

# Wenn das Smartphone zwei Mal klingelt ...

## Tipps für den richtigen Umgang mit Internet und Handy

*Im digitalen Zeitalter ist es für die Mitarbeiter von Zahnarztpraxen immer einfacher privat zu kommunizieren, auch während der Arbeitszeit. Wichtig ist, dass der Chef dafür klare Regeln aufstellt.*

Durch Apps ist das Smartphone noch interessanter geworden, die digitale Kommunikation wird immer einfacher, immer beliebter, immer häufiger. Ein paar Stunden nicht im Netz zu sein, ist für viele undenkbar und führt manchmal zu regelrechten Entzugserscheinungen. Die Handynutzung erfolgt meist „heimlich“, sodass es gar nicht erst zu einer Kritik kommt – ein Zeichen für ein schlechtes Gewissen der Mitarbeiter?

Nach Schätzungen ist jeder Mitarbeiter während der Arbeitszeit täglich etwa 15 Minuten mit seinem Handy beschäftigt, auch wenn das abgestritten wird. Da kommen im Laufe des Monats einige Stunden zusammen und es ist verständlich, dass die Zahnarztpraxis auf diese Situation reagiert. In Stoßzeiten und bei wichtigen Arbeiten sind die Mitarbeiter zwar diszipliniert, aber zwischendurch ist die Versuchung dann groß, vor allem wenn auch die Kollegin telefoniert oder simst. Es sind übrigens nicht nur die Jüngeren, die vom Handy abhängig sind, der kleine digitale Alleskönner beherrscht alle. Sogar in der Pause wird digital kommuniziert.

Was soll man zulassen, was verbieten? Für die Frage der Nutzung des Handys ist die juristische Betrachtungsweise allein nicht ausreichend. Eine permanente personenbezogene Kontrolle ist nicht verhältnismäßig und auch nicht durchführbar, erst recht nicht, wenn die Kontrolle heimlich vorgenommen wird. Wer einen Verdacht gegen einen bestimmten Arbeitnehmer hat, kann ihn ansprechen, vor allem, wenn Arbeit liegen bleibt oder fehlerhaft erledigt wird, muss aber mit dem Einwand rechnen, dass andere auch ihr Handy nutzen und in anderen Praxen die Handynutzung großzügig geregelt ist. Möglich ist auch eine Ergänzung im Arbeitsvertrag, was sich bisher in der Praxis nicht durchgesetzt hat. Eine Handykontrolle ist rechtlich nicht zulässig.

Hinzu kommt: Mitarbeiter, die gute Leistungen erbringen, möchten das Recht haben, zwischendurch



Foto: fotolia.com/Picture-Factory

Schnell mal zu Hause angerufen oder kurz die Mails gecheckt? In der Praxis sollten klare Regeln aufgestellt werden, wann und in welchem Umfang Mitarbeiter das Smartphone nutzen dürfen.

das Handy zu nutzen. Damit ist die Nutzungsdauer nicht geregelt und was man dem einen Mitarbeiter gestattet, kann man dem anderen schwer verweigern. Ein absolutes Tabu ist es aber, in Stoßzeiten zu telefonieren, auch wenn es sich um eine wichtige Angelegenheit handelt. Gibt es keine Regelung über die Nutzung von mobilen Telefonaten, wird der Mitarbeiter davon ausgehen, dass er sich korrekt verhält und es nicht zu einer Abmahnung kommt. Die Genehmigung nach dem Motto „Handynutzung in angemessenem Umfang erlaubt“ ist unklar. Das Verbot ausgehender Gespräche und die Genehmigung für eingehende Kontakte schafft eine Differenzierung, die aber schwer kontrollierbar ist. Wie soll man prüfen, ob die Mitarbeiterin mit einem eingehenden Gespräch beschäftigt ist?

### **Mobiltelefon am Arbeitsplatz**

Alles kein Thema, meinen viele Mitarbeiter, man kann doch an der Rezeption arbeiten und nebenbei online sein, oder? Aber kann man dann wirklich konzentriert arbeiten? Der Mix von Arbeit und Mediennutzung (Multitasking genannt) nimmt zu, aber die Fehlerhäufigkeit ebenso. Der innere Zwang, private Nachrichten zu senden oder zu lesen, lenkt ab und führt zu einer Konzentrationsschwäche. Die meisten wollen auf eine eingehende Nachricht so-

fort reagieren – und nicht erst in der Mittagspause. Das Handy unterbricht eine Arbeit für Sekunden, aber danach muss man sich wieder in die Tätigkeit hineindenken.

Weil negative Folgen der Arbeitsunterbrechung verdrängt werden, ist Aufklärung wichtig. Ideal wäre es, wenn das Mobiltelefon gar nicht am Arbeitsplatz dabei ist, denn wenn es vibriert, kreisen die Gedanken des Mitarbeiters nur noch um die eingegangene Nachricht. Und im Mittelpunkt steht dann nicht mehr die Arbeit. Für den Mitarbeiter stellt sich die Frage, inwieweit er sich disziplinieren kann und das Handy abschaltet, um sich voll auf die Arbeit zu konzentrieren. Wer immer antwortet und immer erreichbar ist, erhält immer mehr Mails und Anrufe, wird so zum Sklaven der digitalen Kommunikation, bei der immer mehr Botschaften immer weniger Wert haben. So wie man beim Essen Maß hält, sollte das auch fürs Telefonieren gelten.

#### **Mit allen reden**

Für den Praxisinhaber gilt: Legen Sie Regeln fest! Das Handy sollte nur in Ausnahmesituationen in der Arbeit genutzt werden, etwa wenn ein Familienmitglied erkrankt ist. Dann kann sich der Mitarbeiter nach Rücksprache mit dem Chef auch während

der Arbeit nach dem Zustand erkundigen. Am Praxis-PC sollte Privates generell außen vor bleiben. Denn was ist, wenn man sich über eine infizierte Seite einen Virus auf den Rechner holt? Wer haftet für Schäden, wenn versehentlich etwas gelöscht wird?

Im Arbeitsrecht gibt es den Begriff „Duldung“. Es kann geduldet werden, wenn jemand eben mal privat surft oder telefoniert. Bei Duldung weiß der Zahnarzt, dass ein Mitarbeiter private E-Mails checkt oder telefoniert und unternimmt nichts dagegen. Ein Mitarbeiter kann nicht beim ersten Verstoß entlassen werden, auch wenn er eine Erklärung unterschrieben hat, die die private Nutzung von Internet und Telefon untersagt. Kleine „Sünden“ werden nicht gleich als Vergehen bestraft, es kommt eben auf die „Verhältnismäßigkeit“ an. Telefondauer und Tageszeit sowie Häufigkeit der Privatgespräche machen den Unterschied aus. Wichtig ist auch: Regeln müssen für alle gelten. Nur dann werden sie akzeptiert. Durch Vernachlässigung des Gleichbehandlungsprinzips würde sich das Betriebsklima verschlechtern.

Wenn der Zahnarzt diese Hinweise beachtet, wird der Praxisbetrieb durch Smartphone und Internet nicht beeinträchtigt.

Rolf Leicher

Anzeige

# GOZ-Kompendium 2012

Ein MUSS für jede Zahnarztpraxis!



#### **Umfassender Vergleich**

GOZ 2012 – GOZ 1988 – GOÄ – BEMA – HOZ

#### **SchnellCheck**

Wann sind welche Positionen abrechenbar?

#### **Überblick**

Welches Honorar für welche Leistung?

#### **Rechtliche Hinweise**

Die richtigen Argumente bei Abrechnungsproblemen

#### **Praxisnahe Handhabung**

Übersichtlich, verständlich, praktisch

#### **+ separates Textbuch**

212 Seiten Kommentierung, Berechnungsbeispiele etc.

## Das Kompendium zur GOZ 2012

Das GOZ-Kompendium 2012 liefert alle wichtigen Vergleiche zwischen GOZ 2012 und GOZ 1988, GOÄ, HOZ und BEMA.

Ziel ist es, allen Praxen dabei zu helfen, schnell und einfach das betriebswirtschaftlich notwendige Honorar für ihre Leistungen zu finden. Mit dem GOZ-Kompendium 2012 gelingt es auf einfache Art und Weise, die Abrechnung zu optimieren. Hilfreich sind besonders die Übersichten und Tabellen, die dem schnellen Vergleich von Honorar und Behandlungszeit dienen. Auf einen Blick wird deutlich, was wann und wie abgerechnet werden kann und wo eine Vereinbarung nach § 2 GOZ notwendig erscheint.

**Das GOZ-Kompendium 2012 sollte in keiner Zahnarztpraxis fehlen.**

ISBN: 978-3-932599-31-6  
Bestellnummer: 9031

nur **129,- €**

inkl. MwSt. zzgl. Versand

Bequem bestellen unter:

[www.teamwork-bookshop.de](http://www.teamwork-bookshop.de)

oder Mail an [service@teamwork-media.de](mailto:service@teamwork-media.de), Fon +49 8243 9692-16, Fax +49 8243 9692-22