
Personalmanagement in der Arzt- und Zahnarztpraxis von A bis Z

Stephan Kock · Kirsten Kock

Personalmanagement in der Arzt- und Zahnarztpraxis von A bis Z

Erfolgsereprobte Tools zum
Nachschlagen und Anwenden

 Springer Gabler

Stephan Kock
Heilberufe Gmbh
Kock + Voeste Existenzsicherung für die
Berlin, Deutschland

Kirsten Kock
Heilberufe Gmbh
Kock + Voeste Existenzsicherung für die
Berlin, Deutschland

ISBN 978-3-658-42359-9

ISBN 978-3-658-42360-5 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-42360-5>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert an Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2023

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Margit Schlomski

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Vorwort oder Einleitung

In der Ausbildung werden (Zahn-)Medizinerinnen und (Zahn-)Mediziner („Zahn-“ *nachfolgend auch* „Z-“) spärlich mit dem Thema Personalführung bzw. -management konfrontiert. Dieses Wissen fehlt in der täglichen Praxis und im immer härter werdenden Wettbewerb um die besten Köpfe. Personalmanagement ist heute mehr denn je ein erfolgsrelevanter Faktor für Arzt- und Zahnarztpraxen. Mitarbeitende fördern Patientenzufriedenheit und -bindung und damit den Erfolg einer Arzt- und Zahnarztpraxis. Eine Praxis, ein (Z-)MVZ oder eine andere ambulante Gesundheitseinrichtung verbessert ihren wirtschaftlichen und ideellen Erfolg, wenn Praxisinhaberinnen und -inhaber Wert auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden legen. Nachgewiesenermaßen führt Mitarbeiterzufriedenheit zur Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten und Mitarbeiterbindung führt zu deren Bindung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die gern in einer Praxis arbeiten, weil sie motiviert sind, erbringen eher herausragende Leistungen, sind meist echter, einfühlsamer und engagierter. So sind sie ein wesentlicher Baustein für Wettbewerbsfähigkeit jeder Einrichtung im ambulanten Gesundheitswesen.

In zahlreichen Beratungen und Begleitungen von Praxen wurde deutlich, dass es hieran in vielen Fällen fehlt und wie bedeutsam sich eine Veränderung auswirkt. Die Beratenen (Praxisinhaberinnen und Praxisinhaber, aber auch fachliche und disziplinarische Leitungskräfte) verwiesen ein um das andere Mal darauf, dass es kein einfach zu nutzendes Nachschlagewerk bzw. Handbuch für ihre spezielle Situation gibt, das kurz und knapp aufklärt und Vorgehensweisen beschreibt, die sich als erfolgreich erwiesen haben. Dies zeigte sich sowohl in verschiedensten Gesprächs- bzw. Führungssituationen als auch bei Verträgen oder andere Notwendigkeiten.

Das vorliegende Buch dient als Nachschlagewerk für Praxisinhaberinnen und -inhaber sowie deren Führungskräfte. Es beschreibt – von A bis Z – leicht nachvollziehbar die wichtigsten bzw. am häufigsten gesuchten Begriffe rund um das Thema Personalführung in der Arzt- und Zahnarztpraxis. Es offeriert neben den Suchbegriffen erfolgserprobte Ablaufbeschreibungen, Checklisten und Mustervorlagen. Das Buch bringt Personalmanagementwissen auf den Punkt. Einfach. Effektiv. Erfolgreich. Es hilft den Verantwortlichen, Zeit zu sparen, informiert und stärkt Führungskräfte und unterstützt die Bindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Doch was spricht für ein solches Werk und wie kann es der Leserin bzw. dem Leser behilflich sein?

- Dieses Buch hilft aufgrund seines Nachschlagewerkcharakters, Zeit und damit Geld zu sparen.
- Dieses Buch stärkt die verantwortlichen Führungskräfte in ihrem täglichen Handeln.
- Dieses Buch offeriert erfolgserprobte Tipps, die durch Checklisten, Ablaufbeschreibungen und Mustervorlagen einfach genutzt werden können.
- Dieses Buch schafft Sicherheit für die Betroffenen, da es hilfreiches und nützlich Wissen rund um das Personalmanagement einfach nachvollziehbar zur Verfügung stellt.
- Dieses Buch unterstützt Praxisinhaberinnen und -inhaber und deren Führungskräfte dabei, ihrer Verantwortung gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern adäquat nachzukommen.
- Dieses Buch schafft die Möglichkeit für Praxisinhaberinnen und -inhaber sowie Führungskräfte, ihr eigenes Führungsverständnis und Personalmanagement effektiv, einfach und erfolgreich zu gestalten.
- Dieses Buch ist aktuell, innovativ und hilfreich und schafft die Möglichkeit, High Potentials zu gewinnen und zu binden.
- Dieses Buch ermöglicht es Praxisinhaberinnen und -inhabern, im Wettbewerb um die fähigsten Arbeitskräfte ganz weit vorn mitzuspielen.

Von Beginn an beschäftigte uns die Frage, wie man ein Handbuch, ein Nachschlagewerk oder einen Ratgeber schreibt. Wie muss ein solches Werk gestaltet sein, damit es nützlich, nachvollziehbar und hilfreich ist? Wie muss ein A, B, C erfolgserprobter Tools zum Nachschlagen und Anwenden aufgebaut und strukturiert sein, damit es seine Wirkung für Leserinnen und Leser entfalten kann?

Dabei kamen und kommen uns unsere Erfahrungen aus Beratung und Training entgegen. Dort waren und sind wir mit Fragen wie den folgenden konfrontiert:

„Wie erteile ich eine Abmahnung? Müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die gleiche Bonifikation erhalten? Wie messe ich den Erfolg bei einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter in der Verwaltung? Gibt es tatsächlich unterschiedliche Mitarbeitergespräche? Wann soll ich diese ganzen Sachen neben der Arbeit denn machen? Wie kann ich dafür sorgen, dass meine Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter bleiben? etc.“

Einige hilfreiche und wichtige Hinweise

Die Muster, Checklisten und Tools

Einige der Muster, Checklisten und Tools sind nicht bis ins letzte Detail ausgearbeitet und nicht von jeder Praxisinhaberin oder jedem Praxisinhaber zu übernehmen. Es sind immer „nur“ Muster. Sie dienen als Anleitung oder Inspiration. Natürlich sind sie teilweise gekürzt, können aber auf den individuellen Bedarf angepasst und auch erweitert werden.

Auf der Seite SpringerLink.com finden Sie auf der Produktseite zum Buch unter <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-658-42359-9> alle im Buch aufgeführten Muster und Checklisten auch gesammelt zum Download. Der Downloadlink ist unter den Informationen zum ersten Kapitel hinterlegt.

Die Zielgruppe

Dieses Buch ist sowohl für interessierte Praxisinhaberinnen und Praxisinhaber als auch für Führungskräfte im ambulanten Gesundheitswesen oder solche, die es werden wollen, geeignet. Es ist ein Handbuch und Nachschlagewerk.

Zentral die Nutzbarkeit

Das vorliegende Buch erscheint erstmals und bietet nahezu alle Muster, Checklisten und sonstige Tools zum Download. Damit soll ermöglicht werden, dass die Leserin, der Leser interessante und nützliche Inhalte sofort für sich adaptieren kann.

Arbeitsrecht

Die Muster, Checklisten und Tools sind aus der Beratungs-, Berufs- und Lebenserfahrung der Autoren entstanden. Sie sind nicht arbeitsrechtlich geprüft worden und können eine arbeitsrechtliche Beratung nicht ersetzen. Daher ist es stets angeraten, bei Bedarf fachanwaltliche Expertise hinzuzuziehen.

Ihre Meinung

Wir, die Autoren, und auch der Verlag möchten bedürfnisorientierte Fachinformationen anbieten. Daher ist es uns sehr wichtig und hilfreich, zu erfahren, was Ihnen gefallen hat, was Ihnen ggf. gefehlt hat, was aus Ihrer Sicht zu kurz gekommen ist, was hätte weggelassen werden können etc. Auch generelles Feedback jeglicher Art interessiert uns. Senden Sie Ihre Gedanken, Vorschläge und Wünsche gern an info@kockundvoeste.de.

Inhaltsverzeichnis

Ein Interview zum Einstieg	1
A	7
B	21
C	41
D	49
E	63
F	71
G	85
H	93
I	103
J	105
K	125
L	137
M	147
N	157
O	165
P	169

Q	181
R	185
S	187
T	201
U	209
V	211
W	219
X	225
Y	227
Z	229
Die Autoren	231
Literatur	233