

Supervision - Der Blick von aussen als Chance für Sie und Ihr Praxisteam

Das Jahr 2021 stellt Sie und Ihr Praxisteam wiederum vor grosse Herausforderungen. Da kommt man gerne ins Nachdenken und macht sich möglicherweise Gedanken über seine Praxis und insbesondere über nachstehende Punkte:

- Personal
- Bewältigung der Administration
- Zeitmanagement / Einschreibesystematik
- Abrechnungsfragen / Finanzen
- Qualitätsmanagement

Täuscht der eigene Eindruck? Ist man möglicherweise in den Praxisabläufen festgefahren? Sie wissen nicht, wo Sie anfangen sollen? Die Lösung würde auf der Hand liegen, aber die Umsetzung bereitet Schwierigkeiten? Steht Ihr Praxisteam Veränderungen offen gegenüber?

Eine Supervision bietet Ihnen und Ihrem Praxisteam die Chance, Ihre Strukturen, Abläufe, die Abrechnungssystematik etc. zu überprüfen und gemeinsam Lösungsansätze/Optimierungsvorschläge zu besprechen und zu implementieren.

Die Problempunkte können unterschiedlicher Natur sein und können vereinzelt mit einfachen Schritten zu Ihrer Zufriedenheit angepasst werden. Möglicherweise sind Sie aber auch ausgesprochen zufrieden mit Ihrer Praxis und den Leistungen des Teams. Sie würden aber dennoch gerne von einer aussenstehenden Person beurteilen und bestätigen lassen, dass alles korrekt läuft. Dies kann auch für das Praxisteam sehr motivierend und eine wertschätzende Bestätigung sein.

Das Ärztezentrum Wohlen hat sich für eine Supervision entschieden. Wie Herr Dr. med. Matthias Schwyter und seine Leitende MPA, Frau Fabienne Michel, die Zusammenarbeit erlebt haben, erfahren Sie nachstehend.

Fragen an Dr. med. Matthias Schwyter – Facharzt FMH für Allgemeine Innere Medizin

Warum haben Sie sich für eine Supervision durch die Firma Vanessa Federer – Externes Praxismanagement – entschieden?

Wir haben bemerkt, dass Optimierungspotential vorhanden ist, aber wir zeitlich eingeschränkt und fachlich zu wenig kompetent sind, um diese Prozesse zu analysieren und zu optimieren. Zudem sind wir der Meinung, dass wir zu nahe mit dem Team verbunden sind, um eine neutrale Sicht einzunehmen. Daher schien uns der Weg einer Analyse und Kommunikation der Optimierungsmassnahmen durch eine neutrale Person sinnvoller.

Wie war die Reaktion des Teams, als Sie Ihren Mitarbeiterinnen mitgeteilt haben, dass eine Praxisberaterin eine Supervision durchführen wird?

Die Reaktion war gut. Bei der Kommunikation haben wir jedoch Wert daraufgelegt, dass wir nicht in einer Krise sind oder gar unzufrieden sind mit der Leistung des Teams. Es gehe mehr darum, regelmässig die Strukturen anzuschauen und die Abläufe bei einem gut funktionierenden Team zu überprüfen und allenfalls zu verbessern. Für uns als Ärzte war das Ziel, dass es allen einfacher fällt. Durch diese Art der Kommunikation wurde es gut aufgenommen. Ich denke, dass die Kommunikation der Ärzte ans Praxispersonal wichtig ist, damit keine Unsicherheit entsteht.

Wo sahen Sie allfällige Problempunkte oder Optimierungspotential?

Wir sahen Probleme im Bereich Telefon/Terminvergabe. Dies wurde auch von Patienten regelmässig angemerkt. Das Telefon wurde zudem von den MPAs als Stressfaktor empfunden. Wir waren zudem auch an einer Verbesserung der Prozesse interessiert, damit es keine Doppelspurigkeiten gibt und eine Effizienzsteigerung erreicht werden kann.

Wie waren Sie mit der Umsetzung zufrieden? Wurden Lösungsansätze besprochen? Verliefen die Sitzungen zu Ihrer Zufriedenheit?

Für uns Ärzte war es genau richtig. Frau Federer hat eine Supervision durchgeführt, protokolliert und uns Ihre Gedanken und Optimierungsmassnahmen mitgeteilt. Anschliessend fand eine Sitzung mit den Ärzten statt, an der das Protokoll sowie die Lösungsansätze diskutiert wurden. Die Leitende MPA, Frau Fabienne Michel, wurde in die Sitzungen ebenfalls integriert, wobei man gemeinsam beschlossen hat, was und wie kommuniziert wird. Anschliessend erfolgte die praktische Umsetzung inkl. Schulung im Bereich Telefon und Agenda mit dem gesamten Team. Der Aufwand war für uns sehr überschaubar, wenn man bedenkt, wieviel man davon profitieren kann.

Konnte Ihre Praxis und insbesondere Ihr Praxispersonal davon profitieren? Hat sich die Situation verbessert?

Es läuft gut. Die besprochenen Punkte wurden von unserem Praxisteam gut aufgenommen und sie sind bemüht, diese umzusetzen. Insbesondere die aktive Terminvergabe wurde auch im Rahmen der Jahresendgespräche nochmals als Ziel definiert und angesprochen. Unsere Leitende MPA, Frau Fabienne Michel, weist das Team anlässlich der Teamsitzungen immer wieder auf die definierten Ziele und den Weg zu deren Erreichung hin.

Man muss dranbleiben und die besprochenen Massnahmen umsetzen. Hierfür ist auch eine gute Zusammenarbeit mit der Leitenden MPA sehr wichtig. Was gemeinsam definiert wurde, ist richtig und das ist wichtig. Wir haben ein sehr gutes Praxisteam, welches engagiert und willig ist mitzuarbeiten.

Worin sehen Sie den Vorteil einer Zusammenarbeit mit einer externen Praxisberaterin?

Den Vorteil sehen wir in der Neutralität – dem Blickwinkel von aussen. Wir sind im Praxismanagement und der Personalführung nicht geschult. Dies ist nicht unser Kernbusiness. Zudem ist der Faktor Zeit ein wichtiger Punkt. Um ein gutes Assessment zu machen, fehlt uns die Zeit. Ich denke, dass es eine effiziente Methode ist sowohl in Bezug auf die Zeitersparnis aber auch hinsichtlich der Qualität und der Fachkompetenz.

Es kann ein Praxisteam bestärken, wenn eine aussenstehende Person die bereits vorhandenen guten Abläufe und Ressourcen erfasst und als positive Rückmeldung dem Praxisteam übermittelt. Der Einbezug jeder einzelnen MA in die Supervision ist ein Ausdruck von Wertschätzung und Wichtigkeit gegenüber aller Beteiligten. Dies wirkt sich positiv auf den gesamten Praxisbetrieb und deren Erfolg aus. Demnach würde ich meinen Berufskollegen/innen eine Supervision auf jeden Fall empfehlen.

Fragen an Fabienne Michel – Leitende MPA Ärztezentrum Wohlen

Wie haben Sie als Leitende MPA die Zusammenarbeit und die Beratung mit Frau Federer erlebt?

Ich habe die Zusammenarbeit mit Frau Federer sehr geschätzt. Sie ging auf unsere individuellen Anliegen und Probleme sehr genau ein. Mittels Besuches (Supervision) und Fragen bekam sie ein gutes Gefühl für unsere Mitarbeiterinnen sowie für die Praxisabläufe. Sie bemerkte rasch unsere Schwachstellen und knüpfte dort an und gab uns wertvolle Hilfestellung. Durch die Supervision konnte ich mir viel Wissen aneignen. Dies stärkt mich sehr in meiner leitenden Funktion. Ich erlebe auch meine Arbeitskolleginnen stärker und sicherer im Praxisalltag.

Wurden Ihre Anliegen und Lösungsansätze als Leitende MPA integriert?

Ich wurde immer zeitnah informiert und konnte mich aktiv einbringen. Gemeinsam mit den Ärzten konnten wir so Lösungen diskutieren und Massnahmen implementieren. Ich empfand es als positiv, dass Frau Federer das Gespräch mit jeder einzelnen Mitarbeiterin gesucht hat. Die Mitarbeiterinnen empfanden dies als Wertschätzung und konnten sich dadurch ebenfalls aktiv miteinbringen.

Ich kann Frau Federer als Praxisberaterin sehr weiterempfehlen. Ich denke, es gibt immer Sachen die optimiert oder verbessert werden können. Meistens fallen einem solche Dinge im Praxisalltag gar nicht auf. Aber schlussendlich kann man mit kleinen Veränderungen grosse Verbesserungen erzielen. Dies zahlt sich für das ganze Team aus.