

Der Personal-entwicklungsprozess

am Beispiel der Ordinationsassistenz

Das vorliegende Dokument wurde im Rahmen der Gründungsinitiative für die Primärversorgung durch die Deloitte Consulting GmbH erstellt.

Die Gründungsinitiative für die Primärversorgung wurde vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz gemeinsam mit den Bundesländern, der Sozialversicherung und der Europäischen Kommission durchgeführt.

**Hinweis:** Dieses Dokument ist ein unverbindliches Muster, das sich zur Weiterbearbeitung eignet, und dient der Unterstützung von Personen, die eine Primärversorgungseinheit gemäß § 2 Primärversorgungsgesetz gründen oder an der Gründung einer solchen Primärversorgungseinheit interessiert sind. Die Muster sind an die konkreten Anforderungen anzupassen und sind gegebenenfalls auch zu ergänzen. Inhalte, die in kursiv gesetzt sind, müssen jedenfalls noch individualisiert werden. Bitte beachten Sie die Hinweise in den Fußnoten sowie weiterführende Informationen im Leitfaden „Der Weg zu Gründung“. Eine individuelle Beratung für die Gründung wird dadurch nicht ersetzt.

# Der Personalentwicklungsprozess am Beispiel der Ordinationsassistenz:

## Planung

Im Zuge Ihrer Personalentwicklungsplanung haben Sie festgestellt, dass Sie nach Etablierung der PVE zunehmend administrative Aufgaben in den Bereich der Ordinationsassistenz verlagern möchten sowie dass die Dienstplanung zunehmend komplex wird und eine zentrale Ansprechperson dafür verantwortlich sein sollte.

Die beiden Angestellten, die Sie aktuell in diesem Bereich beschäftigen, beschreiben Sie aktuell wie folgt:

* Mitarbeiterin Anna: Anna ist schon lange in der Gesundheitsbranche tätig, liebt den persönlichen Umgang mit Patientinnen/Patienten und arbeitet sehr genau. Sie ist zeitlich wenig flexibel (Mo–Fr 7:00 – 15:00) und scheut sich, moderne Technologien umfassend einzusetzen.
* Mitarbeiter Felix: Felix verfügt über einen HAK-Abschluss, ist zeitlich flexibel und routiniert im Umgang mit IT. Er hat noch wenig Bezug zur Gesundheitsbranche und tut sich schwer, offen auf Patientinnen/Patienten zuzugehen.

Ausgehend von diesem Szenario planen Sie, die beiden stärkenorientiert zu entwickeln und die Ordinationsassistenz mit zwei unterschiedlichen Schwerpunkten differenziert in den kommenden zwei Jahren weiterzuentwickeln:

* Mitarbeiterin Anna: Schwerpunkt Patient/Patientinnen- und Terminmanagement

Anna soll zukünftig ausschließlich im Empfangsbereich arbeiten, telefonische Anfragen übernehmen, soweit möglich diese Anrufer telefonisch beraten und wenn nötig, Termine vereinbaren. Dafür soll sie extern eine Schulung für die Telefonanlage besuchen und Felix wird ihr im Detail das Terminverwaltungssystem sowie die Wartung der Ordinationsdrucker erklären.

Für die Abendstunden sowie für den Samstag entscheiden Sie, eine zusätzliche Mitarbeiterin einzustellen, die Anna auch während ihrer Abwesenheiten vertreten kann. Anna soll die Einschulung der neuen Mitarbeiterin übernehmen.

* Mitarbeiter Felix: Schwerpunkt Administration und Dienstplanung

Felix konzentriert sich zunehmend auf die Dienstplanung, das Bestellwesen sowie die Vorbereitung der Buchhaltung für den Steuerberater. Dabei ist er laufend in Abstimmung mit den verantwortlichen Führungskräften (z.B. Freigaben von Bestellungen, Eskalation von nicht besetzbaren Dienstzeiten etc.). Zusätzlich ist er für die Wartung der gesamten technischen Ausstattung und das Management aller Lieferanten verantwortlich. Durch die laufende Teilnahme an Teammeetings/Fallbesprechungen soll er zunehmend in die fachlichen Schwerpunkte der Praxis eingeführt werden. Für die Dienstplanung und zeitkritische IT-Probleme ist eine Vertretungsregelung zu definieren.

## Vereinbarung

Zunächst führen Sie jeweils ein Einzelgespräch mit Anna und Felix, in dem Sie Ihren Plan darlegen, die Meinung des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin einholen, kritische Punkte klären und eine finale Vereinbarung treffen. Ggf bietet sich an, mit beiden gemeinsam ein Gespräch zu führen, in dem die Verteilung kritischer Aufgaben besprochen wird und der zeitliche Rahmen final geklärt wird.

## Umsetzung & Kontrolle des Lerntransfers

Stellen Sie in der Umsetzung genügend zeitliche Ressourcen zur Verfügung und bieten Sie laufend Unterstützung an. Nach der vereinbarten Zeitspanne blicken Sie mit Ihrer Mitarbeiterin und Ihrem Mitarbeiter auf die anfangs vereinbarten Aufgaben und den Status der Umsetzung. Was hat bereits stattgefunden und funktioniert gut? Wo gibt es noch Defizite und wie genau können diese ausgeglichen werden? Bis wann? Was sind die nächsten Schritte?



