

„Wir haben uns besser organisiert, eine offene Kommunikation etabliert und unsere Work-Live-Balance verbessert“



Die Klein- und Großtierarztpraxis Sarah Kasel aus Ormont bietet als Landtierarztpraxis eine umfassende Behandlung und Versorgung von Klein- und Großtieren mit einer 24stündigen Rufbereitschaft an 365 Tagen. Nach der Gründung ist die Praxis schnell gewachsen, was anfänglich zu einigen personellen Schwierigkeiten führte. Um die Grundlage für weiteres Wachstum zu

schaffen, nutzte das Praxisteam die Angebote von **unternehmensWert:Mensch**: Mit einer besseren Team- und Arbeitsorganisation in individuellen Arbeitszeitmodellen sowie strukturiertem Wissensaufbau und offener Kommunikation, gingen sie dies aktiv an. Inhaberin Sarah Kasel erzählt, wie ihr Team auch nach der Beratung nachhaltig von **unternehmensWert:Mensch** profitiert.

Frage: *Frau Kasel, mit welchen Herausforderungen sahen Sie sich in Ihrer Praxis konfrontiert?*

Antwort: *Wir sind eine Landtierpraxis mit ausschließlich weiblichen Beschäftigten. Fast alle arbeiten in unterschiedlichen Teilzeitmodellen, und sind durch Kinderbetreuung stark eingespannt. Dazu kam, dass unser Kundenstamm in den letzten Jahren stark gewachsen war und wir kein qualifiziertes Personal finden konnten, das zu uns passt. Auch wurde durch krankheitsbedingte Ausfälle deutlich, dass der Erhalt unserer Arbeitsfähigkeit wichtig ist. - Für uns war es aber auch ein Thema, unsere Praxis fachlich weiterzuentwickeln.*

Frage: *Wie lief die Beratung ab und auf was haben Sie sich verständigt?*

Antwort: *Bei der Beratung ging es uns vor allen Dingen darum die Praxis zukunftsfähig aufzustellen. Daher standen die Themen Personalführung, Wissensaufbau und -austausch, sowie Verbesserung der Arbeitsorganisation und Förderung der Gesundheit im Mittelpunkt der Beratung. An insgesamt 6 Beratertagen hat unsere Prozessberaterin,*

Nicole Nolden, uns in Einzelgesprächen und Workshops begleitet. Wir haben eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt, Prozessabläufe transparent dargestellt, Impulsreferate zu den Themen Teamorganisation, und Kommunikation erhalten und diese dann direkt auf unsere individuellen Themen angewendet. Sowohl in Bezug auf persönliche Themen, als auch auf die Arbeit mit unseren Kunden sowie auf die Zusammenarbeit in der Praxis. Das hatte einen positiven Einfluss auf unser Teamgefühl. Zudem haben wir unsere Arbeitsgeberattraktivität herausgearbeitet, dargestellt und dann auch gleich in einer neu gestalteten Stellenanzeige genutzt.

Frage: Können Sie schon Veränderungen bemerken, wurden bereits konkrete Ergebnisse erzielt?

Antwort: Wir haben sehr schnell Veränderungen festgestellt. So haben wir z.B. unsere Kommunikationswege verbessert und neue Abläufe und Prozesse festgelegt. Die Neuregelung unserer Sprechzeiten vereinfacht nicht nur unsere Abläufe, sie kommt auch bei unseren Kunden gut an. Für den Neubau unserer Praxis konnten wir viele Ideen mitnehmen und umsetzen. Wir nutzen jetzt die kollegiale Weiterbildung und zu guter Letzt haben wir zwei neue Tierärztinnen und eine Auszubildende eingestellt.

Durch unser Leitbild, das wir ebenfalls in der Beratung erarbeitet haben, wissen wir genau was uns wichtig ist – Beruf UND Familie! Das können wir jetzt besser intern und extern kommunizieren. Wir nehmen unsere Kinder gerne auch mal mit zur Arbeit, das erleichtert vieles und wir haben mehr gemeinsam Zeit. Auch die Kinder freut das! Insgesamt haben wir nun eine deutlich bessere Work-Life-Balance.

Frage: Was glauben Sie, hat in Ihrer Praxis zum Erfolg der Beratung beigetragen?

Antwort: Unsere Beraterin hat zunächst strukturierte Einzelgespräche durchgeführt, die auch das Ausfüllen eines Fragebogens zu den Themen Arbeitsgestaltung und Personalführung beinhalteten. Die Auswertung zeigte ein gutes Bild unserer „Baustellen“ und wir waren alle gleich sensibilisiert für Themen im persönlichen Bereich, wie z.B. Selbstmanagement-Kompetenzen, aber auch für Verbesserungen in den Arbeitsabläufen, und im Bereich Wissenstransfer. Durch eine offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit konnten wir unterschiedlichste Themen ansprechen, klären und Veränderungen sehr schnell umsetzen.

Die gemeinsamen Teamsitzungen, die jetzt regelmäßig stattfinden, haben uns vorangebracht. Wir haben gelernt auf den Punkt zu kommen und unsere Prozesse weiterzuentwickeln, nutzen das Arbeiten mit Checklisten und tauschen uns jetzt auch fachlich organisiert aus.

Ich hatte zudem einige Coaching-Gespräche mit Frau Nolden, die mir in meiner Entwicklung als Führungskraft einen zusätzlichen Schub gegeben haben.