

## Zufriedene Mitarbeiter für eine erfolgreiche Arztpraxis

Die Arbeitsbelastung im Gesundheitswesen ist enorm. Von Ärzten und dem medizinischen Fachpersonal wird immer mehr Arbeitseinsatz bei gleichbleibender Bezahlung erwartet.

Im Arbeitsalltag bleibt nur wenig oder sogar gar keine Zeit für Gespräche mit den Mitarbeitern. Da Ärzte auch keine ausgebildeten Führungskräfte sind und oft nur wenig Kenntnisse hinsichtlich Personalmanagement mitbringen, leidet häufig die Stimmung im Team. Dies kann negative Folgen für den Arzt und die Praxis haben, da nur motivierte und damit zufriedene MitarbeiterInnen zu einem positiven Gesamtergebnis für die Praxis beitragen. Hohe Mitarbeiterfluktuation oder zahlreiche Krankheitstage sind ernst zu nehmende Warnsignale, dass etwas nicht stimmt.

Einzelne Mitarbeiter, die unzufrieden sind, vergiften die ganze Arbeitsatmosphäre und arbeiten nicht mehr produktiv, sondern verbringen viel Zeit damit, ihre schlechte Laune an die Kollegen oder Patienten weiterzugeben.



schlechte Laune an die Kollegen oder Patienten weiterzugeben.

Daher ist es elementar, dass sich jedes Praxisteam ab und zu

die Zeit nimmt, die Stimmung im Team zu besprechen und evtl. Konflikte innerhalb des Teams oder mit der Führungskraft aufzudecken und schlussendlich auch aufzulösen.



Da zwischenmenschliche Konflikte ein sensibles Thema sind, sollte diese Teamdiskussion von einer neutralen außenstehenden Person moderiert werden.

Seien Sie sich sicher, dass Ihre Patienten den 7. Sinn für eine schlechte Arbeitsatmosphäre haben. Die Wartezeiten in Deutschland sind mittlerweile leider so lange, dass man als Patient genügend Zeit hat, sich einen Eindruck vom Praxisteam zu verschaffen. Nicht selten wird man hierbei ungewollt Zeuge eines Gesprächs zwischen KollegInnen an der Anmeldung, die nach Herzenslust über Sie als Chef oder über die andere Kollegin lästern. Oft erfährt man so peinliche Details über Vorfälle, die die ganze Praxis ins schlechte Licht rücken.

So weit darf es erst gar nicht kommen, also ziehen Sie rechtzeitig die Notbremse und gönnen Sie sich und Ihrem Team einen Tag Teambuilding.

Mit diesem Training wollen wir Ihnen und Ihren MitarbeiterInnen eine Mediations-Plattform bieten, um evtl. Konflikte in der moderierten Diskussion anzusprechen, den KollegInnen konstruktives Feedback zu geben und gemeinsam Spielregeln für ein besseres Miteinander aufzustellen.

Bereits im Vorfeld des Trainings analysieren wir die Zufriedenheit Ihrer MitarbeiterInnen sowohl mit deren Arbeitsbedingungen als auch mit Ihrem Führungsstil. Wir erfragen, was sie sich von ihrem Arbeitsplatz und ihrem Arbeitgeber wünschen und lassen uns mögliche Schwachstellen des Personalmanagements in Ihrer Praxis nennen.

## Informationen zu unserem Teamtraining Mitarbeitermotivation und Konfliktlösung



### **Ausgewählte Inhalte:**

Die 4 Seiten einer Nachricht

Sender-Empfänger-Phänomen

Die 4 OK-Positionen

Motivationsfaktoren & Motivationsknigge

Teamrad / Rollenverständnis

Selbstverständnis der Teammitglieder

Mögliche Konfliktanalyse

Gegenseitige Erwartungen

Spielregeln der erfolgreichen Zusammenarbeit

Gemeinsame Ziele und Visionen

### **Methodik & Service:**

**Zielgruppengerechte Vermittlung des notwendigen theoretischen Wissens:** So viel wie nötig, so wenig wie möglich!

**Medien:** Flipchart, Metaplan oder Folien-Präsentation (Powerpoint) mit Beamer

**Interaktive Gruppenarbeiten mit Präsentation durch die Teilnehmer:** Zur Auflockerung und zur Verankerung der Theorie in der Praxis

**Moderierte Gruppendiskussionen:** Zum konstruktiven und offenen Austausch

**Digitalisierte Bildprotokolle der erarbeiteten Module:** Damit auch nach der Veranstaltung die erarbeiteten Inhalte in Erinnerung bleiben

**Teilnehmerunterlagen:** Übersichtliche und komprimierte Zusammenfassung der besprochenen Themen

**Teilnehmerzertifikat:** Jeder Teilnehmer erhält nach der Veranstaltung ein Teilnehmerzertifikat für seine Unterlagen.

## Wir über uns

### med2day

Wir bieten seit 2001 Beratungsleistungen, Seminare und Vorträge für Arztpraxen und andere Einrichtungen im Gesundheitswesen an.

Die beiden Inhaber stehen persönlich für die Qualität der Inhalte. Durch unsere Qualifikation und Erfahrungen garantieren wir unseren Kunden eine hochwertige qualitätsorientierte Unterstützung auf dem Stand der Zeit.

### Philosophie

- Beratung von Arzt zu Arzt
- Zielgruppenspezifische Dienstleistungen speziell für das Gesundheitswesen
- Fokus auf leicht umsetzbarem Input
- Praxisorientierung durch praktische Übungen in Kleingruppen
- Am Puls der Zeit durch Transfer aus unseren beruflichen Tätigkeiten in international tätigen Unternehmen (Krankenversicherung, Finanzdienstleister und Industrie)



## Dr. med. Fabian Stehle

**Arzt**  
**Zertifizierter Gesundheitsökonom**  
**Zertifizierter Projektmanager (OPEX Black Belt)**



Seit 2009 **Führungskraft** im Leistungs- und Gesundheitsmanagement mit Verantwortung für die Themen Privatkliniken, Ausland, Rehabilitation, Kur, Klinik-Kooperationen bei einer der führenden Privaten Krankenversicherungen Deutschlands

Seit 2001 Durchführung von **Praxisberatungen, Seminaren und Vorträgen** zu den Themengebieten Telefon, Kommunikation & Service, Team & Konflikt, Personalführung, Praxisorganisation, Qualitätsmanagement, Verkauf von Selbstzahlerleistungen

2005-2008 Tätigkeit als **Consultant** und DRG-Berater

2001-2004 **Dissertation** zum Thema „Ärztliche Werbung“

2001 **Gründung Internetportal med2day** als Informationsplattform für Medizin, Management, Marketing & Medien

1998-2004 **Studium der Medizin** an der Ludwig-Maximilians-Universität und der Technischen Universität München

Praktische Erfahrung im Health-Care-Management und in Medizinmanagement, Praxisorganisation und Marketing durch Mitarbeit in verschiedenen Arztpraxen und Kliniken  
Mehrjährige Autoren-Tätigkeit im Bereich Qualitätsmanagement

Mehrjährige Projekterfahrung (inkl. Projektleitung von Großprojekten mit Budgets im siebenstelligen Bereich)

## Kathrin Stehle

**Diplomkauffrau**

**Bankkauffrau und Finanzassistentin**

**Kommunikations- und Verkaufstrainerin**



Seit 2009: **Financial Consultant** in der Treasury eines führenden internationalen Industrieunternehmens

Seit 2001: Durchführung von **Praxisberatungen, Seminaren und Vorträgen** zu den Themengebieten Telefon, Kommunikation & Service, Team & Konflikt, Praxisorganisation, Personalführung, Verkauf von Selbstzahlerleistungen

Seit 2001: **Leitung Trainingsbereich** bei med2day

2005-2009: Tätigkeit als **Treasury-Consultant** Cash Management und Payments

2000-2005 **Studium der Wirtschaftspädagogik und Betriebswirtschaftslehre** an der Ludwig-Maximilian-Universität München mit den Schwerpunkten Innovations- und Bankmanagement sowie Arbeits- und Organisationspsychologie

2000-2005 **Kommunikationstrainerin, Verkaufstrainerin und Vermögensberaterin** bei einer der großen deutschen Direktbanken.

Ausbildung zur Kommunikationstrainerin an der HVB Akademie München

Aus- und Weiterbildung von Call-Center-Agents im Bereich Telefontelefonkommunikation

Langjährige Erfahrung als Trainerin in den Bereichen Telefontelefonkommunikation, Kommunikation und Service, Verkauf und Reklamation

## Organisation & Kosten

## Rundum sorglos im 360° Service



### Organisation:

Zielgruppe: Praxisteam

Das Training findet am besten samstags direkt in Ihrer Praxis statt. So wird der reguläre Praxisbetrieb unter der Woche nicht gestört und Ihr Team bleibt in der gewohnten Arbeitsumgebung.

Gruppengröße: Max. 10 Teilnehmer. Damit genügend Zeit für die Rollenspiele bleibt.

Beginn: 9 Uhr, Mittagspause: 12-13 Uhr, Ende: ca. 16 Uhr (abweichende Zeiten nach Vereinbarung)

Kaffeepausen nach Bedarf



### Kosten:

komplettes Seminar inkl. aller aufgeführten Leistungen:

**1500,00 €**

(Endpreis zzgl. Reisekosten und ggf. Übernachtung)

Gerne erstellen wir Ihnen ein konkretes Angebot. Bei Fragen freuen wir uns auf Ihre Nachricht an [mail@med2day.de](mailto:mail@med2day.de).

Machen Sie mit uns den Test:  
Wie gut sind Sie und Ihr Team wirklich?

Wir nehmen die Service- und Dienstleistungsqualität Ihrer Praxis durch Testanrufe vor und nach dem Training (Mystery Calls) unter die Lupe.

Dabei achten wir sowohl auf soziale Fertigkeiten Ihres Teams (Freundlichkeit, Zuwendung, Hilfsbereitschaft etc.) als auch auf die Abläufe in Ihrer Praxis (Terminvergabe, Sprechstunde etc.).

Diese Beobachtungen integrieren wir in unser Trainingskonzept, damit wir individuell auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen können.

Ihr Nutzen: Sie erhalten eine objektive Analyse aus externem Blickwinkel.

Einige Wochen nach dem Training überprüfen wir durch erneute Testanrufe, wie Ihr Team die Inhalte des Trainings in der Praxis umsetzt. Darüber erhalten Sie von uns dann eine Kurzanalyse und Tipps, was Sie noch besser machen können.

Diesen besonderen Service können Sie für

**250,00 €**

zu allen unseren Trainings mit dazu buchen.

**med2day**

**Dr. Fabian & Kathrin Stehle**

**Am Grenzweg 20**

**85635 Höhenkirchen bei München**

**Tel.: 08102-784067**

**[mail@med2day.de](mailto:mail@med2day.de)**

**[www.med2day.de](http://www.med2day.de)**

## Teamtraining Mitarbeitermotivation und Konfliktlösung

**med2day**

Ideen für die moderne Arztpraxis