

## Neue Helferin einarbeiten

# Von Anrufbeantworter bis Zentrifuge

Bei der Suche nach einer kompetenten und sympathischen neuen Mitarbeiterin überlassen viele Praxisinhaber zu Recht nichts dem Zufall. Damit die neue Kraft aber tatsächlich zur echten Verstärkung wird, taugt kein „Kaltstart“: Führen Sie sie vielmehr genauso akribisch, wie Sie sie ausgewählt haben, auch ins Team, die Abläufe und ihre neuen Aufgaben ein!

Getreu dem Motto „den ersten Eindruck kann man nicht wiederholen“, ist der erste Arbeitstag ein Schlüsselerlebnis für die neue Mitarbeiterin. Sie wird sich noch lange daran erinnern, wie sie empfangen und wie leicht oder schwer ihr der Anfang gemacht wurde. Deshalb gibt es gerade

für den ersten Tag ein paar wichtige Regeln einzuhalten:

- Informieren Sie alle Teammitglieder darüber, dass an diesem Tag die neue Kollegin kommt.
- Stellen Sie sie allen persönlich vor.
- Benennen Sie einen kompetenten, gut erreichbaren festen Ansprechpartner (Coach).
- Zeigen Sie ihr in Ruhe und ausführlich den Arbeitsplatz, die Praxisräume, den ihr zugewiesenen Schrank etc.
- Vielleicht steht sogar ein kleiner Willkommensgruß aus Blumen bereit? Die Autorin kann aus eigenem Erleben berichten, wie gut das ankommt!

### Beim Einarbeiten systematisch vorgehen

Im Laufe des ersten Tages erhält die neue Mitarbeiterin am besten von Coach und Praxisinhaber gemeinsam ihren Einarbeitungsplan. Er sollte alle wesentlichen allgemeinen und speziellen Aspekte der zukünftigen Tätigkeit berücksichtigen. Idealerweise lassen Sie dabei ein wenig Spielraum für persönliche Anregungen und Interessen Ihres neuen Teammitglieds. Besonders gut lässt sich der Fortschritt der Einarbeitung ablesen, wenn der Plan als Checkliste gestaltet ist. Ein Beispiel dafür finden Sie auf der nächsten Seite und bis Woche 12 ausgearbeitet unter [www.allgemeinarzt-online.de](http://www.allgemeinarzt-online.de), Rubrik Qualitätsmanagement. Durch Streichen der Elemente, die über die Anforderungen der jeweiligen Aufgabe bzw. Praxis hinausgehen, lässt sich diese umfassende Vorlage gut anpassen.

### QM bewusst zum Thema machen

Auf keinen Fall entfallen darf die bewusste Einführung in das QM-System der Praxis. Vielleicht haben Sie ja bereits ein QM-Hand-

buch angelegt oder zumindest einige praxisrelevante Arbeitsabläufe festgeschrieben? Das wären ideale Starthelfer für die neue Mitarbeiterin, die auch fürs „alte“ Team den Praxisalltag reibungsloser gestalten können.

### Leistungskontrolle auf einen Blick

Besprechen Sie mit der neuen Kraft auch den realistischen Zeitrahmen der Einarbeitung: Er kann je nach Berufserfahrung und Spezialkenntnissen variieren und sich eventuell sogar über die Probezeit hinaus erstrecken.

Auf jeden Fall sollten Arzt und Coach rechtzeitig ein erstes Bewertungsgespräch ansetzen. Basis ist der Einarbeitungsplan: Erfüllt die neue Mitarbeiterin die in sie gesetzten Erwartungen? Wenn ja, sprechen Sie es aus. Wenn nein: erst recht! Bewerten Sie gemeinsam, welche Maßnahmen ergriffen werden, um die Lücken zu füllen. Vielleicht hilft ja eine Fortbildung weiter. Im schlimmsten Fall steht das Ende der Zusammenarbeit ins Haus; erfahrungsgemäß ist das jedoch die Ausnahme.

In der Regel profitieren beide Seiten vom Gradmesser Checkliste: Sie als Praxismanager wissen Ihre teure Ressource Personal gut eingesetzt, die Mitarbeiterin erhält Feedback, also Aufmerksamkeit, und fühlt sich entsprechend geschätzt. ■

*Birgit Sattler*

*Dr. Hillenbrand und Partner GbR, [www.dhp-web.de](http://www.dhp-web.de)  
69493 Hirschberg*

### Frischen Sie Ihr QM-Wissen auf!

Alle Beiträge aus der Rubrik Qualitätsmanagement finden Sie auch auf [www.allgemeinarzt-online.de](http://www.allgemeinarzt-online.de), z. B.

- 14 und 18/2007: Personalauswahl
- 18/2005: QM-Handbuch anlegen
- 2/2005: Abläufe richtig beschreiben



Fotolia

## Checkliste: Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Zeitraum:	Inhalt:	Datum:	Zeichen Anleiter:	Zeichen Anzuleitender:	Bemerkungen:
1. – 3. Tag	<b>Einführung</b>				
	Team und leitende Mitarbeiter kennenlernen				
	Zukünftigen Einsatzbereich vorstellen				
	Rundgang durch die Praxis/das Gebäude: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfang/Verwaltung/Rezeption</li> <li>• Büroraum</li> <li>• Praxisräume</li> <li>• Arztzimmer</li> <li>• Sozialraum/Umkleide</li> <li>• Personal-WC und Dusche</li> <li>• Materiallager</li> <li>• Patient-WC</li> <li>• Technik-Raum</li> <li>• Kellerräume</li> <li>• Wäscheablage</li> </ul>				
	Dienst- und Arbeitszeiten, Pausenregelung sowie Krank- und Rückmeldeverfahren erläutern				
	Über die Schweigepflicht unterrichten				
	Mitarbeiter-Kürzel festlegen				
	Rufanlage, Piepser und Notruf erklären				
	Umgangsform Mitarbeiter – Patient thematisieren				
4. – 6. Tag	<b>Qualitätsmanagement:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundsätzlicher Umgang mit dem QM der Praxis, Handbuch erläutern</li> <li>• Organigramm der Praxis vorstellen</li> <li>• Teamrunden und Besprechungen (Termine) ankündigen</li> <li>• Dokumentationssystem zeigen</li> </ul>				
	<b>Besonderheiten der Praxis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenarbeit mit Fremddienstleistern</li> <li>• Katastrophenplan im Brandfall erläutern</li> <li>• Geburtstagskalender der Mitarbeiter</li> </ul>				
	<b>Reflexion der ersten Tage</b>				
7. – 14. Tag	<b>Arbeitsabläufe</b>				
	Tagesablauf				
	Umgang mit Medikamenten, Medikamentenschrank				
	Handhabung von Injektionen und Entsorgung				
	Hygienevorschriften				
	Umgang und die Überprüfung der technischen Geräte				
	Lagerungsmittel				
	Wäschever- und -entsorgung				
	Standort des Defibrillators, Notfallkoffers				
	Standort des Rollstuhls				
	Dienstplangestaltung, Pausen-/Urlaubsregelung				
	Besprechungen				
	Informationsmedien (Kalender, Ordner, Checklisten, Pläne, ...), Nachschlagematerial wie z. B. Duden, Rote Liste, Lexikon, Gebrauchsanweisungen, Gebührenordnung, auslegepflichtige Ordner				
Schlüsselübergabe					

Eine ausführliche Checkliste für die ersten zwölf Arbeitswochen finden Sie unter [www.allgemeinarzt-online.de](http://www.allgemeinarzt-online.de), Rubrik Qualitätsmanagement.

