

Keine Personalengpässe und Überschneidungen mehr

Eine gezielte und gut vorbereitete Personaleinsatzplanung für Urlaubszeiten verhindert, dass in der kieferorthopädischen Praxis Mitarbeiterengpässe entstehen. Allerdings:

Eine langfristige Urlaubsplanung ist zwar möglich – jedoch wann eine Helferin erkrankt, lässt sich nicht im Voraus planen. Und obwohl die Fehlzeitenquote in Deutschland sinkt, ist eines sicher: Der nächste Krankheitsfall kommt bestimmt. Wie kann sich der Kieferorthopäde nun darauf vorbereiten, diese Mehrarbeit ein wenig aufzufangen?

Ein Beitrag von Doris Stempfle.



Die Ferientermine stehen fest, jede Helferin weiß, wie viele Urlaubstage sie hat. Das gilt auch meistens für die Zeiten, die für einen Bildungsurlaub oder eine Weiterbildung in Anspruch genommen werden. Es spricht also nichts dagegen, die Urlaubsplanung frühzeitig auf die Agenda eines Teammeetings zu setzen, in dem der Kieferorthopäde und das Praxisteam gemeinsam die Termine für die schönsten Tage des Jahres festlegen. Allerdings – es gibt auch die folgenden Fälle: Die Sommerferien stehen kurz bevor. Helferin Manuela Gierke freut sich über ein Last-Minute-Schnäppchen und füllt ihren Urlaubsschein aus. Damit jedoch bringt sie den Kieferorthopäden in Bedrängnis: Just zu der Zeit, in der Frau Gierke gen Süden fliegen will, sieht es ohnehin knapp aus mit der Personalbelegung. Natürlich kann der Kieferorthopäde die rechtlichen Fakten und das Bundesurlaubsgesetz sprechen lassen. Besser aber ist es, wenn er die Urlaubsplanung als langfristig angelegtes Projekt definiert und gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen in einem Meeting überlegt, wie die Urlaubsplanung so organisiert werden kann, dass alle davon profitieren und zufrieden sind. Das sollte auf der Grundlage der jeweiligen Arbeitsverträge geschehen, sofern dort außer der Anzahl der Urlaubstage weitere Regelungen getroffen sind.

Die Urlaube frühzeitig und einvernehmlich planen

Oberstes Prinzip bei der Urlaubsregelung ist: Die Arbeitsabläufe in der Praxis und die Patientenbeziehungen dürfen von der Urlaubsplanung nicht in Mit-

leidenschaft gezogen werden. Es nutzt wenig, wenn die Urlaubswünsche aller Helferinnen Berücksichtigung finden, aber die Beziehungen zu den Patienten leiden, weil es zum Beispiel zu längeren Wartezeiten kommt. Das heißt: Der Kieferorthopäde muss den Spagat schaffen zwischen Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit.

So sollte er das Teammeeting, bei dem die Urlaubsplanung für die nächsten Monate auf der Agenda steht, recht- und frühzeitig ansetzen. Falls möglich, plant er die Urlaubzeiten für das ganze nächste Jahr. So vermeidet er Vorkommnisse wie im Beispiel mit Manuela Gierke.

Dazu bindet er die Beteiligten in die Entscheidungsfindung ein. Warum sollte diese Frage, die alle Mitarbeiterinnen angeht, über Paragraphen geklärt werden – und nicht im Einvernehmen mit den Mitarbeiterinnen! Ein genehmigter Urlaub darf in der Regel nicht zurückgezogen werden – sogar dann



nicht, wenn eine Helferin wegen Krankheit einer Kollegin dringend gebraucht wird. Eine einvernehmliche Regelung aber, zu der die Helferin ihr Ja-Wort und ihr Einverständnis gibt, ist zulässig. Darum darf vermutet werden: Wer Urlaubsregelungen immer im Konsens vornimmt, kann darauf hoffen, dass in einer prekären Situation auch die Mitarbeiterin Entgegenkommen zeigt, selbst wenn sie vom Arbeitsrecht nicht dazu gezwungen wird.

Ein konkretes Beispiel: Obwohl sie sich im Urlaub befindet, ist die Helferin bereit, halbtags einzuspringen, weil durch eine Grippe welle gleich mehrere Kolleginnen erkrankt sind – das funktioniert aber natürlich nur, weil sie ihren Urlaub zu Hause verbringt.

Checkliste: Haben Sie Ihre Urlaubsplanung im Griff?

- ▶ Führen Sie regelmäßig ein Urlaubsmeeting durch.
- ▶ Setzen Sie einen „Urlaubs-Koordinator“ ein.
- ▶ Stellen Sie verbindliche Spielregeln für die Urlaubsplanung auf.
- ▶ Entwerfen Sie einen Vertretungsplan.
- ▶ Falls notwendig: Regeln Sie bei Patienten oder Geschäftspartnern die Kommunikation während der Abwesenheit der vertrauten Mitarbeiterin.

Verbindliche Spielregeln formulieren

Bevor der Kieferorthopäde das erste Urlaubsmeeting ansetzt, legt er – am besten wiederum in Kooperation mit dem Praxisteam – Regelungen für die Urlaubsplanung fest, zum Beispiel:

- Urlaubsanträge werden ausschließlich über ein dafür entwickeltes Formular gestellt.
- Für Urlaubsanträge gibt es eine „Deadline“. Bis zu diesem Termin müssen die Helferinnen ihre Anträge eingereicht haben.
- Für die Urlaubs-„Spitzenzeiten“ wird eine Mindestbelegung festgesetzt. Darauf basierend kann eine Urlaubssperre verhängt werden. Aber wie gesagt: Die Urlaubsplanung erfolgt grundsätzlich so weit wie möglich im Konsens.
- Für „Härtefälle“ gibt es Entscheidungskriterien. Weil etwa Mitarbeiterinnen mit Kindern darauf angewiesen sind, ihren Urlaub zu bestimmten Zeiten zu nehmen, werden sie bevorzugt behandelt, sollte es einmal „hart

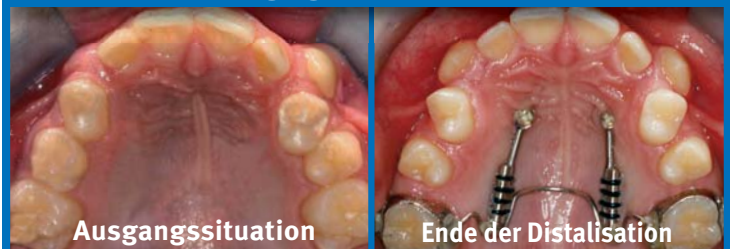
Fortsetzung auf Seite 20 **KN**

ANZEIGE

TOPJET lingual molar distalizer



TopJet ist absolut Compliance unabhängig und unsichtbar



- ▶ Das Einsetzen erfolgt in einer Sitzung – ohne zusätzliche Laborarbeiten
- ▶ Maximaler Tragekomfort. Besonders hygienisch durch gekapselte Bauweise
- ▶ Einbauzeit von JS Schraube und TopJet innerhalb von 15 min – sofort belastbar
- ▶ Einfaches Nachaktivieren des TopJet durch die Stopp-Gummis

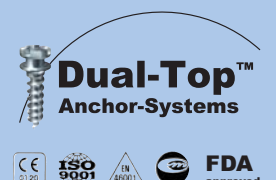
Die 3 Produkte zur Molaren-Distalisation

- 1 **TopJet Distalizer (250cN und 360cN):** für eine effektive Molarendistalisation.
- 2 **Dual-Top™ JS Schraube (Jet Schraube):** zur sicheren Verankerung des TopJet.
- 3 **TPA und Bänder:** Palatinalbogen vorgebogen lieferbar.

Infos, Demovideo und Kurstermine unter: www.topjet-distalisation.de

PROMEDIA
MEDIZINTECHNIK

A. Ahnfeldt GmbH
Marienhütte 15 · 57080 Siegen
Telefon: 0271 - 31460-0
Fax: 0271 - 31460-80
eMail: info@promedia-med.de
www.promedia-med.de





Handbuch. Ganz gleich, welche Formulare oder Musterdokumente entwickelt werden – eine Kopie gehört ins Orga-Handbuch. Ebenso wie alle wichtigen Informationen, die es einer Mitarbeiterin erlauben, sich schnell einzuarbeiten und die Mehrarbeit, die sich etwa durch den Krankheitsfall auftrümt, zu bewältigen: etwa wichtige Telefonnummern sowie Infos zu Aufbau und Struktur von Praxisprozessen. Ein Tipp: Der Kieferorthopäde und sein Team legen wo auch immer Vereinheitlichungen fest: Wenn zum Beispiel das Ablagesystem bei allen Mitarbeiterinnen und dem Kieferorthopäden identisch ist, erleichtert dies die Auffindbarkeit von wichtigen Informationen.

KN Fortsetzung von Seite 19

auf hart“ kommen. Vor allem die Mitarbeiterin mit schulpflichtigen Kindern ist bei der Urlaubsplanung sehr eingeschränkt.

- Weitere Entscheidungskriterien sind die Praxiszugehörigkeit, das Alter und der Familienstand: Verheiratete müssen den Urlaub für zwei Personen planen, während Ledige in ihrer Entscheidung zumeist unabhängig sind.

Bei der Urlaubsplanung kann der Kieferorthopäde Softwarepakete nutzen, mit denen sich die Fehlzeitenplanung insgesamt am PC durchführen lässt. Mit dabei: PDF-Dateien für alle erforderlichen Dokumente wie Urlaubsantrag und Jahresurlaubsplanung.

Checklisten einsetzen

Ein wichtiges Hilfsmittel sind ausführliche Checklisten, die für bestimmte Tätigkeiten erstellt werden. Der Kieferorthopäde sollte seine Mitarbeiterin-

nen anhalten, vor allem zu wiederkehrenden Arbeitsabläufen Kurzbeschreibungen in Checklistenform anzufertigen: Wenn



die Vertretung für die Urlauberin oder kurzfristig für die erkrankte Helferin einspringen muss, hilft die Checkliste, selbst komplexere Arbeiten, von denen die Kollegin nur wenig Ahnung hat, zu erledigen. Die Checklisten sammelt der Kieferorthopäde in einem Orga-

Vertretungsplan erstellen

Damit die Arbeitsabläufe in der Praxis während der Abwesenheit einer Helferin geordnet über die Bühne gehen können, ist zudem ein Vertretungsplan notwendig. Die Arbeit der glücklichen Urlauberin muss schließ-

Legen Sie eine Übergabemappe an

- ▶ Die Übergabemappe ist ein „Notfallkoffer“, in den all diejenigen Informationen hinein gehören, die nur einer Person (Kieferorthopäde oder Mitarbeiterin) oder nur einigen Personen bekannt und zugänglich sind.
- ▶ Dazu zählen auch Informationen zu Praxisabläufen, die nur von einer oder wenigen Personen erledigt werden können.
- ▶ Würde diese Person plötzlich erkranken, stünde die Praxis vor einem Problem.
- ▶ Durch den „Notfallkoffer“ ist gewährleistet, dass alle anderen Praxismitglieder bei Bedarf Zugriff auf die Informationen haben (Beispiel: Fristenregelungen, auf deren Einhaltung eine Mitarbeiterin zu achten hat, die aber nun erkrankt ist).

lich fortgesetzt werden. Dies gilt insbesondere, wenn eine Mitarbeiterin über Spezialkenntnisse verfügt, die andere nicht haben. Klar ist: Je wichtiger diese Kenntnisse für die Praxisabläufe sind, desto sorgfältiger und detaillierter muss die Vertretungsplanung ausfallen.

Entscheidend ist in diesem Zusammenhang: Jede Helferin, die eine besonders vertrauensvolle Beziehung zu einem Patienten oder Geschäftspartner innehat, informiert eine Kollegin oder den Kieferorthopäden über den „Stand der Dinge“, bevor sie in den Urlaub geht.

Trotzdem: Eine Kollegin muss in der Lage sein, sich schnell und reibungslos in diese Beziehung hineinzusetzen, zum Beispiel wenn ein Lieferant während der Abwesenheit der Kollegin eine Frage hat. Der Kieferorthopäde sollte es daher zur Auflage machen, dass die Mitarbeiterin jene wichtigen Informationen auf jeden Fall in der guten alten Hängeregistermappe und im PC verfügbar hat, sodass ein rascher Zugriff möglich ist.

In einer Gemeinschaftspraxis kann es auch vorkommen, dass manche Patienten ein intensives Vertrauensverhältnis zu einem bestimmten Behandler haben. Hier muss der Stellvertreter dann detailliert über die Patientenbeziehung Bescheid wissen.

Patienten informieren

Es gibt sie – jene Patienten, die unbedingt von einer bestimmten Helferin betreut werden wollen. Denkbar ist dies vor allem bei den „kleinen Patienten“, also Kindern, die ein besonderes Vertrauensverhältnis zu einer Helferin aufgebaut haben. Wenn sich nun ein „kleiner Patient“ gerade in einer langwierigen kieferorthopädischen Behandlung befindet, kann es problematisch werden, wenn seine Vertrauensperson durch Urlaub abwesend ist. Dies sollte dann bei der Erstellung des Behandlungsplans berücksichtigt werden.

Fazit

Urlaube fallen nicht vom Himmel – die Urlaubszeiten können langfristig und unter Beteiligung sowie im Konsens mit dem Praxisteam geplant werden. Und: Der Kieferorthopäde muss bei der Planung berücksichtigen, dass er selbst gewiss auch einmal in den Urlaub gehen möchte

und eine Stellvertreterregelung gefunden werden sollte.

Aufgabe des Kieferorthopäden ist es, all diese Regelungen im Kreis der Mitarbeiterinnen zu kommunizieren. Urlaubszeiten bedeuten für die „Verbliebenen“ oft eine Mehrbelastung. Und das ist es nur fair, dies frühzeitig bekannt zu geben. **KN**

KN Literatur

Stempfle, Doris: Alle doof, außer mich! Über die Lust (Last), andere Menschen besser zu verstehen. Illustriert von Timo Wuerz. Breuer & Wardin Verlagskontor, Bergisch Gladbach 2009

KN Kurzvita



Doris Stempfle



Die Autorin ist Unternehmens-Coach und Experte für kreative Problemlösungen in Führung und Verkauf. Die Betriebswirtin (VWA), die seit 1996 als Trainerin arbeitet, ist Mitglied im Q-Pool 100, der offiziellen Qualitätsgemeinschaft Internationaler Trainer und -berater e.V. und der GSA, der German Speakers Association. Mit ihrer Firma „Stempfle Unternehmensentwicklung durch Training“ ist Doris Stempfle mehrfach ausgezeichnet worden. 1997 erhielt „Stempfle Unternehmensentwicklung durch Training“ den BDVT-Trainingspreis in Gold für offene Seminare. 2004 bekam das Unternehmen den Internationalen Deutschen Trainingspreis in Silber für Finanzdienstleister, der vom Bundesverband der Verkaufsförderer und Trainer (BDVT) verliehen wird. 2007 hat das Unternehmen den Internationalen Deutschen Trainingspreis des BDVT in Silber erhalten.

KN Adresse

Stempfle Unternehmensentwicklung durch Training
Herdweg 13
74235 Erlenbach
Tel.: 071 32/341 50-11
E-Mail: dstempfle@stempfle-training.de
www.stempfle-training.de

ANZEIGE

NACHRICHTEN

STATT NUR ZEITUNG LESEN!

Bestellung auch online möglich unter: www.oemus.com/abo

Fax an 03 41/4 84 74-2 90

www.kn-aktuell.de

KN Die Zeitung von Kieferorthopäden für Kieferorthopäden

Ja, ich abonniere die *KN Kieferorthopädie Nachrichten* für 1 Jahr zum Vorteilspreis von 75 € (inkl. gesetzl. MwSt. und Versand). Das Abonnement verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn es nicht sechs Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraums schriftlich gekündigt wird (Poststempel genügt).

Datum Unterschrift

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt.

Datum Unterschrift

Name Vorname

Straße

PLZ Ort

Telefon

Fax

E-Mail

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig
Tel.: 03 41/4 84 74-0, Fax: 03 41/4 84 74-2 90
E-Mail: grasse@oemus-media.de

KN 5/11