

Un Nuevo Asistente (Un extraterrestre en la clínica)

Pon fin se ha acabado, de momento... Hemos descubierto que nuestra clínica va mejor de lo que pensamos y tenemos que decir a clientes que no podemos verlos hoy. No tenemos ni una cita libre varios días a la semana y los viernes pos la tarde es imposible obtener un hueco.

Decidimos que necesitábamos contratar un nuevo asistente, así que hemos colocado un anuncio en la prensa especializada. Necesitábamos a alguien para pasar muchas consultas, sin necesidad de experiencia quirúrgica, así que alguien recién graduado o con poca experiencia debería de valer.

Tuvimos una buena respuesta, y elegimos a 5 candidatos para conocerlos en persona. Tenemos un socio que le gusta eso de la gestión e hizo unas buenas entrevistas y pasó los resultados a los otros socios.

Escogimos dos candidatos finalmente, a los que invitamos a pasar un día con nosotros, para ver si se adaptarían al equipo. Finalmente, escogimos la que creemos es la persona ideal. No tiene mucha experiencia, pero ella está muy ilusionada y ha estado de prácticas en varias clínicas.

Seis meses más tarde, ha renunciado al trabajo y tenemos que empezar todo el proceso de nuevo. Ella tenía todo lo que buscábamos, pero aún así se fue, ¿qué es lo que hicimos mal?

En este artículo, intentaré dar algunas guías de como integrar a los nuevos miembros al equipo. Tenemos que recordar que solo se tiene la primera impresión una vez, así que lo mejor es que el equipo de una buena. Es además muy caro el tener que entrenar a nuevos asistentes constantemente, es mucho más barato y productivo el retener gente.

El proceso de integración debe durar al menos dos días y puede durar hasta 5 días, dependiendo del tamaño de la clínica. En muchas ocasiones, me he encontrado consultando a los 20 minutos de empezar un nuevo trabajo, mientras que en otras ocasiones se me ha dicho que mire lo que pasa en la zona de pre-operaciones, sin que nadie me dijera que hacer.

Lo primero, tras contratar a un nuevo asistente, debemos de darle una visita guiada por la clínica; deberíamos considerar el asignarle un mentor. Un mentor debería ser un miembro del equipo (otro veterinario o enfermera....). La misión del mentor sería el

responder a todas las cuestiones que son importantes para nosotros, pero que no aparecen en los manuales (por ejemplo; ¿dónde está el baño?). El mentor también tiene la misión de presentar al nuevo asistente a cada miembro del equipo y de guiarlo por los procedimientos y protocolos normales (por ejemplo, explicar como se usa la máquina de análisis sanguíneo o dónde se deja el correo para ser enviado). El mentor enseñará la manera de hacer las cosas en la clínica; y la mejor manera de saber si se han entendido bien, es preguntarle al nuevo miembro del equipo que explique de vuelta como se hace.

El mentor también puede ayudar al nuevo asistente a descubrir la zona donde se encuentra la clínica y explicarle desde dónde encontrar un buen restaurante, centro de ocio, bares... Esto mejorará la integración de la persona y aumentará la retención.

Sería bueno, si es posible, el permitir que el nuevo miembro del equipo estuviera “de prácticas” por un par de días, siendo la sombra, si fuera de necesario de uno de los socios de la clínica. De esta manera, los clientes se familiarizan con el rostro nuevo y que este tiene todo el apoyo de uno de los socios. No existe nada más frustrante para alguien que el escuchar 20 veces al día; “Tú eres nuevo aquí, prefiero ver al Sr. García, porque el sí conoce a mi mascota”.

Es muy común en muchas prácticas el tener protocolos de trabajo con normas para los nuevos auxiliares. Estos protocolos incluyen desde el código de vestimenta, a cuando tener un descanso...; sin embargo, fallan en lo que es interesante para el nuevo miembro de la clínica, cosas que van desde, cuándo cobro, dónde como mi almuerzo, o a quién me dirijo si tengo algún problema... Es una tentación muy grande el dar todas las normas, porque es lo que nos importa a nosotros como empleador, y olvidarnos de los derechos del nuevo trabajador.

Sería ideal el poder tener una reunión con todos los miembros del equipos para dar a conocer al nuevo asistente. Es también necesario el informar a los clientes que habrá una nueva cara en las consultas. La revista de la clínica puede y deber ser usado para esto, pero también un cartel en la recepción ayudará a reducir el elemento de sorpresa para ellos. Debemos incluir una pequeña biografía con foto, a poder ser con el resto del equipo, puesto que dará la imagen a los clientes de que es “uno más del equipo”.

Durante el periodo de integración, debemos proveer a los nuevos miembros del equipo con nuestros protocolos. Estos protocolos pueden dividirse en dos tipos, los de “procedimiento” y los “administrativos”.

Entre las cosas a incluir en los protocolos de procedimientos están los protocolos de vacunación, los productos de control parasitario, temas relacionados con la eutanasia,

documentos de uso en la clínica (no solo como imprimir el consentimiento de anestesia, sino que documentos son necesarios en cada caso), como funciona el laboratorio externo, hospitales de referencia en la zona, enfermedades más prevalentes en la región, protocolos de anestesia...

Los protocolos administrativos deben informar al nuevo asistente de temas como las condiciones de pago (incluyendo las urgencias), qué hacer con los malos pagadores, las horas de trabajo y el horario, prevención de riesgos, tratamiento de las mascotas propias en la clínica...

El entrenamiento completo del nuevo asistente debe cubrir todas las áreas en las que se espera que él o ella trabaje, desde el uso del sistema informático y del teléfono hasta los protocolos de seguridad. Dependiendo del tamaño de la compañía, puede ser una buena idea el presentar al nuevo miembro a todos los departamentos de la misma, para que conozca con quien habla de sus nóminas y vacaciones, por ejemplo.

Estas reglas se aplican a clínicas de pequeños o grandes animales indistintamente. En las de grandes animales, debemos considerar además que el nuevo empleado debe aprender a llegar a los sitios, ya sea con un sistema de navegación por satélite y/o un mapa que incluya las granjas y establos. En estos casos, es también muy importante hacer la política respecto al coche de la empresa tan claro como sea posible, especialmente en lo que se refiere al uso personal y los temas de impuestos.

Finalmente, una cosa que no debemos olvidar, al final del proceso de integración, el nuevo empleado debe saber como y cuando su labor será revisada, recordando que es también el momento de plantear cualquier tipo de cuestión sobre el trabajo.