

**TRAINING**

**COACHING**

**WORKSHOP**

**WEBINAR**

Foto © Sikov - fotolia.com



Foto © Marina Plattner - fotolia.com

# Praxismanagement mit Herz und Verstand.

## Mitarbeiterführung optimieren und Teamgeist steigern

Für Ärztinnen, Ärzte, leitende  
Mitarbeiter\*innen und das gesamte Team

In vielen Arztpraxen fehlt ein effektives Führungsmanagement. Die Folge ist, dass es bei den Führungskräften zu viel Unsicherheit gibt, was, wann und wie gesagt werden darf und muss und das wiederum führt dazu, dass Mitarbeiter Vereinbarungen ausbremsen und ihre Spielräume ausnutzen.

Ein fehlendes Führungsmanagement beeinflusst auch die Teamqualität. Eine mangelnde ist dadurch gekennzeichnet, dass es immer wieder Konflikte im Team und Grüppchenbildung gibt. Es wird mehr aneinander vorbei als miteinander gearbeitet und mehr übereinander als miteinander geredet. Besprochene Maßnahmen werden nur mäßig umgesetzt. Die Belastung für alle ist hoch, weil Spaß, konstruktiver Dialog und lösungsorientiertes Denken auf der Strecke bleiben – häufige Fehlzeiten und Fluktuation sind die logische Folge.

Seit vielen Jahren begleite ich Arztpraxen dabei, ein effektives Führungsmanagement zu entwickeln. Meine feste Überzeugung ist:

## Teams können mehr Potenziale und mehr Ressourcen nutzen!

### Die Ziele

- ✓ Besprochene Maßnahmen werden nachhaltig umgesetzt.
- ✓ Ärzte werden vom nicht-medizinischen Tagesgeschäft entlastet.
- ✓ Die Arbeitsqualität wird für alle gesteigert.
- ✓ Das Team zieht an einem Strang und erzeugt Synergien.
- ✓ Gute Mitarbeiter bleiben und die Praxis ist für andere gute Mitarbeiter interessant.
- ✓ Das wirtschaftliche Ergebnis wird verbessert.



Der Beratungsprozess umfasst mehrere Schritte:

### Die Analyse

Eine anonyme Mitarbeiterbefragung zeigt, wie hoch die Zufriedenheit und die Teamqualität in der Praxis sind. Neben der Gesamtzufriedenheit werden Ergebnisse zu allen wichtigen Praxissituationen und der sogenannte Team-Quality-Score (TQS) dargestellt.

Die Analyse wird durch Einzel-Interviews ergänzt, die ich in der Regel online durchführe.

## Der Führungsworkshop I

Praxisleitung + leitende Mitarbeiter\*innen  
Vor Ort oder online – Dauer 4 Stunden –  
Themen:

- ✓ Ergebnis der anonymen Mitarbeiterbefragung
- ✓ Die Rolle der Führungskraft und der positive Einfluss auf den Teamgeist
- ✓ Mitarbeiter wertorientiert fördern und fordern
- ✓ Erarbeitung eines Führungskonzeptes speziell für Ihre Praxis
- ✓ Ziele: Mitarbeiterbindung, Teamgeist + Teamkommunikation optimieren, besprochene Maßnahmen nachhaltig umsetzen
- ✓ Mitarbeiter\*innen individuell richtig führen
- ✓ Motivierende Feedbackgespräche mit Leistungsbewertung



verbindende Kraft für gemeinsame Identifikation

- ✓ Die Praxisziele: jeder kennt sie und trägt sie mit
- ✓ Aktuelle Herausforderungen und Lösungswege
- ✓ Teamkommunikation: Feedback konfliktfrei geben und nehmen

## Der Führungsworkshop II

Praxisleitung + leitende Mitarbeiter\*innen  
Vor Ort oder online – Dauer 4 Stunden –  
Themen:

- ✓ Feinabstimmung nach dem Teamworkshop für eine nachhaltige Umsetzung erarbeiteter Maßnahmen
- ✓ Vorbereitung von Mitarbeitergesprächen anhand von Stärken-Schwächen-Analysen oder Leistungsbewertungen



## Der Teamworkshop

Gesamte Praxis  
Vor Ort – Dauer 8 Stunden – Themen:

- ✓ Den Teamgeist stärken und die Teamkommunikation optimieren
- ✓ Das Leitbild und die Leitsätze für die tägliche Zusammenarbeit – die starke und

## **Mitglieder im Hausärzteverband Nordrhein erhalten 10 % Nachlass auf das Beratungshonorar!**

Alle Details bespreche ich mit Ihnen gerne in einem persönlichen Gespräch! Sie können diesen bequem [online](#) buchen.



Praxismanagement mit Herz und Verstand



### **Dietmar Karweina**

Hauptstraße 470 – 53639 Königswinter

Tel.: 02223 78 79 200

Mobil: 0177 432 7320

E-Mail: [info@karweina.de](mailto:info@karweina.de)

[www.denpraxisalltagleichtermeistern.de](http://www.denpraxisalltagleichtermeistern.de)

# TRAINING

## COACHING

## WORKSHOP

## WEBINAR

Foto © Sikov - fotolia.com



# Praxismanagement mit Herz und Verstand.

## Optimiertes Zeit- und Terminmanagement + professionelle Patientenkommunikation

Für Ärztinnen, Ärzte, leitende Mitarbeiter\*innen und das gesamte Team

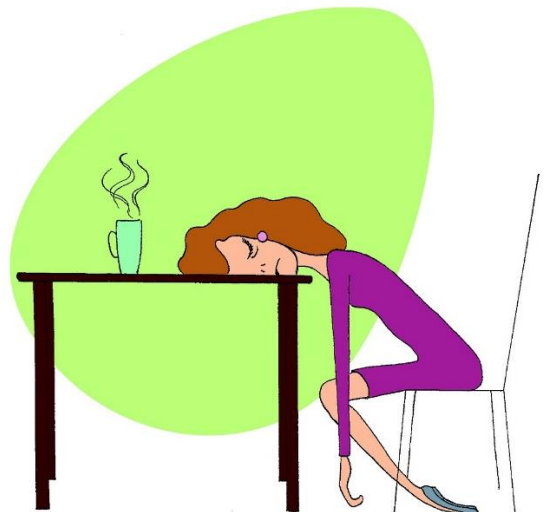
In vielen Arztpraxen ist die Patientenführung in zwei Bereichen eine riesige Herausforderung:

1. Das Zeit- und Terminmanagement stößt permanent an seine Grenzen.
2. Patienten sind krank und verständlicherweise besonders sensible Menschen, doch sie agieren auch immer häufiger gestresst und fordernd.



Die daraus resultierenden Probleme belasten die Praxisteams jeden Tag:

- Wartezeiten und Termindiskussionen führen zu Dauerstress.
- Vorwürfe von Patienten, Diskussionen und permanente Rechtfertigungen kosten Zeit und Kraft.
- Pausen kommen zu kurz und Überstunden häufen sich – die Motivation sinkt.
- Die Fehlzeiten steigen und weniger muss mehr leisten.
- Und immer mehr Medizinische Fachangestellte wechseln wegen der Dauerbelastung in andere Berufe.



## Praxisteams können und müssen lernen, Patienten aktiv und souverän zu führen!



Seit vielen Jahren unterstütze ich Arztpraxen dabei, das Zeit- und Terminmanagement und die Patientenkommunikation zu optimieren.

### Die Ziele meiner Unterstützung:

- ✓ Die Wartezeiten in der Praxis sind kurz.
- ✓ Patienten kommen nicht mehr unangemeldet.
- ✓ Der Anmeldebereich ist telefonfreie Zone.
- ✓ Sie haben 50 % weniger telefonische Terminanfragen.
- ✓ Eine Anmeldekraft telefoniert ruhig und fokussiert.
- ✓ Sie sind immer telefonisch erreichbar.
- ✓ Es gibt wieder mehr Pausen und pünktlichen Feierabend.
- ✓ Sie haben eine gemeinsame Gesprächs- und Praxisstrategie, damit schwierige Situationen früh erkannt und in ein ruhiges Fahrwasser geführt werden können.

Die Unterstützung umfasst mehrere Schritte.



### Der Online-Workshop

Praxisleitung + leitende Mitarbeiter\*innen

Dauer 2 x 2 Stunden – Themen:

- ✓ Die Stellschrauben für ein optimiertes Zeit- und Terminmanagement
- ✓ Strukturierung der Terminarten nach medizinischer Dringlichkeit
- ✓ Vorbereitung eines neuen Wochenplans



Praxismanagement mit Herz und Verstand



### Der Praxisworkshop

Gesamte Praxis

Vor Ort – Dauer 8 Stunden – Themen:

- ✓ Patienten „aktiv“ führen.
- ✓ Die größten Zeitfresser reduzieren.
- ✓ Klare Strukturen schaffen Souveränität und Verlässlichkeit.
- ✓ Professionelle Informationen, damit Patienten auch wirklich mitmachen.
- ✓ Die Telefonische Erreichbarkeit optimieren.
- ✓ Effiziente Gesprächsführung am Telefon, an der Anmeldung und im Sprechzimmer.
- ✓ Sich vor Kritik wirksam schützen und Ärger-Situationen konfliktfrei meistern.
- ✓ Sich vor Angriffen wirksam schützen.
- ✓ Souverän „Nein“ sagen.
- ✓ Selbstvertrauen gezielt aufbauen.
- ✓ Souverän „Nein“ sagen.
- ✓ Wertschätzend aus sinnlosen Diskussionen aussteigen.
- ✓ Entwicklung einer Gesprächsstrategie für die praxispezifischen Konfliktsituationen.



### **Mitglieder im Hausärzterverband Nordrhein erhalten 10 % Nachlass auf das Beratungshonorar!**

Alle Details bespreche ich mit Ihnen gerne in einem persönlichen Gespräch! Sie können diesen bequem [online](#) buchen.

**Dietmar Karweina**

Hauptstraße 470 – 53639 Königswinter

Tel.: 02223 78 79 200

Mobil: 0177 432 7320

E-Mail: [info@karweina.de](mailto:info@karweina.de)

[www.denpraxisalltagleichtermeistern.de](http://www.denpraxisalltagleichtermeistern.de)