

Die Regelleistungsvolumina für den zukünftigen EBM sind gesenkt worden, pro Patient stehen weniger Punkte zur Verfügung. Niedergelassene werden also beim Leistungsbedarf stärker differenzieren müssen und dies auch den Patienten verdeutlichen müssen.

Übergabebuch, Teamtagebuch, Generalkatalog ...

## So arbeiten Teilzeit-Helferinnen ganz ohne Reibungsverluste

Viele Kollegen beschäftigen Teilzeithelferinnen. Dann sorgt zwar oft die erste Kraft dafür, dass alles reibungslos läuft, aber manchmal gehen eben doch einige wichtige Informationen unter, ein versprochener Rückruf wird vergessen oder eine notwendige Bestellung verschludert, was Sie neu eingeführt haben, wissen nicht alle – und das kann eine Menge Ärger verursachen. Wie man solche Pannen vermeidet, hat nun eine Helferinnenrunde aus verschiedenen Praxen diskutiert. Vielleicht ist ja auch für Ihre Damen noch der eine oder andere Tipp dabei ...

— Was das Angebot von flexiblen Arbeitszeitmodellen angeht, könnten Arztpraxen der Wirtschaft schon fast als Beispielunternehmen dafür dienen, was alles machbar und möglich ist. Die eine Helferin arbeitet nur einen Tag in der Woche, die andere drei Nachmittage, die nächste ist für Notfälle als Springer abrufbereit. Oft lastet die

Hauptverantwortung auf einer Vollzeitkraft, die anderen sind Teilzeitkräfte. Wie man dann trotzdem für einen reibungslosen Praxisablauf sorgen kann, diskutierten etliche Helferinnen auf dem Seminar der diesjährigen practica in Bad Orb.

„Bei uns funktioniert das recht gut“, berichtete eine Teilzeithelferin auf



Foto: Anke Thomas

**Ute Jürgens: Schon das Rotationsprinzip hilft gegen Chaos.**

dem Seminar, aber: Die Erkrankung der Erstkraft brachte den Betrieb praktisch zum Erliegen. Keiner wusste, wo das Gesuchte war oder wer der Ansprechpartner bei diesem oder jenem Problem war. In Praxen, in denen nur eine Vollzeitkraft als Erstkraft arbeitet, können insbesondere Checklisten und Arbeitsanweisungen helfen, dass Teilzeitkräfte die plötzliche Krankheit der Erstkraft leichter bewältigen. Oder aber, so der Tipp von Referentin Ute Jürgens, die Teilzeitkräfte wechseln in einem vereinbarten Rotationsprinzip die Aufgabenbereiche, um sich in allen Gebieten der Praxis auszukennen.

### Anweisungen des Arztes gehen verloren

In der anderen Praxis sind zwar Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten geregelt, nur leider gibt es trotzdem Reibungsverluste. Dazu ein konkretes Beispiel: Es gibt eine Helferin, die für das Thema „Impfen“ zuständig ist. Nun gibt es hierzu eine neue Information, die der Arzt aber einer gerade greifbaren Helferin weitergibt. Diese wiederum ist am nächsten Tag nicht da, und der Arzt ärgert sich, dass die Impfexpertin nichts von seiner Information weiß.

Hier bieten sich verschiedene Lösungen an: Eine Möglichkeit besteht darin, dass der Arzt auf die Anwesenheit der zuständigen Helferin wartet und die Information direkt an sie weitergibt. In allgemeineren Fällen kann auch ein „Teamtagebuch“ helfen, in dem neue Informationen grundsätzlich eingetragen werden. Jede Kraft ist verpflichtet, das Teamtagebuch in regelmäßigen Abständen durchzusehen und nach der Durchsicht auch namentlich abzuzeichnen. So kann sich keine Mitarbeiterin später damit herausreden, sie habe nichts von dieser oder jener Anweisung gewusst.

Eine andere Seminarteilnehmerin schildert Folgendes aus ihrer Praxis: Eine Mitarbeiterin ist zwar für die Bestellungen verantwortlich, von den fünf Helferinnen im Labor fühlt sich aber keine zuständig, nötige Bestellungen an die entsprechende Kraft weiterzuge-

ben. Und diese wiederum arbeitet zu wenig im Labor, um das Lager auf fehlendes Material zu überprüfen.

In diesem Fall empfiehlt es sich, Unterzuständigkeiten zu bilden. Eine Helferin im Labor trägt die Verantwortung für das fehlende Material und gibt in Abständen die Bestellliste an die entsprechende Mitarbeiterin weiter. Materiallisten an Türen, in denen Helferinnen entnommenes Material eintragen, helfen ebenfalls, den Überblick zu bewahren. „Treffen Sie Vereinbarungen“, rät Frau Jürgens, „z. B. diejenige Kraft, die das Material auffüllt, klebt auf die drittletzte Packung z. B. einen gelben Punkt. Sobald eine Kraft die Packung mit dem gelben Punkt aus dem Schrank entnimmt, gibt sie die Information „Packungen XXX müssen bestellt werden“ an die für den Einkauf Zuständige weiter.

Ein „Generalkatalog“, in dem alles alphabetisch aufgelistet wird (z. B. Spritzen 5 ml, Sprechzimmer 2, Schrank 1, unterste Schublade links), was wo gelagert wird, hilft auch neuen Mitarbeiterinnen, schnell das Gesuchte zu finden.

### Notizen zur Übergabe vermeiden Pannen

In einer anderen Praxis arbeitet die eine Helferin am Vormittag, die andere übernimmt den Nachmittagsbetrieb. Um eine reibungslose Übergabe zu gewährleisten, führen die beiden Kräfte ein „Übergabebuch“. Hier trägt die Helferin für die nachfolgende Kollegin ein, welche Aufgaben noch erledigt werden müssen (z. B. Rückruf Patient, Krankenkasse etc.) und eben alle Informationen, die relevant sind.

So etwa alle ein bis drei Jahre gilt es eine neue Mitarbeiterin einzuarbeiten, berichten die Seminarteilnehmerinnen. Insofern lohnt es sich durchaus, einige Zeit z. B. in Checklisten und Arbeitsplatzanweisungen zu investieren, da sie auch einer neuen Kraft den schnelleren Einstieg erleichtern. Anregungen, welche Informationen für neue Mitarbeiterinnen hilfreich sind, lesen Sie im unten stehenden Beitrag.

ANKE THOMAS ■

## Neue Mitarbeiterin?

# Die Neue den Stammpatienten vorstellen

— Oft hat es die Neue schwer, sich schnell im hektischen Praxisalltag zurechtzufinden. Neben Checklisten oder Teamtagebüchern sind insbesondere Listen mit Telefonnummern (Lieferanten, Krankenkassen etc.) sowie Materiallisten: „Wo finde ich was?“ für den Einstieg sehr hilfreich. Hier einige Anregungen:

- Wer soll bei Problemen mit der EDV-Anlage angerufen werden? Telefonnummer gut sichtbar am Arbeitsplatz anbringen
- Adressen, Lieferzeiten, Telefonnummern, Ansprechpartner von Laboren, Zubehörfirmen etc.

- Lagerorte von Material aller Art
- Informationen zur Zusammenarbeit mit anderen Praxen, Apotheken, Krankengymnasten etc.
- Überblick: Wer ist wofür verantwortlich?
- Welche IGeL gibt es?

Patienten sind auch immer sehr interessiert, wenn sie ein neues Gesicht in der Praxis sehen, und wollen wissen, mit wem sie es zu tun haben, so Ute Jürgens. Deshalb empfiehlt es sich, die neue Kraft den Stammpatienten vorzustellen. So fühlt sich auch die Neue schnell akzeptiert und integriert.

AT ■