

Kann das mal einer machen?!

Kaul, Alexander: Kann das mal einer machen?! Strukturen für einen stressfreien Praxisalltag, 2017, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin, 128 Seiten, 10 Abbildungen, Preis: 24,90 Euro, ISBN 978-3-86867-359-3



Abbildung: Quintessenz Verlags-GmbH

Der Autor, ein praxiserfahrener Kollege, hat seine Praxiserlebnisse beziehungsweise Anekdoten anschaulich zu Papier gebracht, um Kollegen, insbesondere Praxisgründer, vor unliebsamen Überraschungen zu bewahren. In sieben Kapiteln werden die kleinen und großen Probleme des Praxisalltags beschrieben. Jene Probleme also, die aus beruflichem Spaß Stress werden

lassen, nichts mit dem Patienten zu tun haben, sondern vordergründig die Praxisorganisation betreffen. Die Probleme des energiefressenden Personalmanagements lassen sich nur mit klaren Vorgaben und Anweisungen lösen. Der Satz „Kann das mal einer machen?!“ steht für ein alltägliches Praxisproblem: Es fehlt an klaren Strukturen und Regeln, denn ansonsten würde sich diese Frage nicht stellen. Aufgaben müssen klar formuliert und delegiert werden.

Im zweiten Kapitel beschreibt der Autor die „kleinen Dinge“, die beim betroffenen Kollegen „Bluthochdruck“ auslösen können. Um die häufig gestellte Frage „Warum fallen die Kleinigkeiten immer nur dem Chef auf?“ zielgerichtet beantworten zu können, muss man sich mit dem praxisinternen Qualitätsmanagement befassen, den festgestellten Handlungsbedarf abarbeiten und eine Aufgabenliste erstellen. Aufgaben müssen zugewiesen und erledigt, entsprechende Arbeitsanweisungen freigegeben und die Häufigkeit festgelegt werden.

Praxisbezogene Tipps

Das Überstundenproblem, das in Wirklichkeit oftmals ein Minusstundenproblem ist, wird ausführlich beschrieben und durch die Einführung eines Zeiterfassungssystems gelöst. Letzteres ist auch zur Dokumentation von Arbeitszeiten geringfügig beschäftigter Mitarbeiter geeignet. Für die Behebung des Stressfaktors Urlaubsplanung schlägt der Autor schriftliche Urlaubsanträge vor. So sind eine rechtzeitige und umfassende Jahresplanung sowie eine entsprechende Vertretungsplanung möglich. Wich-

tig ist auch eine klare Regelung für Teilzeitkräfte, insbesondere bei einer Praxis mit Schichtsystem.

Im Kapitel „Fehler, die wir für Sie schon gemacht haben“ dürfte sich der ein oder andere Kollege wiederfinden. Das Thema Praxiskleidung muss einheitlich geregelt werden, um ein entsprechendes Erscheinungsbild zu gewährleisten. Bei den Themen Gehalt, Zusatzgratifikationen und sonstige Leistungen sollte es eine Standardisierung geben. Praxisausflüge werden bei vorgegebenem Budget vom Personal selbst organisiert, was die Teilnehmerquote erhöht. Gleiches gilt für die Organisation der Weihnachtsfeier. Im Falle einer Kündigung sollten eine sofortige Schlüsselrückgabe für die Praxisräume und eine Freistellung vom Dienst erfolgen, um unliebsamen Überraschungen vorzubeugen. Für Notfälle empfiehlt sich die Aufstellung einer Notfallliste mit Lösungsszenarien beim Ausfall von Strom, Wasser oder Technik.

Im Kapitel „Kann ich! Kann ich! Kann ich!“ setzt sich der Autor mit der Bewerbung beziehungsweise Einstellung neuer Mitarbeiter auseinander. Er empfiehlt, Bewerbungen nur noch digital anzunehmen. Damit lässt sich die technische Affinität der Mitarbeiter testen. Außerdem entfallen auf diese Weise lästige bürokratische Arbeiten wie die Rücksendung von Bewerbungsunterlagen. Ein Praxishandbuch erleichtert die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, wobei immer entsprechende Probezeitfristen vereinbart werden sollten. Das fünfte Kapitel widmet sich der Einarbeitung neuer Mitarbeiter über Kompetenzstufen.

Die Lösung für das Entkommen aus der Zeitfresserfalle offenbart das sechste Kapitel. Der Einsatz einer Praxismanagerin entlastet den Praxisinhaber von zeitintensiven Routinearbeiten. Im Nachwort setzt sich der Autor kritisch mit der universitären Ausbildung auseinander. Elementar wichtige Aspekte wie Betriebswirtschaft, Personalführung oder Finanzierung werden im Studium der Zahnmedizin nicht vermittelt.

Fazit: Das Buch gibt dem Leser viele Anregungen und Verbesserungsvorschläge an die Hand. Bei konsequenter Einführung eines praxisinternen Qualitätsmanagementsystems würde es allerdings so manches der aufgezeigten Probleme gar nicht geben.