist bei wenig Instrumentenaufkommen deutlich effizienter.
- **Hygienische und intuitive Bedienung**
„Touch on Glass“ und Farbdisplay erleichtert den Arbeitsprozess in der Praxis und unterstützt sichere Arbeitsschritte.

Überzeugen Sie sich selbst!

Telefon 0800 22 44 644
www.miele-professional.de