

MFA gewonnen!

Wie Sie Mitarbeitende an die Praxis binden

Praxismanagement, Team | Autor: Anouschka Wasner



Mit einem guten Team und beruflichen Perspektiven im Angebot holen Sie alle an Bord.

© iStock/AaronAmat

Es ist wirklich nicht leicht, kompetente MFA für eine Arztpraxis zu finden. Umso schlimmer ist es, wenn eine von ihnen die Praxis verlässt! Doch es gibt verschiedene Strategien, mit denen Sie Ihre Mitarbeitenden langfristig binden können.

Personalbindungsmaßnahmen – ein schreckliches Wort. Aber so wichtig! Denn mal ganz nüchtern: Was kostet es, neue Mitarbeitende zu gewinnen und an den Punkt zu bringen, an dem sie ihr Maximum für die Praxis leisten? Sobald ein Fachkraft kündigt, sinkt auch schon ihre Arbeitsleistung. Bei einer dreimonatigen Kündigungsfrist und einer um ein Drittel verringerten Arbeitsleistung verliert die Praxis hier also schon Arbeitsleistung in Höhe eines Monatsgehaltes, rechnet der Betriebswirt und Praxisberater Wolfgang Apel von der MediKom Consulting vor.

Dann muss ein **neues Teammitglied** gefunden werden. Das kostet Sie oder Ihre Erstkraft einige Stunden Zeit und Nerven. Und dann muss die Person eingearbeitet werden. Und das bindet nicht nur Kräfte, sondern dauert selbst im besten Fall einige Monate. Wir sprechen also noch einmal von rund drei Monatsgehältern. Eine durchschnittliche Praxis ist hier also schnell mal bei **10.000 bis 15.000 Euro Einsatz** dabei, bis alles wieder rund läuft. Für dieses Budget können Sie viel Eis kaufen! Doch dazu später.

Was ist der meistgenannte Grund, **warum MFA kündigen?** Das Team. Wer Mitarbeitende halten will, muss also darauf achten, dass sein Team harmonisiert und sich alle in der Gruppe wohlfühlen.

Das Team ist für die meisten der Dreh- und Angelpunkt

Dazu lässt sich an mehreren Schrauben drehen. Wichtig ist schon im Ansatz, dass bei der Einstellung neuer MFA darauf geachtet wird, dass sie **ins Gefüge passen**. So kann es manchmal problematisch sein, wenn der Altersunterschied zwischen den Einzelnen zu groß ist. Reibungen können dann allein schon dadurch entstehen, dass das gegenseitige Verständnis fehlt, selbst wenn alle im Team eigentlich bei der Sache sind.

Dem Probearbeiten kommt an diesem Punkt noch einmal eine ganz neue Wichtigkeit zu: Denn hierbei hat jeder im Team die Möglichkeit, den **Neuzugang kennenzulernen**. Planen Sie es also bewusst ein, im Anschluss an einen Probearbeitstag mit Ihren Mitarbeitenden über den möglichen Neuzugang sprechen.

Aber auch beim bestehenden Team können Sie etwas dafür tun, dass alle sich wohl fühlen und als ein Teil der Gruppe. **Teambuilding- bzw. Gruppenevents** sind mögliche Maßnahmen. Dafür gibt es mittlerweile viele Anbieter mit ganz unterschiedlichen Programmen von Workshops bis hin zu Outdoor-Veranstaltungen.

Vieles lässt sich aber natürlich auch selbst organisieren. Praxisberater Apel empfiehlt im Idealfall vier Veranstaltungen pro Jahr:

- Ein Sommerfest oder ein Betriebsausflug
- Eine Weihnachtsfeier (mit oder ohne Partner)
- Ein Familientag für alle Angestellten und ihre Partner und Kinder (z.B. Golf-Schnupperkurs)
- Ein Event wie beispielsweise ein Fahrtraining beim ADAC. Das macht Spaß und ist auch noch sinnvoll.

Team-Meetings sollte es wöchentlich geben. Oft müssen diese dann aber auch nur eine halbe Stunde dauern. Warum regelmäßige Team-Meetings so wichtig sind? Stellen Sie sich vor, eine Kraft ärgert sich über etwas. Findet das Team-Meeting einmal pro Woche statt, hat sie zeitnah die Möglichkeit, Dampf abzulassen. Das Problem wird gelöst und die Wogen glätten sich.

Findet das Team-Meeting aber nur einmal im Monat oder Quartal statt, läuft die sich ärgende Person möglicherweise über Wochen mit Wut im Bauch herum und überträgt ihre schlechte Laune auf das ganze Team – bewusst oder unbewusst. Bis das Team-Meeting dann stattfindet, hat sich das Thema wahrscheinlich sogar schon erledigt. Aber ein Stückchen Wut hat sich dann vielleicht schon verfestigt. Passiert so etwas öfter, kann es auch zur Kündigung durch die Fachkraft kommen. Für Chef oder Chefin kommt die Reaktion dann ganz unerwartet – dabei war es eigentlich ein logischer Schritt, der da erfolgt ist.

Ein Team-Meeting lässt sich auch ganz wunderbar nutzen, um das Team ohne besonderen Anlass mit einer **kleinen Aufmerksamkeit** zu überraschen. Also zum Beispiel mit Brezeln oder Eis für alle. Das sind natürlich nur Kleinigkeiten, aber sie tragen dazu bei, dass die Mitarbeitenden sich Ihnen und der Praxis verbunden fühlen.

Bei solchen kleinen Aufmerksamkeiten sprechen wir über Ausgaben von nur wenigen Euro im Monat. Veranstaltungen und Teambuilding-Maßnahmen schlagen natürlich noch mal anders zu Buche. Machen Sie sich schlau, was sich **steuerlich absetzen** lässt – es lohnt sich.

Der zweite große Punkt, der für die Mitarbeiterbindung wichtig ist: **Kommunikation** zwischen Ihnen und Ihren Mitarbeitenden. Denn neben den Team-Meetings sollten Sie auch Zeit für Einzelgespräche haben. Ihre

MFA haben ganz individuelle Sorgen und Nöte, die sie vielleicht nicht im Team-Meeting ansprechen wollen. Und damit sie in Ihrer Praxis wirklich ihren Platz finden, müssen Sie sich für diese Gespräche Zeit nehmen.

Räumen Sie feste Zeiten ein für Gespräche mit Einzelnen

Aber nehmen Sie sich die Zeit auch wirklich. Stellen Sie sich vor: Eine ihrer MFA bittet Sie um ein persönliches Gespräch. Sie sind gerade im Stress und bitten darum, das Gespräch auf die nächste Woche zu verschieben. Im Alltag ist dieser Vorsatz aber schnell wieder vergessen. Vermutlich spricht die Person Sie sogar noch einmal darauf an. Jede weitere Vertröstung ist dann aber – genauso wie ein wahrgenommener, aber gehetzter Termin – ein Nagel im Sarg des Vertrauens und schließlich ein Schritt in Richtung Wechsel. Deswegen: Räumen Sie sich feste Zeiten für den Austausch mit Ihren MFA ein, eine regelmäßige Plattform wie zum Beispiel ein **vierteljährliches Mitarbeitergespräch**.

Die einzige valide Alternative zu Ihrem persönlichen Engagement: Sie übergeben diese Aufgabe an jemanden mit Praxismanagerfunktion, die Ihre Rolle in diesen Gesprächen übernehmen kann

Ein weiterer häufiger Grund, wieso jemand eine Praxis verlässt: Die meisten Menschen wollen sich in ihrem Beruf weiterentwickeln und Neues lernen. Die große Mehrheit der medizinischen Fachangestellten ist aber nach wenigen Jahren in einem **totalen Alltagstrott** gefangen. Sie haben alle Stationen durchlaufen, die ihnen eine Praxis zu bieten hat – das sind oft nicht so viele –, und damit keine Chance mehr, sich weiterzuentwickeln.

Aber es gibt eine Möglichkeit, diese motivierten Personen in Ihrer Praxis zu halten: Schaffen Sie sich Ihre eigenen **Karriere- und Entwicklungspläne**, indem Sie interne Verantwortungsbereiche vergeben. Dann ist eine MFA für das Qualitätsmanagement verantwortlich, die andere ist Ausbildungspatin und kümmert sich neben dem offiziellen Ausbilder um die Auszubildenden. Ziel ist es, jedem, der sich weiterentwickeln möchte, Ziele zu geben, auf die er hinarbeiten kann, und ihn immer wieder mit neuen Aufgaben und Verantwortungsbereichen zu fordern. Wenn Sie diese interne Karriereleiter dann noch mit externen Fortbildungen untermauern, geben Sie Ihren MFA **echte Perspektiven** – und Ihrer Praxis auch.

Service-Serie

03.11.2021

[Zurück](#)

Arbeitshilfe für die Praxis



**MEDICAL
TRIBUNE**

Praxistipp

Identifikation: Ein Zaubermittel der Mitarbeiterbindung

Ohne eine Positionierung, also eine Art Praxisleitbild, ist eine Praxis als Arbeitgeber austauschbar. Wieso sollte eine kompetente Fachkraft, die jeden Job haben kann, in Ihrer Praxis arbeiten – wenn die Praxis ihr nichts gibt, womit sie sich identifizieren kann? Eine Kündigung fällt ohne Identifikation viel leichter

Stellen Sie sich etwa vor, Sie haben aktuell eine kleine Praxis mit nur wenigen MFA. Diese sind alle gerne bei Ihnen, weil sie sich in der familiären Atmosphäre wohlfühlen. Sie selbst planen aber, dass die Praxis jedes Jahr wachsen soll und dass neue MFA eingestellt werden sollen, um der steigenden Zahlen

Hier lochen und abheften

Haben Sie etwas, wofür Sie und Ihre Praxis stehen? Wissen Ihre MFA, was das ist?

Beispiel: Eine orthopädische Praxis hat sich dafür entschieden, das Thema Rückenschmerzen zu ihrem Anliegen zu machen. Die Praxis, der Arzt und das gesamte Team gehen gegen Rückenschmerzen vor, die Volkskrankheit Nummer eins in Deutschland.

Die meisten Menschen haben Rückenschmerzen, weil sie sich falsch ernähren und zu wenig bewegen. Der Arzt selbst ist sehr sportlich, und aktiv und brennt dafür, Menschen in die Bewegung zu bringen. Das sind seine Werte, die er auch in jeder möglichen Ecke seiner Praxis zum Ausdruck bringt.

Es fängt an beim Slogan „Wir sorgen für Bewegung“ und geht bis zu den Team-Events. Die sind immer sehr aktiv mit Fahrradtouren oder richtig langen Wanderungen. Und das ganze Team ist begeistert dabei. Alle identifizieren sich mit der Positionierung der Praxis.

Eine unsportliche Person würde dagegen nicht auf die Idee kommen, in dieser Praxis zu arbeiten, wenn sie das Motto erkannt hat. Und das ist auch gut so: Denn sie würde gar nicht in das Team passen und die Praxis nach kurzer Zeit wieder verlassen, da sie mit den Werten nichts anfangen kann.

Die anderen Mitarbeiter aber fühlen sich durch und durch wohl. Da sie sich mit den Werten identifizieren und sehen, dass auch der Arzt diese wirklich lebt.

Was könnte mein Motto sein? Was ist mir wichtig? Was können wir besonders gut in unserer Praxis?

Bei der Identifikation mit der Praxis ist nicht nur die Gegenwart wichtig, sondern auch die Zukunft. Je mehr die MFA sich die Zukunft der Praxis – und damit ihre eigene vorstellen können, desto besser können sie sich mit der Praxis identifizieren.

eingestellt werden sollen, um der steigenden Zahl an Patienten gerecht zu werden.

Wenn Sie darüber nicht offen mit Ihren bestehenden Mitarbeitern sprechen und sie in diese Zielsetzung einbinden, werden Sie sie verlieren. Binden Sie Ihr Team aber ein und sprechen Sie mit allen darüber, wie die Praxis in drei, fünf oder zehn Jahren aussehen kann, dann können alle Teil dieser Veränderung sein. Die eine oder der andere möchte vielleicht den Weg trotzdem nicht mitgehen – die anderen haben aber die Chance, sich voll darauf einzulassen.

Wo möchte ich in drei, in fünf, in zehn Jahren mit meiner Praxis stehen? Und: Wie schaffe ich die richtigen Gelegenheiten, meine Vorstellungen an das Team zu kommunizieren und möglichst alle mitzunehmen?

Tipp

 **Wenn es einfach nicht passt**

Trotz aller Bemühungen wird es immer wieder Mitarbeiter geben, die sich einfach nicht integrieren lassen und dadurch die Stimmung im gesamten Team beeinflussen. Was können Sie hier tun?

Suchen Sie erst einmal das persönliche Gespräch und versuchen Sie herauszufinden, woran es liegt.

Sind jedoch alle Bemühungen umsonst und es ändert sich nichts an der Situation, sollten Sie sich von Ihrem Mitarbeiter trennen. Ansonsten riskieren Sie, dass die Stimmung im gesamten Team kippt und es kein harmonisches Miteinander mehr ist.



Quelle: medikom - Gesellschaft für moderne Kommunikation und strategische Praxisentwicklung

Fotos: iStock/Sezeryadigar, iStock/AaronAmat

Um Sie bei der Umsetzung Ihrer Pläne zu unterstützen, haben wir eine Checkliste zum Download erarbeitet.

Verwandte Links

[Zur Service-Serie MFA4you »](#)

Mehr zum Thema

