

Was es bedeutet, wenn eine wichtige Mitarbeiterin die Praxis verlässt

Christoph Jäger

Stellen Sie sich bitte einmal vor, dass eine Ihrer wichtigsten Mitarbeiterinnen Ihrer Praxisorganisation von heute auf morgen nicht mehr zur Verfügung steht. Ohne eine Ankündigung, ohne eine ausreichende Vorbereitungszeit müssen Sie auf diese wichtige Mitarbeiterin verzichten. Welche Mehrbelastung kommt in den nächsten Monaten auf das gesamte Team zu? Stellen Sie sich auch die vielen Störungen, die Unruhe und die Mehrbelastung für Sie als Praxisleitung vor. Ein Alptraum!



Das drohende Problem für jede Praxisorganisation

Stellen Sie sich auch einmal vor, Sie müssen dann eine neue Mitarbeiterin möglichst schnell und effektiv in Ihre Praxisorganisation einarbeiten. Fragen Sie sich, wie Sie diese neue Mitarbeiterin möglichst einfach mit den unbekannteten Regeln der Praxis vertraut machen können? Bedenken Sie, je schneller die neue Mitarbeiterin sich mit Ihren Organisationsregeln vertraut macht, desto mehr Zeit und somit Geld kann für die Einweisung gespart werden.

Die einfache und effektive Lösung

Eines der wichtigsten Organisationswerkzeuge in einem einfachen QM-System ist eine hoch effektive Verantwortungsmatrix. In einer einfachen Kreuztabelle werden alle wichtigen Aufgaben innerhalb der Praxisorganisation verständlich gelistet. Die Vergabe bzw. die Zuordnung der einzelnen Aufgaben haben sich im Laufe der Jahre meist selbst ergeben. Zum Beispiel wurden neuen Mitarbeiterinnen durch die älteren Mitarbeiterinnen Aufgaben und Verantwortungen bisher nur mündlich zugewiesen. Für jede dieser zahlreichen Aufgaben sollte es immer nur einen Verantwortlichen innerhalb Ihrer Organisation geben. Diese Festlegung der Praxisaufgabe für nur eine Mitarbeiterin bedeutet nicht zwangsweise, dass diese Mitarbeiterin auch diese Aufgabe selbst ausführen muss (z.B. Ordentlichkeit im Labor). Vielmehr ist diese Mitarbeiterin für die ordnungsgemäße Durchführung der Aufgabe innerhalb der gesamten Praxis verantwortlich und kann die Ausführung ggf. auch an weitere Mitarbeiterinnen verteilen. Entscheidend für die Praxisleitung ist es, in Fragen zur Aufgabe immer nur einen Ansprechpartner zu haben. Das schafft Klarheit innerhalb des Praxisteams und Transparenz. Durch diese Festlegung spart die Praxis eine Menge Zeit und gibt den Mitarbeiterinnen ein positives Bewusstsein für die Übernahme von Auf-

gaben und Verantwortlichkeiten. Nur für wichtige Praxisaufgaben wird ein Stellvertreter benannt. Die Aufgaben und einzelnen Verantwortlichkeiten sollten in der Praxis grundsätzlich in einer Teambesprechung festgelegt werden. Hier werden auch die Änderungen der Verantwortungsmatrix mit allen Mitarbeitern der Praxis besprochen. Für die Praxisleitung bildet diese Matrix ein hervorragendes Instrument, um Aufgaben exakt und nachweislich an die Mitarbeiter der Praxis zu delegieren.

Verantwortungsmatrix

Kommen wir nun zurück zu unseren möglichen Problemen mit dem unerwarteten Ausfall Ihrer wichtigsten Mitarbeiterin. Selbstverständlich ist bekannt, welche Hauptaufgabe die scheidende Mitarbeiterin innerhalb Ihrer Organisation inne hatte. Wissen Sie aber auch, welche der vielen zusätzlichen Aufgaben von der Mitarbeiterin übernommen wurde? Kennen Sie somit das organisatorische Loch, das die scheidende Mitarbeiterin in Ihrer Praxisorganisation hinterlässt? Wenn Sie aber zuvor alle wichtigen Aufgaben und Verantwortlichkeiten in der oben beschriebenen Verantwortungsmatrix festgehalten haben, haben Sie für dieses Szenario die besten Vorkehrungen getroffen. Sie kennen die sich jetzt auftuende Lücke in Ihrer Organisation und sind in der Lage, diese wieder zu füllen.

Gleichzeitig haben Sie auch die Lösung für das zweite mögliche Problem geschaffen. Die umfangreiche Verantwortungsmatrix zeigt auf, welche der Aufgaben an die neue Mitarbeiterin nun vergeben werden muss. Bereits beim Bewerbungsgespräch können Sie abfragen, ob die mögliche neue Mitarbeiterin die zusätzlichen Aufgaben und Verantwortlichkeiten neben der Hauptaufgabe übernehmen kann. Kommt es zur Einstellung der neuen Mitarbeiterin für Ihre Praxis, hat die neue Mitarbeiterin gleich eine effektive Vorgabe für alle weiteren wichtigen Aufgaben. Sie kennt von der ersten Minute an alle weiteren wichtigen Aufgaben, die sie wahrnehmen muss. Einer schnellen Einarbeitung steht nichts mehr im Wege. Die neue Mitarbeiterin wird mit der Verantwortungsmatrix sehr schnell in Ihre Praxisorganisation eingebunden, das spart viel Zeit und somit werden die monetären Ressourcen geschont.



Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger
Am Markt 12-16, 31655 Stadthagen
Tel.: 0 57 21/93 66 32
E-Mail: info@der-qmberater.de
www.der-qmberater.de