

Aufgabe 1

Die Bürosituation der Praxismanagerin ist folgende:

Sie hat kein eigenes Büro sondern einen Schreibtisch im „Backoffice“ (ein Abteil hinter einer Schrankwand, die den Anmeldebereich und das „Backoffice“ voneinander trennt). Den Schreibtisch teilt sie sich mit dem Arbeitsplatz, also dem „Büro, unseres Chefs. Der Schreibtisch ist ein einfacher Tisch, mit zwei Schubladen und einem Computer. Der Arbeitsplatz unseres Chefs ist ebenfalls ein einfacher Tisch, der an den Schreibtisch der Praxismanagerin ran geschoben ist. Hinter dem Schreibtisch der Praxismanagerin befindet sich ein Metallschrank für diverse Ordner und Dokumente. Es gibt keinen eigenen Drucker. Um Papiere auszudrucken muss sie immer an den Empfang kommen um sich diese dort zu holen. Es gibt kein Tageslicht, da es im hinteren Bereich keine Fenster gibt. Auch das Telefon hat auf ihrem Schreibtisch keinen Platz. Das steht auf den ein paar Schritte entfernten Computerplätzen an denen die Ärzte sich immer einfinden um ihre Behandlungen einzutragen. Dementsprechend wenig Privatsphäre gibt es auch für vertrauliche Telefonate. Mitarbeiter- oder Personalentwicklungsgespräche etc. müssen aus diesem Grund auch in der Küche durchgeführt werden. Es gibt keinen Besprechungs- oder Seminarraum.

Aufgabe 2

Stakeholder:

- Auftraggeber = Chef 1
- Projektleitung = Chef 1 / Chef 2
- Projektteammitglied 1= Praxismanagerin
- Projektteammitglied 2 = Oberärztin
- Projektteammitglied 3 = Teamleiterin Empfang
- Praxispersonal A
- Praxispersonal B
- Praxispersonal C
- Praxispersonal D
- Praxispersonal E
- Praxispersonal F
- Kunden

Stakeholder	Erwartungen	Einstellung	Einfluss
Chef 1 = Auftraggeber/Projektleitung	Möchte, dass der Arbeitsplatz seiner Mitarbeiter dem gestiegenen Arbeitspensum/Zulauf der Praxis angepasst wird	positiv	hoch
Chef 2 = Projektleitung	Befürchtet, dass die Kosten zu hoch werden und möchte detaillierte Kalkulation	negativ	hoch
Projektteammitglied 1 = Praxismanagerin	Erhofft sich einen Arbeitsplatz, der dem Pensum an anfallenden Arbeiten gerecht wird	positiv	mittel

	+ angenehmeres arbeiten		
Projektteammitglied 2 = Oberärztin (Frau des Chefs)	Möchte, dass vertrauliche Praxisinterna (zB. Mitarbeitergespräche, Banktelefonate) kontrollierter und ohne „Mithörer“ stattfinden können	positiv	hoch
Projektteammitglied 3 = Teamleiterin Empfang	Erhofft sich einen reibungsloseren Ablauf in ihrem Arbeitsbereich (eigenes Telefon, eigener Drucker)	positiv	niedrig
Praxispersonal A	Keine besonderen Erwartungen	neutral	niedrig
Praxispersonal B	Erhofft sich durch die separate Räumlichkeit Anliegen direkter und offener ansprechen zu können	positiv	niedrig
Praxispersonal C	Keine besonderen Erwartungen	neutral	niedrig
Praxispersonal D	Befürchtet, dass durch das erschließen eines Büroraumes Behandlungszimmer wegfallen, die aber gebraucht werden	negativ	niedrig
Praxispersonal E	Hat ähnliche Befürchtungen wie D	negativ	niedrig
Praxispersonal F	Befürwortet das Projekt nur, wenn neue Räume angebaut und keine Behandlungszimmer „weggenommen“ werden	neutral	niedrig
Kunden	Keine besonderen Erwartungen. Sind auch nicht von den Umbauten betroffen oder stehen mit der Praxismanagerin in Kontakt.	neutral	niedrig

Aufgabe 3

Projektleitung = Chef 1 und Chef 2

In erster Linie müssen diese beiden das Projekt finanzieren und entscheiden, welche Um- oder Anbaumaßnahmen getätigt werden sollen. Eine (oder mehrere) neue Räumlichkeiten zu erschließen bedeutet mehr Aufwand als einen vorhandenen Raum umzugestalten. Da dies auch keine Aufgabe ist, die man leicht delegieren kann müssen die Vorgesetzten direkt involviert sein. Auch wenn einer der beiden nicht direkter Befürworter des ganzen ist kann er nicht ausgeschlossen werden. Es gilt hier, eine Einigung zu finden (sei es im Ausmaß der Umbauten oder der Finanzierung).

Projektteammitglied 1 = Praxismanagerin

Da sie die unmittelbar betroffene Person ist um die es geht, muss sie als Leiterin eingesetzt werden. Sie kann so direkt mitbestimmen, wie ihr zukünftiger Arbeitsplatz am effektivsten eingerichtet ist. Außerdem kann sie in Sachen Büroeinrichtung ihre Erfahrungen aus vergangenen Arbeitsplätzen einfließen lassen.

Projektteammitglied 2 = Oberärztin

Übernimmt häufig die Mitarbeitergespräche und möchte die Räumlichkeiten dafür nutzen. Sie leitet außerdem die Teamsitzungen und hält regelmäßige Vorträge und Seminare für Kolleg*innen welche sie ebenfalls in diesem Büro vorbereiten möchte.

Projektteammitglied 3 = Teamleitung Empfang

Übernimmt teilweise die Aufgaben der Praxismanagerin wenn diese Urlaub hat oder ausfällt. Deshalb soll sie ihre Wünsche, Ideen oder Kritiken in die Umstrukturierung des Büros ebenfalls einbringen.

Aufgabe 4

Umzug der alten Büroräumlichkeiten

1. Umzugsmanagement

- Analyse der alten Bürosituation (Verbesserungen, vorhandenes Mobiliar, Technik ...)
- Festlegung der neuen Räumlichkeiten
- Analyse der neuen Räumlichkeiten (Neues Mobiliar, verbesserte Arbeitsstruktur ...)
- Kostenplanung

2. Umzugsplanung

- Ablaufplanung
- Terminierung
- Technik
- Kostenüberwachung

3. Umzugsdurchführung

- Festlegung wer den Umzug überwacht
- Technik muss stehen
- Terminierung des Umzugs
- Ablaufplanung des Umzugstages

4. Management (über den gesamten Zeitraum)

- Kommunikation
- Planung
- Controlling

Aufgabe 5

Arbeitspaket „Analyse der neuen Räumlichkeiten“

Zielsetzung: In den neuen Räumlichkeiten soll möglichst wenig in neues Mobiliar investiert werden. Es wird keine neue Technik geben (Computer, Drucker...) sondern es wird die Technik aus dem alten Büro mit umziehen. Es wird ein Drucker aus einem anderen Teil der Praxis im neuen Büro eingesetzt werden. Das Büro soll allerdings so eingeräumt werden, dass möglichst langfristig keine weiteren Verbesserungsmaßnahmen notwendig sind.

Tätigkeiten:

- Einholen von Angeboten für Büromobiliar (Schränke, Schreibtisch)
- Besprechung mit dem restlichen Praxispersonal, welcher Drucker entbehrt werden kann
- Ausmessen des neuen Büros
- Neue Anschlüsse für Telefon und Internet müssen gelegt werden

Anfangstermin- und Endtermin: 04.05.2020 bis 25.05.2020

Personalsonderaufwand: Praxismanagerin, Oberärztin, Externe für Internet und Telefonanschluss (beim Hausmeister fallen solche Arbeiten unter „Routine“, Chef entfällt bei der Kostenberechnung da Kostenträger)

Mitarbeiter: Hausmeister, Praxismanagerin, Chef 1, Oberärztin

Voraussetzung für den nächsten Schritt „Umzugsplanung“:

- Mobiliar muss bestellt sein
- Liefertermin ist bekannt
- Kosten sind kalkuliert

Arbeitspaket „Ablaufplanung“

Zielsetzung: Der Ablauf soll möglichst reibungslos verlaufen. Der Umzug soll nach einem Tag inkl. Aufbau, Anschluss von Technik und Einräumen abgeschlossen sein. Die Schränke werden einige Tage vor dem Umzugstermin bereits leer gemacht damit sie vorher abgebaut und teilweise schon vor Lieferung der neuen Möbel wieder aufgebaut werden können.

Tätigkeiten:

- Schränke müssen ausgeräumt werden
- Möbel muss abgebaut werden
- Anschluss für Telefon muss liegen
- Anschluss für Internet muss liegen
- Technik muss abgebaut werden
- Alte Möbel müssen aufgebaut werden

Anfangs-und Endtermin: 08.06.2020 bis 12.06.2020 (Donnerstag, Feiertag)

Mitarbeiter: Hausmeister, Praxismanagerin, Chef 1, Chef 2

Personalsonderaufwand: Praxismanagerin
(beim Hausmeister fallen solche Arbeiten unter „Routine“, bei den Chefs entfällt bei der Kostenberechnung da Kostenträger)

Voraussetzung für den nächsten Schritt „Umzugsdurchführung“

- Liefertermin muss bestätigt sein
- Anschlüsse für Telefon und Internet müssen funktionieren
- Alte Möbel müssen bereits aufgebaut sein
- Technik muss abgebaut sein
- Termin für den Umzugstag muss fest gemacht werden
- „Umzugshelfer“ aus dem Personal müssen ausgewählt werden

Aufgabe 6

Fazit

Das Projekt bedarf letzten Endes doch etwas mehr Aufwand als zu Beginn angenommen, setzt man es allerdings ins Verhältnis zum Nutzen sollte es durchgeführt werden. Die momentane Bürosituation stammt aus einer Zeit von drei Ärzten und zwei weiteren Angestellten. Außerdem gab es keinen Mitarbeiter, der ausschließlich mit dem Management und der Buchhaltung beauftragt war. Inzwischen ist die Praxis auf zehn Ärzte und über zwanzig Mitarbeiter angewachsen, was einen massiven buchhalterischen, personellen und kaufmännischen Mehraufwand mit sich bringt. Um diesem gerecht zu werden braucht es einen geeigneten Arbeits- und Ablageplatz, sowie Räumlichkeiten, in denen zu jeder Zeit ungestört Personalgespräche geführt werden können. Dies war zu Anfang, mit nur zwei Mitarbeitern und recht wenig Zeit- und Platzaufwand, in der Personalküche durchaus noch zu bewältigen, ist aber jetzt kein Zustand mehr. Mit dem Wachstum des Personals und des Alltagsgeschäfts muss auch die Abteilung des Managements mitwachsen dürfen.