PRAXISMANAGEMENT // Stellen Sie sich einmal vor: Ihre Mitarbeiter gehen jeden Tag motiviert ihrer Arbeit nach und geben ihr Bestes für den Erfolg Ihrer Praxis. Klingt wie ein Traum? Das muss es nicht bleiben. Im nachfolgenden Beitrag erfahren Sie, wie Sie Ihre ZFAs motivieren, gemeinsam mit Ihnen den Praxisumsatz zu pushen.

MITARBEITERMOTIVATION: GEMEINSAM DEN PRAXISUMSATZ STEIGERN

Wolfgang Apel / Nürnberg

In der Regel verdienen ZFAs ein festes Monatsgehalt, das an eine gewisse Stundenanzahl, Berufserfahrung und Qualifikationen gekoppelt ist. Jedoch ist es kein Geheimnis, dass zwei ZFAs, die auf dem Papier die gleichen Voraussetzungen mitbringen, trotzdem nicht das gleiche leisten. Zudem fördert es nicht gerade die Motivation, sich für Ihre Praxis einzusetzen, wenn dies in absehbarer Zukunft keine persönliche oder finanzielle Weiterentwicklung mit sich bringt. Wieso sollte eine ZFA sich mehr engagieren, wenn ihr der „Dienst nach Vorschrift" dasselbe Gehalt einbringt?

Eine einfache Lösung ist eine leistungsgerechte Bezahlung: Wenn Ihre Mitarbeiter vom wirtschaftlichen Erfolg Ihrer Praxis ebenfalls profitieren, werden sie auch motivierter sein, den Praxisumsatz mit Ihnen zu steigern. Bereits engagierte Mitarbeiter sehen, dass ihre herausragende Leistung sich wirklich lohnt, und bislang nur mäßig motivierte Mitarbeiter erhalten durch das leistungsbasierte System oft einen „Motivationsschub".

Bausteine einer leistungsgerechten Bezahlung

Eine leistungsgerechte Vergütung besteht aus festen und variablen Bausteinen. Dabei berechnet sich der feste Anteil wie gewohnt aus den Stunden, der Qualifikation und der Arbeitserfahrung. Der variable Teil hingegen setzt sich aus drei Boni zusammen: einem persönlichen Jahresziel, einem Praxisjahresziel und einer Mitarbeiterbeurteilung. Jeder Mitarbeiter trägt durch seine Arbeit zum Erreichen der persönlichen und gemeinsamen Ziele bei und bestimmt es so selbst, wie hoch sein Gehalt am Ende des Jahres ausfällt.

Das persönliche Jahresziel

Vereinbaren Sie gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern zu Beginn des Jahres ein jeweils persönliches Jahresziel. Dieses muss messbar sein und einen Zusatznutzen für Ihre Praxis bringen. Es geht nicht darum, Überstunden anzuhäufen, sondern die

© PeopleImages.com - Yuri A/Shutterstock.com

„Leerlaufphasen", die in jeder Praxis entstehen, sinnvoll zu nutzen. Definieren Sie darum ganz klar, wie das erreichte Ziel aussieht.

Eine ZFA könnte zum Beispiel als Social-Media-Managerin die Kanäle der Praxis betreuen oder eine Rezeptionistin kann es sich zur Aufgabe machen, die Zahl der verpassten Anrufe von Patienten zu reduzieren. Eine Assistenz könnte sich vornehmen, die Fehlerquote in der Dokumentation zu senken, und so dafür sorgen, dass keine Umsätze verloren gehen.

Das Praxisjahresziel

Der zweite variable Baustein ist das Praxisjahresziel, welches ganz individuell von der jeweiligen Praxis abhängt. Beispielsweise kann es sich das ganze Team vornehmen, die Patientenzufriedenheit zu steigern. Hierfür erstellen sie einen Fragebogen, werten ihn aus und definieren dementsprechende Maßnahmen, um die Zufriedenheit der Patienten zu erhöhen. Eine weitere Möglichkeit ist es, die Bewertungen auf Plattformen wie Google oder Jameda zu erhöhen. Jeder Mitarbeiter überlegt sich, wie man zufriedene Patienten dazu anregt, die Praxis auf einer Plattform zu bewerten.

Während diese Maßnahmen eher indirekt zum Praxiserfolg und somit Gewinn beitragen, können Sie das gemeinsame Praxisjahresziel auch ganz konkret an den Umsatz binden. Nehmen Sie sich mit Ihrem Team zum Beispiel vor, die PZR-Quote zu steigern. Am Ende wird die Zahnreinigung von den Helferinnen durchgeführt, aber es ist dennoch ein Ziel, zu dem alle Angestellten beitragen können:

- Die Rezeptionistin kann, wenn sie einen neuen Termin mit dem Patienten ausmacht, nachsehen, wann dieser seine letzte Zahnreinigung hatte. Liegt der Termin schon länger zurück, macht sie ihn darauf aufmerksam und erklärt kurz die Vorteiler einer regelmäßigen PZR.
- Die Zahnarzthelferin kann das Thema ansprechen, während sie gemeinsam mit dem Patienten auf den Arzt wartet.
- Das Praxisteam kann gemeinsam an Informationsmedien, wie Plakaten und Broschüren, für das Wartezimmer arbeiten.

Die Mitarbeiterbeurteilung

Der letzte variable Baustein ist der Bonus aus der Mitarbeiterbeurteilung am Ende des Jahres. Integrieren Sie die Beurteilung am besten in die Jahresgespräche. Der Bogen besteht aus mehreren Kriterien, die für eine effiziente und reibungslose Arbeit in Ihrer Praxis sorgen. Wichtig ist, dass alle Kriterien von Vertragsbeginn an bekannt sind, sodass der Mitarbeiter genau weiß, was die Maßstäbe sind. Mögliche Bereiche sind beispielsweise Einsatzbereitschaft, Fachkenntnisse, Arbeitstempo oder der Umgang mit Patienten – Bereiche, die auch den Erfolg Ihrer Praxis mitbestimmen.

Vor dem Gespräch bewerten Sie Ihren Mitarbeiter für jedes Kriterium und Ihr Mitarbeiter bewertet sich selbst. Ist die Bewertung abgeschlossen, diskutieren Sie im Mitarbeitergespräch die Punkte, die dann in Schulnoten notiert werden – am Ende zählt jedoch Ihre Einschätzung. Daraus ergibt sich ein Notendurchschnitt, der die Höhe des Bonus in diesem Baustein bestimmt.

Die leistungsgerechte Bezahlung berechnen

Ihr Mitarbeiter bekommt ein fixes Grundgehalt, das 10 Prozent unter dem liegt, was er laut Stunden, Arbeitserfahrung und Qualifikation eigentlich erhalten würde. Durch die variablen Bausteine kann er jedoch bis zu 20 Prozent Bonus erarbeiten und somit schnell ein überdurchschnittliches Gehalt erreichen.

Den höchsten Bonus von 8 Prozent erreicht er für sein persönliches Jahresziel, denn dieses Ziel hat er vollkommen selbst in der Hand. Erreicht die Praxis das gemeinsame Jahresziel, gibt es einen weiteren Bonus von 7 Prozent, und durch die Mitarbeiterbeurteilung sind weitere 5 Prozent möglich. Alle drei Boni können auch anteilig erreicht werden.

Fazit: Gemeinsam den Praxisumsatz pushen

Werden alle Ziele und Anforderungen transparent kommuniziert und absolut messbar gemacht, wissen alle Mitarbeiter, was zu tun ist – und auch wieso es sich für sie lohnt, die gesteckten Ziele zu erreichen. Es macht für sie nun einen Unterschied, wie sie den Tag in Ihrer Praxis verbringen, und sie haben ein persönliches Interesse, den Praxisumsatz gemeinsam mit Ihnen zu steigern. Die leistungsgerechte Bezahlung bindet Ihre wirklich engagierten Mitarbeiter zudem stark an Ihre Praxis: Denn Sie bieten ihnen etwas, das kaum eine andere Praxis bietet. So steigern Sie nicht nur den Praxisumsatz, sondern senken nebenbei auch die Fluktuation. Sie müssen kaum neues Personal finden und einlernen und sparen sich hohe Kosten.

Podcast-Tipp:

„Unternehmen Arztpraxis"
Strategisches Praxismanagement und Impulse für weniger Stress und mehr Erfolg

MEDIKOM CONSULTING GMBH
Obere Bergstraße 35
90607 Rückersdorf
Tel.: +49 911 99087030
info@medikom.org
www.medikom.org

ANZEIGE