



© Christian Stoll - Fotolia.com

## Einarbeiten neuer Kolleginnen

# Der erste Tag

**Eine neue Kollegin kann die gesamte Teamstruktur ändern. Mit der richtigen Einarbeitung vom ersten Tag an können Sie dazu beitragen, dass sich das Team auch weiterhin gut entwickelt.**

**E**rinnern Sie sich noch an Ihren ersten Arbeitstag? Man geht schon mit einem gewissen Kribbeln im Bauch in die neue Praxis. Man fühlt sich unsicher und ist dankbar, wenn es jemanden gibt, der sich ein bisschen um einen kümmert. Dieses Gefühl der Unsicherheit kommt meistens ja nicht von einem neuen Aufgabengebiet, in das man sich erst einmal einarbeiten muss. Der Knackpunkt liegt in den Praxisabläufen, im Team, im Umgang miteinander, mit den Patienten und mit den Chefs. Alles Dinge, die sich in alteingesessenen Praxen über Jahre hinweg eingespielt haben

und die für den Neuling absolut unbekannt sind.

Wer aber selbst bei einfachen Handgriffen nicht weiterkommt, weil er nicht weiß, wo was zu finden ist und wie was gehandhabt wird, kommt logischerweise auch nicht voran. Deshalb muss es im Interesse des ganzen Teams liegen, dass neue Mitarbeiter schnell und umfassend eingearbeitet werden – selbst wenn das anfangs auch einiges an Zeit kostet.

Die beste Einarbeitung startet schon vor dem eigentlichen Arbeitsbeginn – dann nämlich, wenn der Arbeitsvertrag unterschrieben ist. Idealerweise sollte der

Chef oder die Chefin bereits jetzt das gesamte Team über die Neue informieren. Liegen Vertragsunterzeichnung und Einstellungstermin mehrere Wochen auseinander, ist es eine gute Idee, die neue Kollegin schon mal zu einem Vorgespräch einzuladen. Das ist eine gute Gelegenheit zu einem ersten Kennenlernen und kann helfen, Unsicherheit bei allen Beteiligten abzubauen. Bringen Sie den Vorschlag eines Vorgesprächs ruhig aktiv beim Chef ein, wenn er nicht von alleine auf diese Idee kommt.

Am ersten Tag wird der Chef die neue Mitarbeiterin sicher persönlich willkommen heißen und dem restlichen Team vorstellen. Da erste Arbeitstage gerne mit einem Quartalswechsel zusammenfallen, tobt in der Praxis mitunter der Bär. Da macht es Sinn, dass eine Kollegin



**Freundlicher Umgang sollte selbstverständlich sein – auch Privates muss nicht ausgeklammert werden.**

die Rolle der „Patin“ übernimmt, die der neuen Kollegin mit Rat und Tat zur Seite steht. So ist die neue Kollegin gut betreut, während der Rest des Teams sich relativ ungestört um die anderen Dinge kümmern kann. Sprechen Sie sich im Team und mit dem Chef ab, wer diese Aufgabe übernehmen soll.

## Die Vier-Schritte-Methode

Zur Einweisung am neuen Arbeitsplatz macht es natürlich einen großen Unterschied, ob etwa eine neue Auszubildende anfängt, der man jeden Handgriff erklären muss, oder ob eine erfahrene MFA aus einer anderen Praxis kommt. Für das Einarbeiten eher ungeübte Kolleginnen hat sich die Vier-Stufen-Methode gut bewährt.

▶ Stufe 1: die Kollegin vorbereiten  
Bevor Sie mit der eigentlichen Tätigkeit beginnen, erklären Sie kurz den Hintergrund: Warum führen wir diese Tätigkeit aus?

▶ Stufe 2: erklären und vormachen  
Im zweiten Schritt wird es konkret. Machen Sie es der Kollegin vor und betonen Sie die Dinge, auf die besonders zu achten ist. Bei einfachen Tätigkeiten reicht einmal, komplexere Aufgaben müssen öfter vorgemacht werden.

▶ Stufe 3: die Aufgabe ausführen lassen  
Jetzt darf die Neue selbst ran. Ob Sie ihr dabei über die Schulter schauen oder sie alleine ranlassen, hängt von der Art der Tätigkeit und den individuellen Gege-

benheiten ab. Auf jeden Fall sollten Sie für Rückfragen zur Verfügung stehen.

▶ Stufe 4: das Ergebnis besprechen  
Fragen Sie nach Problemen und offenen Fragen. Überprüfen Sie mit der Kollegin zusammen das Ergebnis und korrigieren Sie wenn nötig.

Spätestens bei der Einarbeitung einer neuen Kollegin schlägt auch die Stunde eines Qualitätsmanagement-Handbuchs. Denn wenn alle Arbeitsschritte in der Praxis sauber dokumentiert sind, sind sie auch jederzeit bequem nachzulesen, wenn Fragen auftauchen. Das ist auch ein guter Qualitätscheck für das Handbuch: Die Prozesse sollten so beschrieben sein, dass Nachfragen nur in Ausnahmefällen erforderlich sind.

Am ersten Arbeitstag sollte bei aller Hektik des Praxisalltags auch Zeit für einen kurzen Kaffeeklatsch sein. Denn auch dabei lassen sich wichtige Informationen vermitteln und man gibt der Neuen das Gefühl „eingeweiht“ zu werden. Sprechen Sie dabei ruhig mal über private Dinge, wie Familie oder Hobbies, denn kein Mensch ist nur Kollegin.



**Qualitätsmanagement zahlt sich aus: Ein Handbuch mit wichtigen Arbeitsanweisungen erleichtert den Einstieg.**

Auch wenn die Neue sich schnell zurecht findet und die Arbeitsabläufe sitzen: Erkundigen Sie sich hin und wieder, wie alles läuft und ob sie sich wohl fühlt. Und wenn erfahrene Kolleginnen das Praxisteam ergänzen, macht es durchaus Sinn, auch mal über den Tellerrand zu schauen. Denn vielleicht war manches in der anderen Praxis effizienter organisiert. ■

## Eine neue Kollegin kommt – die Checkliste

### Vor dem ersten Arbeitstag

- Ist der Vertrag zugesendet und unterschrieben?
- Weiß die Kollegin, wann und wo sie erwartet wird?
- Sind Verkehrsanbindung und Parkmöglichkeiten bekannt?
- Ist eine „Patin“ benannt?
- Stehen Arbeitskleidung und ein Namensschild zur Verfügung?
- Sind alle anderen Mitarbeiter (auch Aushilfen, Reinigungskraft) informiert?
- Liegen alle erforderlichen Unterlagen vor? Dazu gehören: Lohnsteuerkarte, Sozialversicherungsausweis, Krankenkasse, Antrag auf vermögenswirksame Leistungen, Bankverbindung

### Am ersten Arbeitstag

- Willkommensgruß (ein Blumenstrauß wirkt Wunder)
- Einweisung PC-System, Passwörter
- Verzeichnis wichtiger Telefonnummern
- Sofern vorhanden: QM-Handbuch
- Standorte und Bedienung von Fax, Kopierer, Kaffeemaschine
- Sicherheitshinweise: Schlüsselregelung, Standort von Notfallkasten, Defibrillator und Verbandkasten, Feuerlöscher, Alarmanlage