Schrittweise Mitarbeiter motivieren

Leistungsgerechte Entlohnung als Basis für Praxiserfolg

| Christian Henrici

Wer sich nicht von der Masse abhebt, geht unter. Das gilt auch für niedergelassene Zahnärzte. Patienten sind heute besser informiert und anspruchsvoller als noch vor einigen Jahrzehnten. Sie sehen sich – auch im Hinblick auf die steigende Zahl selbst bezahlter Leistungen – als Kunden und erwarten einen entsprechenden Service.

Auf diese Wünsche einzugehen, ist eine Möglichkeit für Praxisbetreiber, eine individuelle Philosophie umzusetzen, die von Patienten als Alleinstellungsmerkmal angesehen wird – sei es durch ein Angebot von Zusatzleistungen oder durch die aktive Ausrichtung der Praxis auf eine spezielle Patientengruppe. Eines ist aber sicher: Um eine authentische Servicekultur oder einen neuen Leistungskatalog in die täglichen Abläufe zu integrieren, ist der Chef auf motiviertes Personal angewiesen.

Anreize schaffen

Als Einzelkämpfer steht der Zahnarzt bei einem solchen Vorhaben auf verlorenem Posten. Vielmehr muss er erreichen, dass sein Team die Ziele des Chefs verinnerlicht und eigenverantwortlich verfolgt. Denn wenn er jeden Arbeitsschritt kontrolliert und verbessert, wird es schwer für ihn, seine eigentlichen Aufgaben als Mediziner zu erfüllen. Der Praxischef kann jedoch aktiv eingreifen und sein Personal durch sinnvolle Entlohnungsmodelle motivieren. Ebenso wichtig ist es, vorbildliche Mitarbeiter langfristig zu binden. Beratende Unternehmen wie die OPTI Zahnarztberatung GmbH setzen deshalb schon seit geraumer Zeit auf leistungsgerechte Entlohnung. Dieses System basiert auf dem Gedanken, generell Anreize zu schaffen, damit die Mitarbeiter ihre Aufgaben noch besser erfüllen. Üblicherweise besteht diese Belohnung aus einem nach oben begrenzten Bonus, zusätzlich zum Gehalt. Darüber hinaus oder ersatzweise können die Anreize aber auch in Form von Freizeit, Fortbildungen oder Gutscheinen geschaffen werden. Der Zahnarzt kann hier kreativ tätig werden und ein Belohnungssystem wählen, das zu seiner Praxisphilosophie passt. Zwei Punkte sind im Zuge der praktischen Umsetzung allerdings in jedem Falle zu beachten: Die Ziele, auf die das Team hinarbeitet, sollten klar definiert und das Belohnungssystem für alle Mitarbeiter transparent und nachvollziehbar sein. Des Weiteren muss die notwendige Bewertung der Leistungen der Angestellten reibungslos und zeitökonomisch günstig in den Praxisalltag integriert werden können.

Kleine Schritte mit großer Wirkung

Auch wenn das Potenzial leistungsgerechter Entlohnung für den Erfolg der Praxis auf der Hand liegt, haben manche Zahnärzte Zweifel, ob die Arbeitsabläufe durch die Bewertung nicht gestört werden, oder ob sich die Einführung auch für kleinere Praxen lohnt. Mithilfe moderner Praxissoftware ist es heute

möglich, die Qualität der Arbeitsleistungen des Praxisteams mit wenigen Mausklicks zu dokumentieren. Die Zeitintervalle, in denen er Parameter wie „Freundlichkeit im Umgang mit den Patienten", „Pünktlichkeit", oder „Ordnung am Arbeitsplatz" bewertet, legt der Zahnarzt dabei selbst fest.

Wer sich dazu entschließt, sein Personal mittels leistungsgerechter Entlohnung zu eigenverantwortlichem Handeln im Sinne der gemeinsamen Praxisziele anzuspornen, muss nicht zwangsläufig eine komplette Systemumstellung stemmen. Denn ein Belohnungssystem macht auch in der kleinsten Praxis Sinn und kann zu Anfang durchaus nur in der Definition eines einzigen Ziels als Gruppenaufgabe bestehen. Dieses sollte jedoch realistisch sein und innerhalb eines Jahres erreicht werden können.

Denkbar wäre es beispielsweise, wenn der Zahnarzt als Gruppenziel festlegt, dass der Aufwand an Verbrauchsmaterialien innerhalb eines Jahres um zehn Prozent gesenkt werden soll. Erreicht das Team das angestrebte Ergebnis, stellt der Praxischef ein gemeinsames Abendessen in einem Sternerestaurant in Aussicht. Die positive Resonanz, die das erreichte gemeinsame Ziel zur Folge hat, kann er dann zum Anlass nehmen, zwei oder drei weitere Ziele festzulegen: Zum Beispiel die Leerläufe bei der Terminplanung um 15 Prozent zu reduzieren oder eine bestimmte Anzahl von neuen Patienten innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens zu gewinnen. Im nächsten Schritt könnte der Zahnarzt dann nicht nur Gruppenziele, sondern angestrebte Ergebnisse für spezielle Mitarbeiter, beispielsweise am Empfang, definieren.

Fazit

Im Ergebnis gilt Folgendes: Ein kompetenter Berater holt die Praxen dort ab, wo sie stehen und empfiehlt im Bedarfsfall eine sanfte und schrittweise Einführung von leistungsgerechter Entlohnung – die so für jeden umsetzbar ist und zu Verbesserungen führt.

Christian Henrici
Infos zum Autor

OPTI Zahnarztberatung GmbH
Infos zum Unternehmen

kontakt.

OPTI Zahnarztberatung GmbH
Gartenstraße 8
24351 Damp
Tel.: 04352 956795
www.opti-zahnarztberatung.de

ANZEIGE

ProlacSan®

Probiotische Therapie beginnt im Mund.

Effektive probiotische Therapie

ProlacSan® fördert das Wachstum von positiven Bakterien und optimiert das bakterielle Gleichgewicht im Mund! Der Behandlungserfolg bei Parodontitis, Periimplantitis und Gingivitis wird nachhaltig gefördert. ProlacSan® wird außerdem bei der Behandlung von Halitosis und Xerostomie begleitend eingesetzt. ProlacSan® verbessert die Zusammensetzung des oralen Biofilms. Als Tablette oder als Gel verfügbar.

In 3 Schritten zum Erfolg

1 Bakterienreduktion
z.B. mit FotoSan® LAD

2 Ansiedlung von positiven Bakterien
mit ProlacSan® Gel

3 Erhalt des positiven Biofilms
mit ProlacSan® Tabletten

CMS Dental
Our Innovation Your Success

LOSER & CO
öfter mal was Gutes...
www.loser.de • info@loser.de