

# Willkommen in unserer Praxis – Warum ein Mitarbeiterhandbuch nützlich sein kann

## Noch ein Handbuch?

Wir haben doch schon ein umfangreiches Qualitätsmanagement (QM)-Handbuch, wieso sollte ein zusätzliches Mitarbeiterhandbuch von Nutzen sein? Diese Frage werden Sie sich vielleicht jetzt stellen. Das QM-Handbuch ist in der Regel sehr umfassend und wird auch nicht an Mitarbeiter ausgehändigt bzw. nach Hause mitgegeben. Beim Mitarbeiterhandbuch geht vielmehr darum, einen groben Überblick über die Praxis und deren Regeln zusammenzustellen. Selbstredend können dies auch Auszüge aus Ihrem QM-Handbuch sein. Natürlich ist ein Mitarbeiterhandbuch nicht zwingend notwendig, jedoch könnte es insbesondere für „die Neue“ eine gute Möglichkeit sein, sich schnell in der Praxis zurechtzufinden.

## Mögliche Inhalte

Nachfolgend werden einige Tipps dazu aufgeführt, wie ein Mitarbeiterhandbuch inhaltlich gestaltet sein könnte.

- Begrüßung neuer Mitarbeiter/Ansprechpartner in der Praxis/Organigramm. Heißen Sie Ihre neuen Mitarbeiter herzlich willkommen und nennen Sie ihnen (im Fall einer größeren Praxisstruktur) die jeweils Verantwortlichen in den einzelnen Praxisbereichen. Natürlich kann hier auch das Organigramm der Praxis eingefügt werden, aus welchem der jeweilige Ansprechpartner für die einzelnen Praxisbereiche hervorgeht.
- Praxisphilosophie/Leitbild. Damit sich jeder gut in das bestehende Team integrieren und mit der Praxis identifizieren kann, muss das Leitbild, also die Praxisphilosophie, schriftlich festgehalten und verstanden sein, aber auch von jedem Einzelnen mitgetragen werden.
- Grundsätze des Praxis-Führungskonzeptes. Hier sollten Hinweise auf den Führungsstil, die Teamarbeit, den sicheren Arbeitsplatz, die Position des Mitarbeiters, den Umgang mit Fehlern und Kritik etc. aufgeführt sein. Dies kann z. B. folgendermaßen aussehen:  
„Der Ruf unserer Zahnarztpraxis hängt von uns allen ab, besonders aber von Ihnen, denn es sind unsere Mitarbeiter, die den Patientenservice leisten, auf den wir besonders stolz sind. Wir wissen, dass die Zukunft unserer Praxis in hohem Maße von unseren Mitarbeitern bestimmt wird, und fördern daher durch kooperative Führung deren Selbstentfaltung, Weiterentwicklung und Bereitschaft zur Fortbildung. Bei uns zählt nicht der Einzelne, sondern das Team. Das Interesse und die Freude an der Arbeit mit Menschen sind von herausragender Bedeutung und nur mit einem fachlich fortgebildeten, gut funktionierenden und sich ergänzenden Praxisteam zu erreichen. Wir erwarten von unseren Mitarbeitern ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein und Leistungsbereitschaft. Wir arbeiten u. a. für sichere Arbeitsplätze. Unser Ziel ist es, unsere gut gehende Zahnarztpraxis sukzessive auszubauen, z. B. in der Prophylaxe. Wir legen Wert auf ein gutes Image nach außen. Unsere Qualität lässt sich kontinuierlich dadurch verbessern, dass wir offen mit Fehlern umgehen. Die unbedingte Voraussetzung für das Erkennen von Fehlern in unserer Praxis ist, dass das gesamte Team mitwirkt. Die Schuldfrage spielt hierbei keinerlei Rolle! Unser Fehlermanagement thematisieren wir regelmäßig in unseren Teambesprechungen.“
- Behandlungskonzept der Praxis. Informieren Sie hier über das Behandlungsangebot der Praxis und ggf. spezielle Behandlungsbereiche (Implantologie, Seniorenbehandlung, Prophylaxekonzept usw.) sowie deren Auswirkungen auf Praxisorganisation und Teamarbeit.
- Verhalten und Auftreten in der Praxis. Hier können Sie kurz und bündig einige in der Praxis geltende Spielregeln zum Aussehen und zu den Umgangs-



- formen darlegen, beispielsweise Aussagen zu gewünschter Kleidung, Schmuck und Frisur sowie allgemeine Erwartungen an Umgangsformen gegenüber Patienten und natürlich auch Kollegen. Darüber hinaus können Sie unter diesem Punkt die Nutzung von Handys und Internet, die Sauberhaltung des Sozialraums oder Rauchermöglichkeiten ansprechen.
- **Interne Information und Kommunikation.** Die Zusammenarbeit in der Praxis erfordert einen lebendigen und ständigen Informationsaustausch untereinander. Gehen Sie an dieser Stelle auf Teambesprechungen, den Informationsaustausch zwischen Praxis und Labor sowie Grundinformationen über die Praxis (Sprechzeiten, praxisspezifische Vereinbarungen u. Ä.) ein. Ergänzend können Sie hier Urlaubsrichtlinien oder Regelungen zu Notdiensten mitteilen.
  - **Mitarbeitergespräch.** Wenn Ihre Mitarbeiter erfahren sollen, wie sie von Ihnen im „Unternehmen Zahnarztpraxis“ angesehen sind, werden Sie Mitarbeitergespräche oder so genannte Vier-Augen-Gespräche durchführen. Teilen Sie hier die Anforderungen an Offenheit, Ehrlichkeit und Objektivität untereinander mit und weisen Sie Ihr Personal darauf hin, dass in diesen Gesprächen qualitative und quantitative Ziele aufgestellt werden, um die Zusammenarbeit laufend zu verbessern.
  - **Fortbildung in der Praxis.** Da die praxisspezifische Weiterbildung zunehmend an Bedeutung gewinnt, sollten Ihre Mitarbeiter wissen, dass Sie ggf. die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen voraussetzen. Definieren Sie hier schriftlich, wie Sie die laufende Weiterbildung in Ihrer Praxis sehen und praktizieren.
  - **Erfolgsbeteiligung der Mitarbeiter.** Wenn das erklärte Ziel Ihrer Personalpolitik darin besteht, die Mitarbeiter auch am Praxiserfolg zu beteiligen, sollte dieser Punkt ebenfalls im Mitarbeiterhandbuch angesprochen werden. Es reicht, dies in einer grundsätzlichen Aussage zu einem Bonus- oder Prämien-system mitzuteilen.
  - **Arbeitsschutz und Sicherheit in der Praxis.** Mitarbeiter sind aus eigenem Interesse und im Interesse der Praxis verpflichtet, sämtliche geltenden Sicherheits- und Arbeitsschutzvorschriften zu befolgen. Hier können insbesondere auch Hinweise auf die Sauberhaltung und Instandhaltung der Praxisgeräte sowie allgemeine Hygienerichtlinien aufgeführt werden.

## Fazit

Damit sich im Team jeder wohlfühlt und eine langjährige und vertrauensvolle Zusammenarbeit gewährleistet werden kann, sagt man am besten von Anfang an, was man will und was man nicht will. Ein Mitarbeiterhandbuch könnte dazu nützlich sein.

### **Gabriele Oppenberg**

GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement e. K.  
Ismaninger Straße 55, 81675 München  
E-Mail: [info@go-consulting.de](mailto:info@go-consulting.de)  
Internet: [www.go-consulting.de](http://www.go-consulting.de)