

Praxis-Pannen vermeiden

Regeln Sie die Zuständigkeiten!

Je flexibler Sie Ihr Personal einsetzen, um so wichtiger sind Regeln. Zur Vermeidung von Fehlern und Pannen im Praxisablauf ist ein schriftlich festgelegter Plan mit Aufgabenzuordnungen und Zuständigkeiten absolute Grundvoraussetzung.

Ein ausgearbeiteter Personaleinsatzplan schafft die Basis für klare Verantwortlichkeiten. Vielleicht hilft Ihnen ja ein Blick auf unser ausgefülltes Praxisbeispiel (Abb. 2). Probieren Sie es doch einfach mal aus!

Vertretung nicht vergessen. In der ersten Spalte „Funktion x stellt sicher“ listen Sie zunächst alle wichtigen Funktionen Ihrer Praxis auf. Anschließend detaillieren Sie diese stichwortartig. In der 2. Spalte tragen Sie die Namen der Mitarbeiterin ein, die für die Sicherstellung der Funktion verantwortlich ist. Die Benennung der Vertreterin (Spalte 3, 4) bewahrt Sie vor Pannen, z. B. im Krankheitsfall. Zudem beugen Sie damit der Gefahr des Kopfwis-



QM im Allgemeinarzt

Zum Thema sind bisher erschienen:

07/2004: Wolfgang Peter: DIN ISO in der Hausarztpraxis, Wolfgang Blank: Qualitätsmanagement zum Anfassen, Joachim Szecsenyi: Europäisches Praxisassessment, Wolfgang Blank: Qualitätsmanagement-Systeme im Vergleich

12/2004: Wolfgang Blank: Telefonmanagement in der Hausarztpraxis

17/2004: Herbert Hillenbrand: Das Grundprinzip

19/2004: Herbert Hillenbrand: Befragen Sie Ihr Praxisteam!

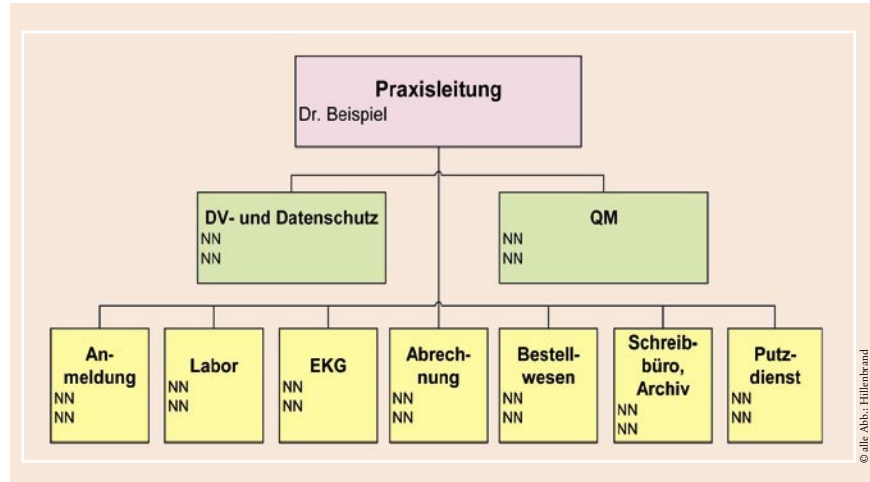


Abb. 1. Organigramm: gibt einen schnellen Überblick über Zuständigkeitsbereiche

Zuständigkeiten in der Praxis			
(Stand: Juli 2002)			
Funktion X stellt sicher:	Zuständig (Funktionseinhaber)	1. Vertretung	2. Vertretung
Funktion: ANMELDUNG Patienten-Aufnahme Terminvergabe Karteiwesen / Archiv Ziffern eintragen Telefon Anrufbeantworter Tagesliste Vorrichten Kartei Ordnung im Sozialraum Datensicherung	Helferin 1	Helferin 2	Helferin 3
Funktion: EKG Patienten-Vorbereitung EKG-Schreibung Geräte/ Kabelprüfung	Helferin 2	Helferin 3	Helferin 1
Funktion: SCHREIBBÜRO Schreiben der Briefe nach Diktat Gutachten Allg. Schriftverkehr			
Funktion: SEKRETARIAT Büromaterialien verwalten Formulare bestellen Formulare auffüllen Wartung Kopierer Pat.-Ausweise bestellen Verbrauchsmaterialien bestellen			
Funktion: LABOR Praxis-Start Blutentnahme/ Probengewinnung und -versand Verbrauchsmaterial Inventur Post einwerfen			

Abb. 2. Personaleinsatzplan: regelt Zuständigkeiten in der Praxis detailliert

sens vor. Selbstverständlich muß auch die Vertretung die Funktion erfüllen können, das Know-how wird auf mindestens zwei Schultern verteilt.

Überblick auch für Besucher. Wichtig: Binden Sie auch in dieser Phase Ihre Mitarbeiterinnen ein. Erarbeiten Sie einen eigenen Entwurf (oder verwenden Sie unser Beispiel) und stellen Sie ihn zur Diskussion. Erläutern Sie Sinn und Zweck der Maßnahmen, vor allem, welchen Nutzen Sie für sich und Ihre Mitarbeiterinnen sehen.

Wenn dieser wichtige Schritt geschafft ist, fällt es leicht, die Funktionen Ihrer Praxis als Organigramm (Abb. 1) darzustellen. Dies gibt einen schnellen Überblick über die Praxis, gerade auch für Praxisfremde (z.B. Visitor).

Arbeitsplätze beschreiben. Die dritte logische Stufe ist dann die Erstellung von Funktionsbeschreibungen: Sie regeln, welchen Verantwortungsbereich Mitarbeiterinnen und Vorgesetzter haben – mit allen Rechten, Pflichten und Kompetenzen. Die Funktionsbeschreibung stellt die Detaillierung des Arbeitsvertrages dar und ist damit für alle Beteiligten ein wichtiges Regelwerk. Deshalb wird die Funktionsbeschreibung von Arzt und Mitarbeiterin unterschrieben.

Die Funktionsbeschreibung

- beschreibt für neue Mitarbeiterinnen sofort und klar den neuen Tätigkeitsbereich
- kann sich bei Neueinsteigern stufenweise entwickeln
- kann als Maßstab für Gehaltsfindungen dienen
- sollte auch vom Arzt für sich selbst erstellt werden
- kann immer wieder aktualisiert werden

Wie ist eigentlich eine typische Funktionsbeschreibung aufgebaut? Um Ihnen den Einstieg zu erleich-

Funktionsbeschreibung für
Frau _____

- 1. Bezeichnung**
Arzthelferin
- 2. Vorgesetzte/r**
Teamleiterin / Arzt
- 3. Unmittelbar unterstellte Mitarbeiterinnen**
keine
- 4. Stellvertretung**
Frau N.N.
- 5. Zielsetzung der Stelle**
Die Mitarbeiterin stellt die Funktionen
-Anmeldung
-EKG
-Hygiene
sicher.
- 6. Einzelaufgaben der Stelle**

Patientenbezogene Aufgaben
Anmeldung: Patientenaufnahme, Telefon
EKG: Patientenvorbereitung, EKG-Schreibung

Praxisbezogene Aufgaben
Anmeldung: Terminvergabe, Karteiwesen/Archiv, Ziffern eintragen, Anrufbeantworter, Tagesliste, Vorrichten Kartei, Ordnung im Sozialraum, Datensicherung

EKG: Geräte/ Kabelprüfung

Hygiene: Desinfektion und Reinigung der Arbeitsplätze gem. Hygienevorschrift, Vorratshaltung Reinigungsmittel und Hygiene, Sauberkeit Praxis (Pat.-Toilette), Papiertuchspender und Handdesinfektion auffüllen

Personalbezogene Aufgaben
keine
- 7. Kompetenzen**

Zeichnungskompetenz: Bestellungen bis zum Wert von x Euro
Anordnungskompetenz: Im Rahmen der Funktion Hygiene Anweisungen an Putzfrau
Fachkompetenz: Abrechnungswesen
- 8. Anforderungen an die Funktionsinhaberin**

Aus- und Weiterbildung: Mittlere Reife, Helferinnenbrief, Beherrschen Arbeitstechniken
Berufserfahrung: mindestens 2 Jahre Erfahrung
Besondere Fähigkeiten und Kenntnisse: Türkische Sprachkenntnisse, Moderation von Qualitätszirkeln)
- 9. Gültigkeit / Änderung:** Diese Funktionsbeschreibung tritt in der vorliegenden Fassung am xx xx xxxx in Kraft und gilt bis auf weiteres für die Funktionsinhaberin.

Ort, Datum **Unterschrift**

Abb. 3. Funktionsbeschreibung: erklärt den jeweiligen Tätigkeitsbereich

tern, haben wir probeweise eine Funktionsbeschreibung für eine Arzthelferin erstellt. Sie muß natürlich auf Ihre Praxisbelange angepaßt werden (Abb. 3).

Zugegeben, es bedarf etwas Zeit, bis die Schritte vom Personaleinsatzplan über das Organigramm bis hin zu den Funktionsbeschreibungen abgearbeitet sind. Dafür werden Sie und Ihre Mitarbeiter-

innen deutlich mehr Transparenz als bisher über die zu erfüllenden Aufgaben haben – Aha-Erlebnisse sind garantiert! ■

Formulare im Internet unter www.allgemeinarzt-online.de

Birgit Sattler
Dr. Hillenbrand und Partner GbR
Uhlandstraße 31
69493 Hirschberg