

Welche weichen Faktoren führen zur Mitarbeiterzufriedenheit?



Bild: YuriArcursPeopleimages | freepik.com

Im dynamischen Umfeld des Gesundheitswesens, geprägt von Fachkräftemangel und einer alternden Bevölkerung, rückt die Mitarbeiterzufriedenheit als entscheidender Faktor für den langfristigen Erfolg und das Wachstum von Podologiepraxen immer stärker in den Fokus. Der Wettbewerb um qualifiziertes Personal ist dabei nicht nur in der Akquise, sondern auch für die nachhaltige Mitarbeiterbindung eine Herausforderung. In diesem Kontext sind die weichen Faktoren, die zu einer positiven Arbeitsumgebung und Unternehmenskultur beitragen, von entscheidender Bedeutung.

Mitarbeiterzufriedenheit

Ein Meilenstein für die nachhaltige Mitarbeiterzufriedenheit ist eher selten die überdurchschnittliche Bezahlung. Viel wichtiger für eine langfristige Bindung sind zwei Faktoren: die Passgenauigkeit zu den Wünschen und Bedürfnissen des Mitarbeiters und das Betriebsklima des Arbeitsplatzes.

Was können Vorgesetzte dafür tun, um diese weichen Faktoren Schritt für Schritt anzugehen?

Phasen der Betriebszugehörigkeit

1. Die Einarbeitungsphase

Je klarer allgemeingültige Rahmenbedingungen nachvollziehbar und für alle geltend gemacht werden, desto fairer ist die Zusammenarbeit. Dafür sind Regeln wichtig, denn sie reduzieren den Interpretationsspielraum, und damit Missverständnisse.

Folgende Themen sollten in der Einarbeitung besprochen und für alle Mitarbeiter gleich sein.

- Organisationsstruktur und Ansprechpartner
- Kommunikationsregeln
- Arbeitszeiten, Pausen
- Terminierungsrichtlinien, Vor- und Nachbereitungszeiten, Dokumentation und Administrationsaufgaben
- Arbeitszeiterfassung
- Verhalten im Krankheitsfall
- Urlaubsplanung
- Hausbesuche, Fahrten- und Freistellungsregelungen
- Regelmäßige Termine (Teamsitzung, Entwicklungsgespräche, Fortbildung, Teamaktivitäten)

2. Langfristige Beschäftigung: Wege in eine positive Unternehmenskultur

Um den Ansprüchen verschiedener Lebensphasen gerecht zu werden, muss ein Arbeitsplatz sich entwickeln. Im Idealfall bleiben Mitarbeitende jahrzehntelang im Betrieb, während ihre Lebensumstände sich verändern. Deswegen ist Zeit außerhalb von „zwischen Tür und Angel“-Gesprächen wichtig, um immer wieder auszuloten, welche Anpassungen möglich und nötig sind. Umgekehrt gilt: Wo nur bei Konflikten oder auf Nachfrage Zeit für Mitarbeitergespräche blockiert wird, ist die Unternehmenskultur noch verbesserungswürdig.

Zeit für Gespräche:

Fest terminierte Mitarbeitergespräche verhindern, dass sich Probleme aufstauen. Einzelgespräche signalisieren gleichzeitig Wertschätzung, weil über die produktive Arbeitszeit hinaus Zeit in den Mitarbeiter investiert wird. Diese Gesprächszeiten sind Arbeitszeiten, sollten nicht in die Pausen gelegt und ablenkungsfrei durchgeführt werden.

Vorbereitete Gesprächsleitfäden:

Die gemeinsame Zeit sollte gut genutzt werden. Dazu können immer wieder die gleichen Themen auf der Tagesordnung stehen, über die beide Seiten vorab Bescheid wissen, um sich vorzubereiten. Ein Gesprächsleitfaden kann diese Punkte beinhalten: Begrüßung, 360° Feedback für beide Seiten, Evaluation der Ziele des vergangenen Zeitabschnitts, Ziele für den kommenden Zeitabschnitt, Wünsche und Bedarf auf beiden Seiten, Probleme und kollegiale Beratung, Fragen, Allgemeines, Abschluss: neuer Termin.

Mehr Lob als Kritik:

Lob sollte explizit ausgesprochen werden und ist ein wichtiger Bestandteil von Entwicklungsgesprächen. Wer in seiner Leistung und als Person nicht gesehen und anerkannt wird, wird früher oder später unmotiviert und unzufrieden.

Fehler bearbeiten und Fehlerkultur etablieren:

Grenzen zu setzen und Mängel anzunehmen, ist eine Leitungspflicht. Wenn Kritik geäußert werden muss, sollte sie neutral, nachvollziehbar begründet und in „Ich-Botschaften“ besprochen werden. Vor dem Hintergrund der weiteren gemeinsamen Arbeit und dem gewünschten Ergebnis ist ein konstruktiver Umgang mit Fehlern und blinden Flecken für alle Beteiligten ein Muss, weshalb sich der Begriff „360°-Feedback“ etabliert hat. Wenn es gelingt, auf Augenhöhe und ohne Angst über unbequeme Dinge zu sprechen, ist ein wichtiger Grundstein für die Betriebskultur gelegt.

Rückendeckung im Team:

Wer ist König -- Kunden oder Mitarbeitende? Diese provokante Frage ist manchmal nicht so einfach zu beantworten. Gerade im Fußbereich ist die Schere zwischen der medizinisch richtigen Behandlung und dem Wunschergebnis, das sich Patienten erhoffen, ziemlich weit geöffnet. Fehlende Praxisstandards und Rückendeckung im Team bei Entscheidungen gegenüber den Patienten führen zu Orientierungslosigkeit, zu Verunsicherung bei Reklamationen und zum (unbewussten oder bewussten) Ausspielen von Mitarbeitern.

Einen Rahmen außerhalb der Arbeit etablieren:

Geburtstage und Betriebs-Jubiläen feiern, die Weihnachtsfeier, ein gemeinsamer Ausflug, ein Frühstücks-Ritual, besondere Themen-Tage -- es sind oft die Kleinigkeiten und Gesten, die Freude machen und in Erinnerung bleiben.

Fazit

Mitarbeiterzufriedenheit im Gesundheitswesen kann nicht allein durch monetäre Anreize gewährleistet werden. Vielmehr ist es der kluge Umgang mit den weichen Faktoren in der Mitarbeiterführung, der eine nachhaltige Bindung schafft. Ein offenes Ohr für die Bedürfnisse der Teamkollegen in ihren verschiedenen Lebensphasen, gepaart mit einer wertschätzenden, fairen und ehrlichen Kommunikationskultur, bilden das Fundament für ein positives Arbeitsumfeld. Diese Investition in die Mitarbeiterzufriedenheit zahlt sich nicht nur für die einzelnen Betriebe aus, sondern trägt auch maßgeblich zum Wachstum der gesamten Branche bei.

Unsere Autorin



Anja Stoffel

Physiotherapeutin und Podologin B.Sc. und sek. HP

Fachdozentin und Praxisanleiterin für Berufe im Gesundheitswesen, Karlstein

www.podovision.de

Kopfsachen für Fußmenschen