

Lange Öffnungszeiten ohne lange Gesichter

Schichtdienst in der Zahnarztpraxis



Foto: © Andrey Popov | Fotolia.com

Patienten haben Wunschtermine, Mitarbeiter haben Arbeitszeiten. Der Spagat, um die Bedürfnisse beider Seiten zu befriedigen und (fast) alle Wünsche zu erfüllen, kann gelingen – das Stichwort ist „Schichtarbeit“.

Grundvoraussetzung für das Gelingen dieser Form der Praxisorganisation ist ein Team, das in hohem Maße selbstständig ist, eigenverantwortlich und strukturiert arbeiten kann und zudem eine rege und produktive Kommunikation untereinander pflegt. Häufig ist die Mittagszeit der Knackpunkt in der Organisation, hier trifft man auf die Schnittmenge, also die doppelte Besetzung, sowohl auf der Behandlerseite als auch auf Seiten der Assistenz.

Dienstplanverantwortliche

Je nach Größe der Praxis ist es sinnvoll, eine Dienstplanverantwortliche zu benennen, die das Arbeiten und Planen mit den vorhandenen Ressourcen sowie den Personalbedarf überblickt und managen kann. Diese Schlüsselposition ist hoch komplex und nicht zu unterschätzen, denn die Mitarbeiterin ist einerseits verantwortlich für den reibungslosen Ablauf und andererseits ein Teammitglied. Bestimmte Voraussetzungen helfen, damit sie ihre Position in jeder Richtung kompetent behaupten kann: Verbindliches Auftreten, Loyalität, Führungskompetenz, Motivationsfähigkeit, Disziplin und der Verzicht auf jegliches Gewähren und auch Einfordern persönlicher Gefallen bei der Planung – schwierig, aber machbar!

Schichtbetrieb

Nachstehend sind stichwortartig die Punkte aufgeführt, die die Basis für eine funktionierende Praxis im Schichtbetrieb bilden:

- First things first: Die Auswahl der Arbeitszeiten ist kein Wunschkonzert, sondern wird für alle im Team, auch die Auszubildenden und Teilzeitkräfte, gleichmäßig und fair gestaltet.
- Es gibt fest umrissene Arbeitsplatzbeschreibungen, die regelmäßig überprüft und ggf. angepasst werden und in diesem Zusammenhang auch eindeutig definierte, schriftlich fixierte aktive und passive Vertretungsregelungen (wer vertritt wen? Wer wird von wem vertreten? In welchen Fällen?).



- Ein funktionierendes und gelebtes Qualitätsmanagement-System ist enorm hilfreich.
- Konsequentes Absprechen und pünktliches Einhalten der Pausenzeiten erleichtern die Übergabe der Frühschicht an die Spätschicht.
- Damit die Praxisabläufe auch bei erhöhtem Krankenstand reibungslos funktionieren, bedarf es eines Personalpuffers.
- In der Phase der Umstellung in den Schichtbetrieb ist es hilfreich, in den Praxisbesprechungen die Vorteile für die Praxis und für jeden Einzelnen herauszustellen: Für alle Patienten stehen genügend Zeit und Raum zur Verfügung, das Erfüllen der Terminwünsche von Patienten auch außerhalb der „normalen“ Praxiszeiten wird zunehmend essenziell für den Praxiserfolg. Die Teammitglieder haben mehr Zeit für Besorgungen, Behördengänge usw.
- Auszubildende sollten frühzeitig in spezielle Funktionen eingeführt werden (2. Springer in der Chirurgie, prothetischen Assistenz oder an der Rezeption). Das motiviert und man kann im Hinblick auf eine spätere Übernahme schon Stärken fördern und an Schwächen arbeiten.
- Tägliche strukturierte Übergabe: Technische Voraussetzungen für ein ungestörtes Arbeiten gegeben? Gab es Besonderheiten (bei Patienten, Krankenstand, Geräteausfälle, Lieferverzug bei Dentallabor oder Materialien)?
- Dienstpläne werden immer in der aktuellen Version für alle sichtbar aufgehängt und verteilt (z. B. Küche, Sozialraum, Personalumkleide).
- In den Bereichen Rezeption und Chirurgie-Assistenz ist es bei einem eingespielten Team möglich, die Schichten untereinander zu organisieren. Voraussetzung ist die Flexibilität der einzelnen Teammitglieder

bezüglich Behandlungs- und Funktionszeiten.

- Schicht-Tausch ist grundsätzlich OK, muss aber im gesamten Team kommuniziert werden. Ein festes Modell im Schichtdienst (Rahmenplan), das Ausnahmen ermöglicht, hat sich bewährt. In der Prophylaxe ist ein Schichten-Tausch oft schwierig, weil die Mitarbeiterinnen idealerweise einen festen Patientenstamm haben.
- Freundschaftliche Beziehungen im Team können unter dem Schichtdienst leiden. Hier können gemeinsame Aktionen wie Praxistage, Ausflüge und kleine informelle Treffen helfen, das Teamgefühl zu erhalten bzw. neu zu beleben.
- Gemeinschaftsveranstaltungen (regelmäßige Praxisbesprechungen) werden so gelegt, dass die Berufsschulzeiten der Auszubildenden und die Arbeitszeiten der Teilzeitkräfte berücksichtigt werden, damit trotz Schichtdienst das Teamgefühl erhalten bleibt.
- Regelmäßige Treffen einzelner Funktionsbereiche (Rezeption, Verwaltung, Prophylaxe, Assistenz, Chirurgie) sind sinnvoll.
- Relevante und für alle interessante Informationen werden deutlich kommuniziert – allerdings muss nicht jedes Teammitglied alles im Detail wissen, sonst kommt es zum Info-Overkill.
- Die langfristige und verbindliche Urlaubsplanung wird am Jahresanfang gemacht (Ausnahmen sind natürlich möglich, sollten aber nicht schleichend zur Regel werden).
- Wenn die Urlaubsplanung steht, kann der organisatorische Aufwand der Dienstplanerstellung mit ca. 30 bis 45 Minuten pro Woche angesetzt werden. Die Nachplanung, z. B. im Krankheitsfall, ist zusätzlicher Aufwand, der aber gering ist, sofern ein ausreichender Puffer beim Personal vorhanden ist.

- Eine gute Software zur Arbeitszeiterfassung, die auch das Erstellen von Dienstplänen ermöglicht, ist hilfreich. So behält man den Überblick bei Überstunden oder zu wenig geleisteter Arbeitszeit und kann zeitnah regulierend eingreifen.

Fazit

Absprache, Abstimmung und Kommunikation sind die Säulen der gut organisierten Schichtarbeit.



Katrin Rinke

EC EviDent Consulting GmbH
 Dettinger Straße 10a
 63791 Karlstein
 Tel.: 061 88-99 16 95
 Fax: 061 88-99 16 91
 E-Mail: katrin.rinke@ecevident.com



Barbara Kampfmann-Balfer

Dentalhygienikerin
 Praxis Priv.-Doz. Dr. Rinke, Dr. Jablonski & Kollegen
 Geleitstr. 68, 63456 Hanau
 Tel.: 06181 1890950
 E-Mail: kampfmann@ihr-laecheln.com