

## Wie Sie Teilzeitkräfte optimal ins Praxisteam integrieren

ÄPTIPP

Ärztliche Praxis Urologie 1/7

### Kommunikation mit Kollegin Phantom

Mangelnder Kontakt und Missverständnisse können sich in einer Praxis mit mehreren Teilzeitkräften schnell zu handfesten Konflikten auswachsen. Informationslücken führen dazu, dass Arbeiten doppelt oder gar nicht erledigt werden. In ihrem Buch „Vollzeit, Teilzeit: Kommunikation mit Kollegin Phantom“ versucht Kommunikationstrainerin und PTA Ute Jürgens, Lösungswege aufzuzeigen. Es kostet 23 Euro plus Porto und ist über die Autorin selbst zu beziehen, E-Mail: KomMed@freenet.de, Tel.: (0 42 98) 46 99 77. sh

## Entscheidend sind reibungsloser Informationsaustausch und Wir-Gefühl

Von Ruth Sharp

**BAD ORB – Die Zusammenarbeit mehrerer Teilzeitkräfte in einer Arztpraxis will gut organisiert sein. Sonst kommt es zu Frust und Reibereien, die den Praxisablauf empfindlich stören. Häufigste Probleme: Die Teilzeitkräfte fühlen sich ausgegrenzt.**

Den Grundstein für ein funktionierendes Team mit Teilzeitkräften legt der Praxischef noch vor dem Einstellungsgespräch, weiß Kommunikationstrainerin Ute Jürgens. Und zwar indem er die Neue rechtzeitig einstellt und nicht erst wartet, bis die scheidende Arzhelferin ihren letzten Arbeitstag hatte. Denn auch die erfahrenste Kraft muss sich einarbeiten. Und dabei kann ihre Vorgängerin helfen. Vier Wochen sollte die Stelle doppelt besetzt sein, riet Jürgens auf der Fortbildungsmesse „Practica“ in Bad Orb. Mit weiteren vier bis acht Wochen sei zu rechnen, bis die Neue komplett eingearbeitet und voll belastbar ist. Kluge Chefs berücksichtigen dies bei der Urlaubsplanung der Mitarbeiter, meint Jürgens. Ein Tipp der Kommunikationstrainerin: Lassen Sie eine Teilzeitkraft in den ersten zwei bis drei Wochen – wenn möglich – ganztägig antreten. Dies verkürzt die Einarbeitungsphase beziehungsweise macht sie effizienter, so Jürgens' Erfahrung. Wichtig sei auch, dass die Chemie zwischen den Mitarbeiterinnen stimmt. Deshalb sei es durchaus zu empfehlen, das Team bei einer Neueinstellung miteinzubeziehen. Das Zusammenspiel mehrerer Teilzeitkräfte bleibt aber auch nach der kritischen Einarbeitungsphase eine Herausforderung für alle. Die Kollegin, die am Nachmittag Dienst hat, muss wissen, was am Vormittag gelaufen ist und umgekehrt. Wurde beispielsweise die Abrechnungsfrage mit der KV geklärt, sind die Medikamente vom Vertreterbesuch weggeräumt, welche Termine wurden verschoben, welche Anrufe sind noch zu erledigen – alles Fragen, die einen guten Informationsfluss unerlässlich machen. Hier bieten sich verschiedene Systeme zum Informationsaustausch an, denen eines gemeinsam ist: Nur von jeder einzelnen Arzhelferin konsequent angewendet, können sie funktionieren, mahnte Jürgens. Bewährt habe sich beispielsweise, in der Praxis-Software eine elektronische Karteikarte als Informations-Plattform anzulegen. In diese trägt jede Helferin alle relevanten Hinweise für die nächste Schicht ein. Ausgeführte Aufgaben hakt die jeweilige Mitarbeiterin mit ihrem Kürzel ab. Ein derartiges System lässt sich natürlich auch in Papierform als Praxisbuch anlegen. Oft praktiziert wird auch die Methode „Pinnwand“. Allerdings fehlt hier meist die Übersicht, wenn etwa mehrere Schichten übereinander hängen, machte Jürgens auf Defizite dieses Systems aufmerksam. Sinnvoll sei die Wand nur dann, wenn dort aktuelle Informationen angepinnt werden, die nicht länger als eine Woche hängen. Jede Mitarbeiterin schaut sich bei Arbeitsbeginn zuerst die Mitteilungen der abwesenden Kolleginnen an und zeichnet sie ab. Übersichtlicher wird die Pinnwand, wenn sie in Sparten eingeteilt ist, beispielsweise „zu erledigen“, „Fortbildung“.

Eine weitere Möglichkeit zum Informationsaustausch sind persönliche Ablagekästen oder Schubladen für jede Mitarbeiterin, in denen Nachrichten und Notizen hinterlassen werden. Oder aber eine eigene Mail-Adresse, die jede Mitarbeiterin sowohl in der Praxis als auch Zuhause einsehen kann.

### ÄPHINTERGRUND

Manchmal eine neue „Mischung“ herstellen Es bedarf nicht nur einer konsequent angewandten Informationsaustausch-Technik, damit sich Praxis-Teilzeitkräfte nicht außen vor fühlen, sondern sich auch bei weniger Wochenstunden akzeptiert und ins Team integriert fühlen. Wichtig ist, dass sich die Kolleginnen kennen und schätzen lernen, dass sie ein Wir-Gefühl entwickeln. Hier empfiehlt Kommunikationstrainerin Jürgens, die Besetzung innerhalb der Praxis ab und zu neu zu mischen. Auch regelmäßige Teamsitzungen, an denen möglichst alle Mitarbeiterinnen teilnehmen sollten, spielen eine entscheidende Rolle. Sh