

# mal ehrlich.

Was steckt hinter einer **erfolgreichen Praxis?**

Wie ist es bei Ihnen: Alles auf Hochglanz? Die Ausstattung perfekt? Die Mitarbeiter freundlich? Der Empfang stets erreichbar, die Abrechnung korrekt und die Patienten immer zufrieden?

Jede Praxis ist so individuell wie die Menschen, die darin Tag für Tag ihr Bestes geben oder selbst Patienten sind. Deshalb möchten wir einmal genauer hinsehen. Darauf, was gemeinsam erreicht wurde, was im Kleinen verändert und im Großen bewirkt werden kann. Welche Ideen braucht es dazu? Was trägt zum Gelingen bei? Und wie werden aus Ideen langfristige Erfolge? Wir laden Sie ein, das an dieser Stelle mit uns zu betrachten.

In unserer neuen Reihe der ZWP „Praxis Backstage“ soll genau das Programm sein: Wir schieben mit Ihnen den Praxis-Vorhang zur Seite, schauen unmittelbar und ungeschminkt hinter die Kulissen, bli-

cken auf Strukturen, Arbeitsmittel und Tools, auf Ergonomisches, Ökonomisches, Technisches und auch auf Persönliches.

Wie vereinfachen Sie zum Beispiel die interne Kommunikation? Wie bekommen Sie Patienten, die wirklich zu Ihnen passen? Was macht Ihre Praxisphilosophie tatsächlich lebendig? Wie schaffen Sie es, ohne noch mehr Stress den Umsatz zu steigern? Wie wird das Praxismanagement zum Gewinn für Sie und Ihre Patienten? Wie lassen sich Praxis- und Arbeitsabläufe optimieren?

Diesen und ähnlichen Fragen möchten wir mit Ihnen nachgehen. Sind Sie dabei? Erzählen Sie uns von sich, Ihrer Praxis und Ihren Mitarbeitern, von den täglichen Herausforderungen und wie sie sich meistern lassen. Schreiben Sie uns an: [redaktion@oemus-media.de](mailto:redaktion@oemus-media.de). Wir freuen uns auf Sie!



# Praxis Kommunikation



## Nähe und Transparenz durch Vernetzung

Die **Feel-Good-Managerin** Manuela Ledder agiert in der Düsseldorfer Apollonia Praxis-Klinik als Bindeglied zwischen Praxisleitung und Mitarbeitenden und wechselt dabei immer wieder die Perspektiven. In unserem ersten **Praxis Backstage-Beitrag** erläutert die erfahrene Mitarbeiterin das Kommunikationstool ihrer Praxis.

Eine direkte und bereichsübergreifende Kommunikation, die alle Mitarbeitenden erreicht und einschließt, ist, vor allem in solch einer großen Einrichtung wie unserer Praxisklinik, ganz entscheidend für das Funktionieren unseres Hauses. Im Oktober 2018 haben wir uns daher entschlossen, die digitale Plattform Medikit zu implementieren – unsere gesamte Kommunikation wird darüber generiert, vernetzt und dokumentiert. Wofür wir in der Vergangenheit Papierschriften verwendet oder E-Mails in Verteiler gegeben haben, nutzen wir heute die Organisation von Medikit. Das geht schnell und einfach über jedes Endgerät – von Computer über Tablet bis Smartphone.

Letztlich erfüllt die Plattform mehrere Ziele: die Geschäftsführung kann darüber wichtige, an alle Mitarbeitenden gerichtete Informationen streuen, ich kann als Feel-Good-Managerin auf Sachverhalte im Team hinweisen, Arbeitsprozesse können darüber effektiv organisiert werden und sind jederzeit nachvollziehbar und – ganz wichtig – die Mitarbeitenden können auch schichtübergreifend untereinander in Austausch treten, was den Teamzusammenhalt weiter stärkt. Wir sparen Papier und Zeit und gewinnen an Effizienz, Transparenz und Nähe untereinander.

In Medikit liegt zum Beispiel unser QM-Handbuch, sodass jeder mit wenigen Klicks Prozesse sehen, verstehen und immer wieder aufrufen kann; auch zahlreiche Checklisten für darüber hinausgehende Arbeitsprozesse wie das Onboarding neuer Mitarbeiter liegen hier ab. Als Terminplaner bündelt Medikit Termine für Teamleiterbesprechungen, Mitarbeitergespräche und Jour Fixe. Gleichzeitig dient es uns als Geburtstagskalender, zum Willkommenheißen neuer Mitarbeiter,

*„Unsere gesamte Kommunikation wird über Medikit generiert, vernetzt und dokumentiert.“*

zur Bekanntgabe von Goodies, Jubilaren und bestandenen Prüfungen und zur Übermittlung neuester Coronamaßnahmen. Durch das stetige Pflegen von Daten und Informationen in Medikit sind alle Mitarbeitenden – trotz unseres dynamischen Praxisalltags – immer auf dem neuesten Stand der Praxis und des Personals. Darüber hinaus bietet es mir als Kommunikationstool kurze Wege, um auch mal Probleme in der Praxis, vielleicht auch im Miteinander der Kollegen, anzusprechen und alle zu erreichen. Zum Beispiel, wenn ich auf Versäumnisse bei der Stammdatenpflege oder kulturellen Unterschieden bei persönlichen Differenzen aufmerksam machen möchte.

Vonseiten unserer Mitarbeitenden wird Medikit durchweg positiv aufgenommen und aktiv genutzt. Das ist ausgesprochen wichtig. Denn ein Tool, das wir zwar toll finden, aber die Mitarbeitenden nicht annehmen und nutzen, würde den gewünschten Effekt ins Gegenteil kehren. Daher ist es wichtig, dass wirklich alle das Tool verstehen und mitwirken. Die Vereinfachung von Vorgängen mithilfe digitaler Tools ist kein Selbstläufer, sondern braucht unsere Akzeptanz und unseren Input. Nur so entsteht eine nachhaltige Optimierung.

### Hinter den Kulissen mit

#### Manuela Ledder,

Feel-Good-Managerin der Düsseldorfer Apollonia Praxisklinik

Infos zur Autorin

