Modernes Controlling – Teil 6

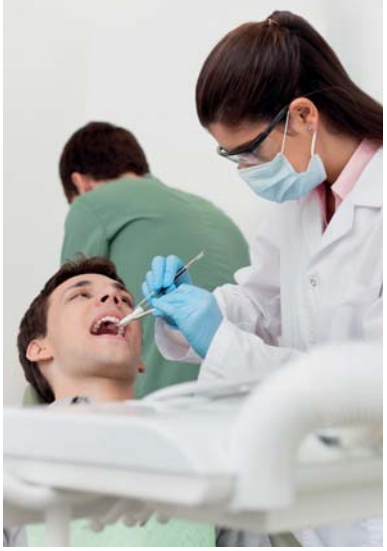
Mitläufer zu Mitarbeitern machen

| Christian Henrici

„Wo findet man heute gutes Personal?", fragt so mancher Chef verzweifelt. Dieses Problem macht auch vor Zahnarztpraxen nicht halt. Im Gegenteil: In einer Branche, in der die Konkurrenz groß und die angebotenen Leistungen ähnlich sind, machen Service und Patientenorientierung oft den Unterschied. Die Zahnärzte scheinen dies auch zu wissen. Nicht ohne Grund nennen 65 Prozent aller Zahnärzte „kompetentes und freundliches Personal" als wichtigste Maßnahme für ihr Praxismanagement noch vor der Internetpräsenz und dem äußeren Erscheinungsbild der Räume.

Wer sich mit professionellem Controlling für die zielstrebige Entwicklung seiner Praxis entscheidet, ist bei der Umsetzung auf motivierte Mitarbeiter angewiesen, die sich mit den Visionen des Chefs identifizieren. Umso erstaunlicher ist es, dass die Mehrheit der Zahnärzte erschreckend wenig Zeit in die Suche nach geeigneten Helferinnen investiert, die eine echte Unterstützung sein können. Jede personelle Fehlentscheidung ist nicht nur ärgerlich, sondern auch teuer. „Jeder Fehlgriff bei der Mitarbeiterauswahl macht im Schnitt 30.000 Euro aus", berichtet Jens Pätzold. Der Fachanwalt für Medizinrecht kennt die personellen Sorgen der Ärzte unter anderem durch seine Tätigkeit als Referent des Managementlehrganges bei der Ausbildung zum „Betriebswirt der Zahnmedizin". Was Praxisbetreiber gerne übersehen: Sie haben oft schon engagierte Kräfte, die nicht nur Dienst nach Vorschrift verrichten, sondern mitdenken und die Gesamtziele der Praxis im Auge behalten. Solche Mitarbeiter muss der Praxis-Chef pflegen und fördern, denn die Fluktuation in der Branche ist hoch. „Praxishelferinnen wechseln statistisch gesehen ungefähr alle acht Jahre ihren Arbeitsplatz", gibt Pätzold zu denken.

„Praxishelferinnen wechseln statistisch gesehen ungefähr alle acht Jahre ihren Arbeitsplatz", gibt Pätzold zu denken.



Leistungsgerechte Entlohnung ist eine effiziente Möglichkeit, Mitarbeiter gleichzeitig zu motivieren und zu binden. Dabei hat die Helferin die Möglichkeit, zusätzlich zu ihrem Grundgehalt einen Bonus dazuzuverdienen. Dieser hängt davon ab, wie gut sie ihre Aufgaben erfüllt. Da diese Maßnahmen kein Mittel zur Gehaltsreduktion sind, ist eine genaue Prüfung der wirtschaftlichen Situation der Praxis empfehlenswert. Das sagt auch Jens Pätzold: „Natürlich erhöhen sich die Personalkosten, wenn man sich für ein solches System entscheidet. Die gesteigerten Umsätze durch motivierte Mitarbeiter wiegen das aber um ein Vielfaches wieder auf." Darüber hinaus sind die Möglichkeiten der Belohnung für gute Leistungen vielfältig. Freizeitausgleich und Fortbildungen können ebenso dazu zählen wie die Übertragung verantwortungsvollerer Aufgaben. Denn eines ist sicher: Wie wichtig das Gehalt auch sein mag, Anerkennung ist den meisten Mitarbeitern noch sehr viel wichtiger. Das weiß auch Manuela Klotz, geprüfte OPTI-Betriebswirtin, zu berichten. „Wenn ich im Rahmen der Praxisanalyse die Hel-

ferinnen frage, was sie in ihrem Arbeitsalltag am meisten vermissen, dann höre ich sehr oft, dass sie für gute Leistungen auch einmal gelobt werden möchten", bestätigt sie.

Nicht wenige Zahnärzte beschäftigen sich bereits mit dem Thema „leistungsorientierte Entlohnung", haben aber noch keine genauen Vorstellungen, wie sie diese Methode in den Praxisalltag integrieren sollen. „Oft fragen mich die Teilnehmer in den Vorträgen nach dem Zeitaufwand eines solchen Entlohnungssystems", erzählt Pätzold. „Doch diese Sorge ist unbegründet." Moderne Software bietet heute die Möglichkeit, die Bewertung der Mitarbeiter innerhalb weniger Minuten vorzunehmen, wobei es dem Zahnarzt selbst obliegt, die Zeitintervalle zu bestimmen. Das Gleiche gilt für die Parameter der Bewertung, wie „Pünktlichkeit", „Ordnung am Arbeitsplatz", „ökonomischer Umgang mit dem Material", „Freundlichkeit im Umgang mit den Patienten" usw. Hier machen spezielle Programme zwar Vorschläge, lassen aber auch Raum für eigene, individuelle Parameter des Zahnarztes. So wird das Prinzip der leistungsgerechten Entlohnung auch im turbulenten Praxisalltag realistisch plan- und umsetzbar. Zu denjenigen, die sich bereits intensiv mit dem Gehaltsmodell auseinandersetzen, zählt beispielsweise Dr. Carsten Bormann, der eine Zahnarztpraxis in Schriesheim betreibt. „Ich trage mich schon seit über einem Jahr mit dem Gedanken, leistungsgerechte Entlohnung in meiner Praxis einzuführen", sagt er. „Deshalb habe ich auch schon einiges an Fachliteratur dazu gelesen, genauso wie über Praxismarketing im Allgemeinen." Der Schritt vom ersten Gedanken bis zur tatsächlichen Umsetzung lohnt sich – für den Zahnarzt UND seine Mitarbeiter. Denn motiviertes Personal ist die Basis für eine wirtschaftlich und fachlich erfolgreiche Praxis.

info.

Die OPTI Zahnarztberatung GmbH ist eine softwarenahe Beratungsgesellschaft, die sich auf Organisation, Betriebswirtschaft sowie Führung & Personal in der Zahnarztpraxis spezialisiert hat. OPTI betreut deutschlandweit über 350 Zahnarztpraxen pro Jahr und bietet außerdem hoch qualifizierte Vortragsveranstaltungen und Weiterbildungsseminare zu unterschiedlichen Themenbereichen an.

kontakt.

OPTI Zahnarztberatung GmbH
Christian Henrici
Vogelsang 1, 24351 Damp
Tel.: 04352 956795
Fax: 04352 956794
E-Mail: henrici@opti-zahnarztberatung.de
www.opti-zahnarztberatung.de

ANZEIGE