

Wie kann gutes Praxismanagement das Team entlasten?

Beate Seifert, Kathrin Siemer

Zu einem erfolgreichen Praxismanagement gehören z. B. gutes Terminmanagement, geregelte Zuständigkeiten, klare Verantwortungsbereiche und eine professionelle Kommunikation. Lesen Sie unseren Leitfaden zu optimierten Abläufen und motivierten Teams für einen sinnstiftenden Praxisalltag, der Spaß macht!



© PX Media/Stock.adobe.com

Die Rolle der TFA

In den vergangenen Jahren hat sich die Rolle der TFA in der Tierarztpraxis enorm gewandelt. Die TFA haben sich von der guten Seele mit den zusätzlichen 2 Händen zur unverzichtbaren Fachkraft für Behandlung- und OP-Assistenz, Labor und Apotheke entwickelt.

Mit ihrer Kompetenz und Professionalität steht und fällt der Erfolg der Praxis.

Da viele Kunden die medizinische Leistung nicht beurteilen können, orientieren sie sich bei der Bewertung der Praxis an anderen Faktoren: Freundlichkeit der Mitarbeiter, Sauberkeit der Praxisräume, gut geplante Abläufe und professioneller Umgang mit Tieren, Kunden und im Team.

Das Niveau steigt

Gleichzeitig haben sich durch die verbesserten Behandlungsmöglichkeiten und die gestiegenen Ansprüche der Haustier-Mamas und -Papas die damit verbundenen Kosten deutlich erhöht. Somit **steigen nicht nur die fachlichen Anforderungen an Praxisteams, sondern auch die kommunikativen Herausforderungen**. Dabei zeigen sich folgende Schwerpunkte:

- Die Tierarztpraxis ist ein Unternehmen, von dem Kunden erwarten, dass sie professionell bedient werden. Die Kunden möchten als Kunden und nicht als Patientenbesitzer wahrgenommen und wertgeschätzt werden.
- Die Aufgaben der TFA sind erheblich umfangreicher und anspruchsvoller geworden. Neben Fachgebieten wie Strahlendiagnostik, Anästhesie, OP-Assistenz, Labor und Ernährungsberatung sind viele unterschied-

- Flexibilität und Anpassungsfähigkeit
- Messbarkeit und Kontrolle
- klare Verantwortlichkeiten

Dabei gilt auch: Nichts ist so beständig wie der Wandel! Im Praxisalltag müssen Prozesse immer wieder überprüft werden, da sich Fachwissen, Untersuchungsmethoden, Maschinen und Verbrauchsmaterialien ständig verändern.

Team und Motivation

Motivierte Teams sind der Motor erfolgreicher Organisationen. Dabei sind es nicht allein individuelle Eigenschaften der Teammitglieder, die den Unterschied machen, sondern vor allem das Zusammenspiel im Team. **Klare gemeinsame Ziele, gegenseitiges Vertrauen und eine transparente Kommunikation bilden das Fundament.** In motivierten Teams kennt jeder seine Rolle, fühlt sich wertgeschätzt und kann sich mit dem Zweck der gemeinsamen Arbeit identifizieren.

Wertschätzung

Gegenseitige Wertschätzung ist ein wichtiger Aspekt der Team-Motivation und wird oft mit Loben verwechselt bzw. gleichgesetzt. Dabei ist Loben nur ein Teil der Wertschätzung; es ist ein Werkzeug, um Anerkennung und positives Feedback für erbrachte Leistungen auszudrücken. Wertschätzung ist jedoch noch viel mehr als danke zu sagen, sie zeigt sich oft in kleinen, aber wirksamen Gesten:

- aufmerksames Zuhören
- ehrliches Interesse am Menschen hinter der Arbeit
- respektvoller Umgang auf Augenhöhe – auch unter Zeitdruck

Wertschätzung zeigt sich auch strukturell: durch transparente Kommunikation, faire Arbeitsbedingungen, Beteiligung an Entscheidungen oder Weiterbildungsmöglichkeiten. Sie ist keine Einbahnstraße – Führungskräfte, Kolleginnen und Kollegen tragen gleichermaßen zur Kultur der Anerkennung bei.

Merke

Wer wahrgenommen und ernst genommen wird, bringt sich motivierter ein und fühlt sich dem Team zugehörig.

Gerade in stressigen oder anspruchsvollen Arbeitsfeldern wie in der Tierarztpraxis wirkt echte Wertschätzung wie ein **Puffer gegen Frustration und Überlastung**. Sie stärkt das Vertrauen im Team und fördert das Gefühl: „Meine Arbeit zählt – und ich als Mensch auch.“

Autonomie, Sicherheit und Führung

Ein weiterer zentraler Faktor für hohe Motivation ist die Autonomie: Wenn Teams Entscheidungen mitgestalten können, steigt die intrinsische Motivation. **Gleichzeitig**

schaffen gute Führungskräfte Raum für Eigenverantwortung, fördern Lernprozesse und geben regelmäßig konstruktives Feedback.

Auch psychologische Sicherheit ist ein wichtiger Motivations-Faktor: In motivierten Teams dürfen Fehler gemacht und Fragen gestellt werden, ohne dass jemand Angst vor negativen Konsequenzen haben muss. Diese offene Kultur ermöglicht Innovation – und verhindert Stillstand.

Im Team benötigt es die **Definierung von leitenden Positionen**. Personen, die Zeit und Muße haben, sich um das Team zu kümmern, sie zu führen, sie zu kennen, Feedback zu geben – natürlich konstruktiv, offen, nicht persönlich – und die dafür auch geeignet sind.

Unternehmenskultur

Die Unternehmenskultur umschreibt die „Art und Weise, wie wir miteinander arbeiten und umgehen“. Sie zeigt sich in **Werten, Gewohnheiten, Umgangsformen und Entscheidungen** – oft ganz unbewusst. Sie beeinflusst, wie Menschen im Unternehmen miteinander sprechen, wie Konflikte gelöst werden, ob neue Ideen willkommen sind und wie mit Fehlern umgegangen wird.

INFO

Eine gute Unternehmenskultur sorgt dafür, dass sich Mitarbeitende wohlfühlen, sich einbringen wollen und gemeinsam Verantwortung übernehmen. Diese Kultur sollte sich nicht nur in einem Werbe-Slogan zeigen, sondern überall spürbar sein: im Ton, im Miteinander, im Alltag. Dies gilt für das Team wie auch für Kunden.

Stärken und Schwächen

Nicht zuletzt spielt auch die **Passung zwischen Aufgabe und Qualifikation** eine Rolle: Wenn Menschen das Gefühl haben, ihre Stärken einbringen zu können, steigt ihre Motivation fast automatisch. Getreu dem Motto „Stärken stärken und Schwächen schwächen“ sollte ein Team aufgebaut sein.

Motivierte Teams entstehen also nicht zufällig – sie sind das Ergebnis von Vertrauen, klaren Zielen, guter Führung und einer Unternehmenskultur, die auf Zusammenarbeit, Entwicklung und Sinnhaftigkeit setzt.

Herausforderungen und Komplikationen

Ein erfolgreicher Tag bedeutet auch, dass Probleme gelöst und unerwartete Herausforderungen oder Komplikationen erfolgreich gemeistert wurden. Das kann eine schwierige OP, ein unerwarteter Notfall, ein anspruchsvoller Patient, Kunde oder Patientenbesitzer sein. Das Gefühl, eine schwierige Erkrankung erkannt oder einen



► **Abb. 2** Der PDCA-Zyklus ist ein sehr effektives Werkzeug, um Prozesse zu erneuern, sie zu hinterfragen und um neue Ideen im Management umzusetzen. Ebenso wertvoll ist das Tool, um Komplikationen zu beheben und Lösungen zu gestalten. © ananaline/Stock.adobe.com

komplizierten Patienten geheilt zu haben, ist äußerst befriedigend.

Der PDCA-Zyklus

Wichtig für gutes Management ist auch, Herausforderungen anzunehmen und im Team passende Lösungen zu finden. Dabei könnt Ihr Euch am PDCA-Zyklus, der „goldenen Bibel“ des Praxismanagements orientieren und aktiv den Praxisalltag gestalten (► **Abb. 2**):

- **Plan** (Planen): Ziel festlegen und Maßnahmen planen. Was wollen wir verbessern? Was ist das Problem? Welche Lösung wäre sinnvoll? Themenbeispiele: Dienstpläne, Standardisierte Abläufe, klare Verantwortungen
- **Do** (Umsetzen): Die geplante Maßnahme im kleinen Rahmen umsetzen (z.B. als Test oder Pilotprojekt). Dabei sollten die Maßnahmen realistisch gestaltet und durchgeführt werden.
- **Check** (Überprüfen): Ergebnisse analysieren und fragen, ob die Maßnahme den gewünschten Effekt gebracht haben. Was hat funktioniert, was nicht? Und

TAKE HOME

Gutes Praxismanagement hat viele Facetten, um die sich im Alltag ausgewiesene und dafür ausgebildete Personen kümmern sollten. In unserem Beitrag haben wir uns auf Prozessoptimierung und Team-Motivation konzentriert – 2 wichtige Aspekte des Praxismanagements, die (auch) mit dem PDCA-Zyklus laufend beleuchtet, verbessert und angepasst werden können.

Wenn Sie mehr zu effizientem Praxismanagement lernen wollen, scannen Sie den QR-Code für Informationen zum Future Campus der Autorinnen.



wer ist im Team für die Kontrolle der Prozesse zuständig?

- **Act** (Handeln): Erkenntnisse nutzen und erfolgreiche Maßnahmen dauerhaft einführen oder bei Bedarf anpassen – und dann den nächsten Zyklus starten.

Korrespondenzadressen

Dr. Beate Seifert, Dipl.-Ing. agr.

Veterinärconsulting
Siebengebirgsstraße 213
53229 Bonn
Deutschland
<https://www.vc-seifert.de>
info@vc-seifert.de

Kathrin Siemer

Praxisberatung und Coaching
Drift 100
26901 Rastorf
Deutschland
<https://www.kathrin-siemer.de>
info@kathrin-siemer.de

Bibliografie

Team konkret 2025; 21: 2–5
DOI 10.1055/a-2606-3423
ISSN 1869-3202
© 2025. Thieme. All rights reserved.
Georg Thieme Verlag KG, Oswald-Hesse-Straße 50,
70469 Stuttgart, Germany