

Die 5 wichtigsten Führungsinstrumente für Praxisinhaber

Eine aktuelle Untersuchung des Instituts für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategieentwicklung bringt es ans Licht: Nur 26 % der über 1.000 befragten Arztpraxen setzen Führungsinstrumente systematisch ein. Ein fatales Ergebnis, denn die zielgerichtete Mitarbeiterführung und -motivation trägt nachweislich zum Praxiserfolg bei.



Foto: contrastwerkstatt – fotolia.com

So übernehmen motivierte Mitarbeiter/innen mehr Eigenverantwortung, stellen eine optimale Praxisorganisation sicher und bewirken eine deutlich höhere Patientenzufriedenheit – und damit nicht zuletzt eine gute Weiterempfehlungsrate.

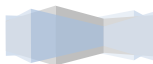
Doch was machen „erfolgreich geführte“ Praxen anders? Sie setzen die fünf wichtigsten Führungsinstrumente bewusst ein:

Führungsgespräche

Hierzu zählen Zielvereinbarungs- und Beurteilungsgespräche ebenso wie Förder- und Kritikgespräche. Diese Einzelgespräche sollten nicht zwischen Tür und Angel, sondern gut geplant und wertschätzend geführt werden. Sie werden gern nach dem „Sandwich-Prinzip“ aufgebaut: Nach einem positiven Einstieg, der eine gute Gesprächsatmosphäre herbeiführt, folgt der Sachinhalt – sei es ein Lob, eine fachliche Besprechung oder (konstruktive!) Kritik. Abgerundet wird das Gespräch durch einen positiven Abschluss. Das kann neben dem Dank für das Gespräch auch durchaus der Ausblick auf die vereinbarten nächsten Schritte sein.

Besprechungen

Neben den klassischen Teambesprechungen, die in den meisten Praxen wöchentlich durchgeführt werden, sind gerade in größeren Praxen Früh- und Spätbesprechungen zur Planung beziehungsweise Reflexion des Tagesablaufs sinnvoll. Hier erhalten die Ärzte wertvolle Hinweise aus der Anmeldung und die Mitarbeiter/innen tauschen sich über aktuelle Fälle und Problemstellungen aus. Auch die Praxisplanung mit lang-, mittel- und kurzfristigen Zielen wird im Rahmen von Besprechungen vermittelt, so dass Fragen geklärt werden können und das „Commitment“ aller Beteiligten sichergestellt ist.



Schulungen und Fortbildungen

Regelmäßige Fortbildungen sind nicht nur zur Auffrischung des Fachwissens und zur Vermittlung neuer Kenntnisse hilfreich. Maßnahmen zur Personalentwicklung fördern direkt die Fähigkeiten der Mitarbeiter/innen und tragen so auch zur Arbeitszufriedenheit bei. Neben den Fachschulungen und vorgeschriebenen Fortbildungen zum Beispiel in Facharztpraxen zählen hierzu insbesondere Seminare zu kommunikativen Themen. So zählt der „Umgang mit schwierigen Patienten“ bei Stülten Consulting zu den Klassikern unter den Seminaren für medizinische Fachangestellte. Letztlich wird auch der Arzt / die Ärztin durch fortgebildete Fachkräfte spürbar entlastet.

Vorschlagswesen und Mitarbeiterbefragungen

Die Möglichkeit, eigene Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen, zeigt nicht nur die Wertschätzung der Kompetenzen im Team. Oftmals führen ein aktives Vorschlagswesen sowie regelmäßige Mitarbeiterbefragungen zu äußerst effektiven Änderungen. So können beispielsweise organisatorische Anregungen zum Patientenmanagement oder der Programmierung der Telefonanlage eine große Zeitersparnis nach sich ziehen. In jedem Fall führt ein gelebtes Vorschlagswesen dazu, dass die Mitarbeiter/innen sich besser eingebunden fühlen und auch im hektischen Praxisalltag auf Verbesserungsmöglichkeiten achten.

Prämien

Erfolgsprämien und Gewinnbeteiligungen sorgen dafür, dass die Mitarbeiter/innen direkt und spürbar am Praxiserfolg beteiligt sind. Diese Beteiligung fördert in aller Regel die Identifikation mit der Praxis und zieht eine entsprechende Arbeitseinstellung nach sich. Wichtig ist bei Einsatz von Prämien neben der Beachtung steuerlicher Richtlinien vor allem ein nachvollziehbares und faires Prinzip bei der Vergabe. So sind Erfolgsprämien nur sinnvoll, wenn die Mitarbeiter die ausschlaggebenden Kriterien auch selbst beeinflussen können. Bei Gewinnbeteiligungen muss die Verteilung des Gesamtrages schlüssig und gerecht erscheinen.

Der Einsatz dieser fünf Führungsinstrumente kann sehr schnell zu einem Motivationszuwachs und einer positiven Arbeitsatmosphäre führen. Um den Praxiserfolg nachhaltig zu steigern ist allerdings ein weiterer Faktor ausschlaggebend: die Vorbildfunktion des Praxisinhabers. Das gewünschte Verhalten in der Patienten- und gegebenenfalls Zuweiserkommunikation, der Praxisorganisation und dem Umgang miteinander muss täglich vorgelebt werden, um nicht als hohle Anweisung wahrgenommen zu werden. Dann steht dem Führungserfolg nichts im Wege.



Über Stülten Consulting

Stülten Consulting ist eine auf den Gesundheitsbereich spezialisierte Unternehmensberatung, deren Angebot durch praxisorientierte Trainings, Workshops und Vorträge ergänzt wird. Diplom-Kauffrau Birgit Stülten berät Arzt- und Zahnarztpraxen, Kliniken und Unternehmen der pharmazeutischen Industrie im gesamten deutschsprachigen Raum. Ihre Kunden vertrauen auf die Kombination aus Beratung und Training und profitieren von langjähriger Marketing- und Vertriebserfahrung in verschiedenen Unternehmen des Gesundheitswesens.

Pressekontakt:

Stülten Consulting
Birgit Stülten
Scharnhorststraße 3
D - 24105 Kiel
Tel.: 0151 – 40143182
bs@stuelten-consulting.de
<http://www.stuelten-consulting.de>

