

7.3 Onboarding fachfremder Mitarbeiter

Qualifiziertes Personal ist Mangelware. Wird hierbei zusätzlich noch Wert auf die eigentliche fachliche Qualifikation gelegt, reduziert dies den Kreis der infrage kommenden Mitarbeiter zusätzlich.

Insbesondere in Bereichen, die die Ausübung der eigentlichen Ausbildungsinhalte einer zahnmedizinischen Fachangestellten (wie beispielsweise die Vor- und Nachbereitung von bzw. das Assistieren bei zahnärztlichen Eingriffen) nicht oder nur sehr eingeschränkt erfordern, setzen Zahnarztpraxen daher zunehmend auf fachfremde Mitarbeiter.

Ein Mitarbeiter, dessen Aufgabe hauptsächlich in der Telefonannahme, der Patientenbetreuung und der Koordination von Terminen besteht, benötigt nicht zwangsläufig eine Berufsausbildung zur zahnmedizinischen Fachangestellten. Viel wichtiger sind Serviceorientierung, Freundlichkeit, Verlässlichkeit und Organisationstalent.

Werden fachfremde Mitarbeiter eingestellt, ist es wichtig, Überlegungen anzustellen, welches branchenspezifische Grundlagenwissen notwendig ist, damit der fachfremde Mitarbeiter die Aufgabe den Anforderungen entsprechend erfüllen kann.

Die Praxis ist dann gefordert, die Einarbeitung intern oder durch externe Schulungsangebote so auszurichten, dass der fachfremde Mitarbeiter zur erfolgreichen Bewältigung seiner Aufgabe in der Lage ist.

Onboarding =
Einarbeitung

Synonym zu „Einarbeitung“ wird im Personalmanagement auch häufig der Begriff „Onboarding“ verwendet. Mit der dem Begriff innewohnenden Beschreibung, „jemanden an Bord zu holen“, wird dem Ziel der Einarbeitung Sorge getragen – nämlich die Integration eines neuen Mitarbeiters in die Praxis.

Was in Bezug auf die Einarbeitung neuer Mitarbeiter grundsätzlich gilt und im vorangegangenen Abschnitt erläutert wurde, trifft natürlich zunächst auch auf die Einarbeitung fachfremder Mitarbeiter zu.

Fremde
Branche

Für sogenannte Quereinsteiger sind aber nicht nur der Arbeitsplatz und die Kollegen neu, sie sehen sich in einer völlig neuen Branche mit einem ihnen bisher unbekanntem Arbeitsauftrag konfrontiert.

Systematische
Einarbeitung

Eine derart ungewisse und unbekannt Situation ruft neben Neugierde und Vorfreude nicht selten auch Stress, Sorgen und Ängste hervor. Die Einarbeitung systematisch zu gestalten ist gerade in Bezug auf fachfremde

Mitarbeiter besonders wichtig, wenn es gelingen soll, die Integration in das bestehende Arbeitsumfeld erfolgreich zu gestalten.

Hierzu ist genau zu überlegen, was der Mitarbeiter zur erfolgreichen Bewältigung der Arbeitsaufgabe an Fähigkeiten und Kenntnissen benötigt, um dann einen Plan aufstellen zu können, wie die erfolgreiche Vermittlung erfolgen kann.

7.3.1 Analyse des Arbeitsplatzes

Überlegen Sie hierzu zunächst, wie der Arbeitsalltag des neuen Mitarbeiters aussehen wird, was typische Arbeitsaufgaben sind, die er zu erledigen haben wird, und mit welchen Fragestellungen und Problemen er sich konfrontiert sehen wird.

Typischer
Arbeitsalltag

Versuchen Sie hierzu, in Gedanken einen normalen Arbeitstag des Mitarbeiters durchzugehen, so wie Sie sich seinen Aufgabenbereich vorstellen.

Tipp:

Denken Sie hierbei auch an vermeintliche Selbstverständlichkeiten: Was für gelernte Fachkräfte in Bezug auf zahnärztliche Behandlungsabläufe völlig klar ist, kann ein Quereinsteiger nicht wissen.

Beispiel

Sie haben sich für die Besetzung der folgenden Stelle zur Einstellung eines Quereinsteigers entschieden:

Mitarbeiter/in (m/w/d) für Empfang in einer Zahnarztpraxis

Als erste Kontaktperson sind Sie der Dreh- und Angelpunkt unserer Praxis und neben der Betreuung unserer Patienten auch für die Koordination und die Verwaltung der Abläufe verantwortlich.

Wie sieht der Arbeitsalltag des Mitarbeiters künftig aus?

- Arbeitsbeginn (Ankunft, PC hochfahren, Anrufbeantworter ausstellen)
- Prüfen von Post- und E-Mail-Eingang
- Post- und E-Mail-Bearbeitung, ggf. Beantwortung oder Weiterverteilung (Priorisierung)
- Terminvergabe (telefonisch und/oder persönlich)

- Begrüßung von Patienten, die zum Termin in der Praxis erscheinen
- Aktualisierung von Dokumenten (Anamnese, Einverständnis Factoring-Gesellschaft, Einverständnis Datenschutz-Grundverordnung)
- Patienten über eventuelle Wartezeiten informieren
- Telefonannahme (z. B. Anfrage zum Leistungsspektrum; Anfrage zur Terminvereinbarung für eine geplante Parodontitisbehandlung; Beschwerde über einen zu hohen Kostenvorschlag; Anfrage wegen möglicher Vorverlegung eines Fertigstellungstermins; Beschwerde über die fehlende Rückmeldung zum Ergebnis einer erfolgten Abstrichnahme; Anfrage zu den Kosten für eine professionelle Zahnreinigung)
- allgemeine Sauberkeit und Ordnung im eigenen Arbeitsbereich halten
- Kostenvorschläge und Rechnungen für einfache, wiederkehrende Arbeiten schreiben (z. B. Füllungen, professionelle Zahnreinigungen)
- Kommunikation mit den Kollegen und Informationsweitergabe an die Patienten (z. B., dass ein Abdruck wiederholt werden muss; dass eine Arbeit nicht zum gewünschten Termin fertig werden kann; dass eine Arbeit teurer wird, als geschätzt)
- Kommunikation allgemein (z. B. Kontaktaufnahme mit Dentallaboratorien, weil eine Arbeit abgeholt werden muss; Kontaktaufnahme mit Lieferanten, um Sonderangebot anzufragen)
- usw.

Gründliche Vorarbeit

Gehen Sie hierbei ruhig kleinschrittig vor, eine gründliche Vorarbeit wird sich in den nächsten Schritten und in Bezug auf eine erfolgreiche Einarbeitung auszahlen. Sie nehmen dadurch mögliche Fallstricke gedanklich bereits vorweg und helfen Ihrem Mitarbeiter dabei, darüber gar nicht erst zu stolpern.

Anforderungen zusammentragen

Nötiges Basiswissen

In einem nächsten Schritt stellen Sie sich die Frage, was der neue Mitarbeiter können muss, um seine tägliche Arbeit erfolgreich zu erledigen und vor allem auch, was er hierfür an nötigem Basiswissen braucht. Diese Informationen stellen die Grundlage für den Einarbeitungsplan dar. Sie können hierbei in Teilen auch auf das Anforderungsprofil zurückgreifen, das Sie für Ihre Stellenanzeige erstellt haben (Tab. 27):