

Bauch zählt mehr als Abitur!

So finden Sie die passende Perle

„Freundliche, engagierte und fleißige Helferin für die Praxis XY gesucht“. Ob sich auf solch eine Stellenanzeige eine gute Kraft bewirbt, dürfte fraglich sein. Dabei sind Anzeigen dieser Art durchaus keine Seltenheit, wie Referent Dr. Bernd Reuschenbach an weiteren Beispielen im Workshop: „Bewerberauswahl für die Arztpraxis“ während des 8. Tags der Allgemeinmedizin anhand einer aktuellen Tageszeitung beweist. Um Allgemeinplätze in Anzeigen zu vermeiden, ist im ersten Schritt eine Anforderungsanalyse erforderlich.

Ein glänzendes Abitur ist kein „gutes“ Kriterium, um eine Perle für die Praxis zu finden. Diese Erfahrung haben jedenfalls die Teilnehmer des Bewerber-Workshops gemacht. Vielmehr entscheiden die Kollegen häufig aus dem Bauch heraus, welche Bewerberin die Passende für die Praxis ist. Sicherlich ist das persönliche Gespräch ein hervorragendes Instrument, um sich einen ersten Eindruck zu verschaffen, meint Dr. Reuschenbach. Wichtig sind aber auch andere Kriterien.

Gerade im Rahmen von Qualitätsmanagement raten Unternehmensberater häufig zu Fort- und Weiterbildungen für die Praxismitarbeiterinnen, so Dr. Reuschenbach. Bei einem festen Personalstamm ist das auch in Ordnung. Steht jedoch eine Neueinstellung an, wird die gezielte Personalsuche und Bewerberauswahl weni-



Je konkreter die Stellenausschreibung desto besser, rät Dr. Bernd Reuschenbach.

ger thematisiert, obwohl die Qualitätssicherung eigentlich schon hier ansetzen sollte, meint Dr. Reuschenbach.

Helferin aus eigenem Dorf einstellen?

Um Personal zu rekrutieren, bieten sich viele Wege an. Eine Ärztin aus dem Workshop arbeitet z.B. gerne mit dem Arbeitsamt zusammen und hat hier gute Erfahrungen gesammelt. Ein anderer Kollege jedoch berichtet auch über negative Erlebnisse. Vor allen Dingen bei den Bewerberinnen, die vom Arbeitsamt geschickt werden, ist mitunter fraglich, ob sie überhaupt arbeiten wollen. Der Kollege: „Eine Dame begann das Vorstellungsgespräch gleich damit, dass Kinderwunsch bestehe, und sie und ihr Mann täglich üben würden.“ Während die eine Praxis grundsätzlich keine Bewerberin aus dem Dorf einstellt (bei Absagen ist die Gefahr zu groß, Patienten

vor den Kopf zu stoßen), lehnen andere dies nicht unbedingt ab. Die neue Mitarbeiterin darf nur unter keinen Umständen als geschwätzig gelten. Glänzende Zeugnisnoten oder ein höherer Schulabschluss – damit haben die Workshopteilnehmer eher schlechte Erfahrungen gesammelt. So stellte sich die Abiturientin beispielsweise als Legasthenikerin heraus, die für ordentliches Chaos bei der Karteikartenablage sorgte.

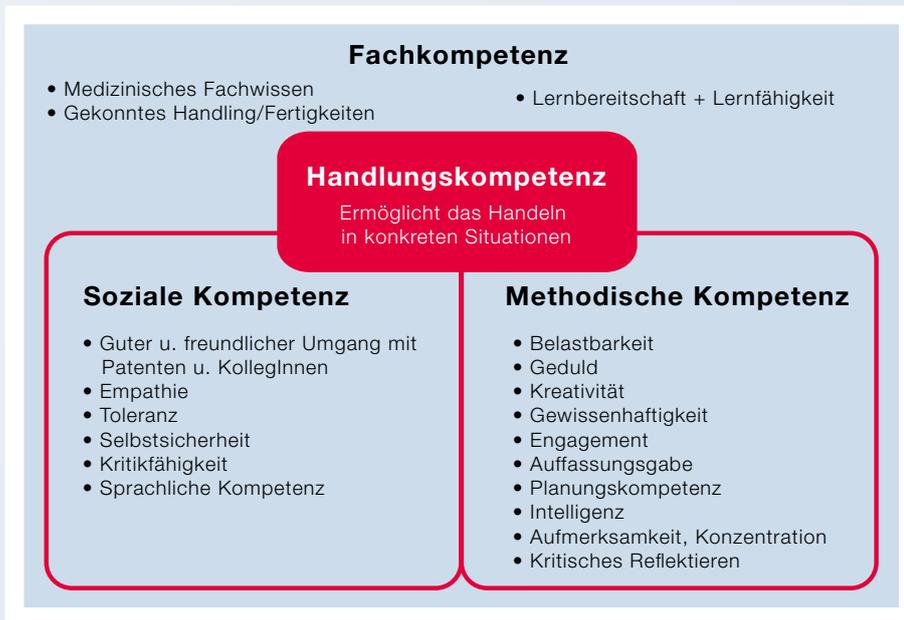
Ein klassischer Weg, um Personal zu finden, ist sicherlich die Stellenanzeige. Allerdings zeigt Dr. Reuschenbach anhand aktueller Beispiele aus der Süddeutschen Zeitung, dass dieses (nicht eben preiswerte) Instrument oft nicht optimal genutzt wird. „Suchen ab sofort Arzthelferin für den Funktionsbereich in Ganztags- oder Teilzeitstellung. Wir wünschen uns eine erfahrene und flinke Mitarbeiterin mit Freude an der Arbeit“, schreibt eine Praxis. Ein weiteres Beispiel: „Arzthelferin in Teilzeit bei ... Einzelpraxis gesucht. Kontakt mit Gehaltswunsch und Tagen/Stunden-Verfügbarkeit an ...“ Ob sich auf diese Anzeigen wirklich gute Kräfte melden, dürfte äußerst fraglich sein.

Um eine ansprechende Anzeige zu formulieren, ist zunächst die Erstellung einer Anforderungsanalyse erforderlich. Welche Anforderungen sind das A und O, welche Eigenschaften sollte die Helferin möglichst konkret für die vakante Stelle mitbringen? Bei der Frage, was man von einer neuen Mitarbeiterin erwartet, kommen häufig Antworten, die nahezu von jedem erwartet werden, wie Teamfähigkeit, Ehrlichkeit, Flexibilität etc. Soll die neue Mitarbeiterin z.B. Karteikarten einsortieren können, muss sie eben das A-b-c perfekt beherrschen. Wenn die Helferin besonders bei der Abwicklung und Organisation von Verträgen (DMP,

Tipp: Reden lassen!

Achten Sie darauf, dass Sie der Bewerberin im Vorstellungsgespräch genügend Zeit und Raum zur Selbstdarstellung geben. Untersuchungen haben gezeigt, dass der Redeanteil von den Personen, die das Personal auswählen, viel zu hoch ist.





IV etc.) eingesetzt werden soll, sollte sie möglichst über Planungskompetenz verfügen. Sind solche Eigenschaften klar, können sie auch Eingang in die Stellenbeschreibung bzw. die entsprechende Stellenanzeige finden.

Abc und soziale Kompetenz testen

Aus der oben genannten Anforderungsanalyse lassen sich dann auch Tests ableiten, um zu überprüfen, ob die Bewerberin tatsächlich die geforderten Kompetenzen mitbringt. So könnte man der Bewerberin die Aufgabe geben, nach einer kleinen Einweisung 15 Minuten Karteikarten einzusortieren. Ist Planungskompetenz gefragt, könnte der Arzt der möglichen neuen Mitarbeiterin einen Stapel Befunde, Briefe etc. vorlegen, die sie in verschiedene Fächer sortieren soll. Damit wird überprüft, ob die Bewerberin in der Lage ist, Unwichtiges von Wichtigem zu trennen. Um vergleichbare Ergebnisse zu erhalten, rät Dr. Reuschenbach, sollten die Tests möglichst standardisiert erfolgen. Ist soziale Kompetenz gefragt, wäre folgende Aufgabe eine Möglichkeit: Im Wartezimmer sitzen fünf Leute mit verschiedenen Symptomen: Eine Mutter mit hochfiebrigem Kind, eine ältere Dame mit Schmerzen, ein hochaufgeregter Mann, der sprachlich nur schwer zu verstehen ist etc. Wie würde die Helferin vorgehen?

Welche Rangfolge würde sie bevorzugen? „Natürlich gibt es keine Musterlösung“, sagt Dr. Reuschenbach, aufschlussreich sind vor allen Dingen die Begründungen, warum die Bewerberin sich so und nicht anders entschieden hat. Oben genannte Aufgabenstellung wäre aber nur etwas für Kräfte mit Erfahrung, keinesfalls ein Test für die Auswahl eines Azubis, macht Dr. Reuschenbach aufmerksam.

Beliebtes Mittel, um Bewerberinnen auf Herz und Nieren zu prüfen, ist auch die Probearbeit für einen halben Tag in der Praxis. Muss der Arzt sich zwischen zwei oder drei guten Kräften entscheiden, kann auch eine

kleine Hausaufgabe (z.B. Text verfassen, um Rechtschreibkenntnisse zu überprüfen) helfen, die Spreu vom Weizen zu trennen. Dabei kann man sich allerdings nie sicher sein, räumt Dr. Reuschenbach ein, wer die Aufgabe letztendlich erledigt hat.

Schlechte Absage kann Patienten kosten!

Hat der Arzt bzw. die Ärztin (empfehlenswert ist auch das Team in die Entscheidung miteinzubeziehen) sich für eine Kraft entschieden, ist es wichtig, den anderen Bewerberinnen freundlich abzusagen. Auch wenn es schwer fällt: Bei guten Helferinnen ist eine mündliche Absage mit der Angabe von Gründen (passte leider nicht 100%ig zum Anforderungsprofil) einfach freundlicher. Analysen in Pflegeeinrichtungen haben gezeigt, so Dr. Reuschenbach, dass ein Bewerber, der eine negative Absage erlebt hat, etwa 10-15 Personen beeinflusst, die die Einrichtung in Zukunft meiden.

Die Bewerbungsunterlagen sind Eigentum des Bewerbers und müssen zurückgeschickt werden. „Gilt dies auch bei unaufgeforderten Bewerbungen?“, möchte eine Ärztin aus dem Publikum wissen. „Ja, auch dann“, sagt Dr. Reuschenbach. Gleiches gilt für eventuelle Fahrtkosten, die zwecks Vorstellungsgespräch angefallen sind. Der Arzt muss diese Fahrtkosten erstatten, es sei denn, er hat die Erstattung in der Einladung ausdrücklich ausgeschlossen. ■

Personalsuche

Gute Vorbereitung lohnt sich

Sich Gedanken über die Personalsuche und -auswahl zu machen, lohnt sich aus mehreren Gründen, so Dr. Reuschenbach. Vorteile sind beispielsweise:

- Vielfältige Anforderungen in der Arztpraxis verlangen nach vielfältigen Methoden zur Prüfung.
- Gesetzliche Anforderungen (DIN 33430) verlangen einen Qualitätsnachweis von Auswahlentscheidungen.
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung setzen immer am bestehenden Personal an.
- Warum nicht schon vor der Einstellung Qualität sichern?
- Aufwendige Auswahlentscheidungen sind auch ein Wettbewerbsvorteil.