

Das Praxisleitbild – Erfolgsmotor für Ihre Praxis

Orientierung und Motivation für Sie und Ihre Mitarbeiter; starke Wirkung auf Patienten

Viktoria Hausegger, Wien



ZUR AUTORIN:

Viktoria Hausegger
40, Agenturinhaberin
diplomierte Marketing-Managerin,
Webdesignerin
Business Trainerin und Wirtschaftsmoderatorin (Diplomabildung Wiener Trainerakademie)

Kontakt:

Viktoria Hausegger
mehr.wert. für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
Tel. 0664 460 16 35
E-mail: office@mehrwertmarketing.at

Das Leitbild informiert über die „Existenzberechtigung“ Ihrer Praxis, sowie deren Identität. Es hält keine aktuelle Situation fest, sondern ist richtungweisend und zukunftsorientiert. Es ist ein realistisches „Idealbild“, eine Orientierungshilfe für alle praxisrelevanten unternehmerischen Tätigkeiten Neben Ihrem fachlichen USP (Verkaufsargument), hält es Ihr ideelles Alleinstellungsmerkmal fest.

Das Praxisleitbild beantwortet grundlegende Fragen:

- ▶ Was machen wir genau?
- ▶ Warum gibt es uns?
- ▶ Wo wollen wir hin?

Darüber hinaus beschreibt das Leitbild die Wertewelt und die Kultur der Praxis, Ziele und auch langfristige Maßnahmen zum Erreichen der gesetzten Ziele. Es ist eine Präsentation, ein Leitfaden, ein Instrument zur Orientierung für:

- ▶ Patienten,
- ▶ Mitarbeiter,
- ▶ Kooperations-Partner,
- ▶ Lieferanten,
- ▶ Kollegen/Mitbewerber, und natürlich auch
- ▶ für Sie als Arzt.

Damit wirkt das Leitbild wirkt also nach „außen“ und „innen“. In einer Welt, in der die Leistungen immer austauschbarer und vergleichbarer werden, ist es ein

wichtiges Fundament für den unternehmerischen Erfolg.

Aber Achtung: Einfach gut klingende, nette Phrasen zu formulieren und schriftlich festzuhalten schadet, wenn in Wirklichkeit alles anders läuft.

Das Leitbild sollte unverwechselbar und charakteristisch für die Praxis sein. Daher gleicht kein Praxisleitbild dem anderen.

SO ENTWICKELN SIE IHR PRAXISLEITBILD

Checklist:

Beantworten Sie sich als „Arzt und Unternehmer“ als ersten Schritt einmal ganz ehrlich folgende Fragen:

- ▶ Wie kann ich dazu beitragen, ein dauerhaftes Wohlfühlklima für meine Patienten, meine Mitarbeiter und mich zu schaffen?
- ▶ Welche Werte sind für mich entscheidend, welches Wertesystem will ich leben?
- ▶ Was möchte ich mit meiner Praxis verwirklichen?
- ▶ Wo möchte ich auf Dauer leben/arbeiten (Stadt – Land)?
- ▶ Wo will ich in fünf, zehn Jahren stehen – beruflich und privat?
- ▶ Möchte ich meine Praxis an einen Nachfolger weitergegeben werden, wann?

Das Praxisleitbild hält zu einem großen Teil die Ordinationskultur fest. Sie bestimmt den Umgang miteinander und beeinflusst damit die Atmosphäre in Ihrer Praxis.

Das Klima in Ihrer Ordination wird – ob gewünscht oder nicht – 1:1 auf den Patienten übertragen. Der Patient wiederum kann die Qualität der ärztlichen Leistung nicht wirklich beurteilen – deshalb zieht er auch diese spüren Faktoren unterbewusst und automatisch als Ersatzkriterium für die Beurteilung der ärztlichen Leistung heran.

Damit hat die Praxisleitbild eine starke werbliche Wirkung – nach innen (Mitarbeiter) und außen (Patienten, Umfeld). Dies macht klar: Sie ist ein unverzichtbares Instrument im Ordinationsmarketing und Personalmarketing.



Team Dr. Trauschke beim Workshop „Die wirkungsvolle Ordinationsphilosophie“

- ▶ Wie stelle ich notwendige Finanzierungen sicher?

Indem Sie diese Fragen beantworten, legen Sie unternehmerische Vision fest.

Im unmittelbar darauf folgenden Schritt erarbeiten Sie die Grundsätze der Praxiskultur. Die beste Wirkung erzielen Sie, wenn Sie Ihre Mitarbeiter hier mitarbeiten lassen – denn auch sie müssen diese Kultur leben und umsetzen (können).

INHALTE DES PRAXISLEITBILDES – DAS WOLLEN WIR SEIN (LEITIDEE)

Checklist:

- ▶ Wer sind unsere Patienten?
- ▶ Diese Probleme lösen wir für unsere Patienten (Leistungen, Tätigkeitsbereiche).
- ▶ Das verstehen wir unter Fairness und Verantwortung (Beziehung zu Patienten, Mitarbeitern, zuweisenden Kollegen und Lieferanten, etc...).
- ▶ So führen wir unsere Mitarbeiter.
- ▶ Das ist uns im täglichen Miteinander wichtig.
- ▶ Darauf legen wir bei der Organisation



DR. ERICH TRAUSCHKE, Facharzt für Zahn- und Kieferheilkunde, Wien: „Es war für mich wichtig, dass das Ordinationsleitbild professionell geführt vom gesamten Team erarbeitet wird, da sich jedes Teammitglied damit identifizieren sollte. Die schrittweise Erarbeitung unserer Praxis-Philosophie hat richtig Spaß gemacht.“

und bei unserer Infrastruktur besonderen Wert.

- ▶ Das ist für uns bzgl. Investition, Gewinn und Finanzierung wichtig.
- ▶ So stellen wir Innovationen/Verbesserungen sicher.
- ▶ So arbeitet unser Team.

PRÜFEN SIE, OB IHR ERGEBNIS FOLGENDEN KRITERIEN ENTSPRICHT:

Checklist:

- ▶ Ist das Leitbild allgemein gültig?
- ▶ Vorschriften gehören nicht ins Leitbild – beschränkt es sich auf wesentliche Aussagen?
- ▶ Sind die Inhalte langfristig gültig?
- ▶ Werden Praxisziele und Wege zur Zielerreichung angeführt?
- ▶ Sind die erwähnten Praxisziele realisierbar (keine Luftschlöser)?
- ▶ Entsprechen alle Inhalte der Wahrheit?
- ▶ Sind die Inhalte aufeinander abgestimmt, oder widersprechen sich einige Aussagen?
- ▶ Sind aller Punkte einfach und verständlich formuliert?

Wichtig ist, dass Sie sich für das Erarbeiten Ihres Leitbildes genügend Zeit einplanen. Wählen Sie am besten einen anderen Ort als Ihre Praxis, sorgen Sie für ein ungezwungenes, offenes Klima, damit Sie und Ihre Mitarbeiter der Kreativität freien Lauf lassen können.

Tipp:

Investieren Sie hier in einen Fachmann! Er unterstützt Sie dabei effizient und strukturiert zu einem Ergebnis zu kommen und sorgt auch dafür, dass dieser Prozess zum Teambuilding beiträgt.

Veränderungen wie z. B. das Eintreten neuer Mitarbeiter, neue Kooperationen oder das Gründen einer Praxis-Gemeinschaft wirken auf das gesamte Arbeitsumfeld ein.

Stellen Sie rechtzeitig sicher, dass Ihr Leitbild die neuen Umstände berücksichtigt und damit weiterhin Orientierung für alle Praxismitarbeiter sein kann.

Gelingt es Ihnen, die Mitarbeiter für Ihre persönlichen und beruflichen Werte und Ziele zu begeistern, erzielen Sie die besten Ergebnisse.

Die Ordinationskultur muss vom Arzt (der Führungskraft, die automatisch auch Vorbild ist) aktiv gelebt, unterstützt und eingefordert werden. Ein wertschätzender Umgang miteinander, eine angenehme Stimmung und relaxte Atmosphäre wirken sich enorm positiv auf die Leistungen aller aus. Ein aktiv gestaltetes Umfeld erhöht zudem die eigene Lebensqualität. Der Patient wird dieses angenehme Klima spüren und sich bei Ihnen wohl fühlen.

Plakat der ausgearbeiteten Ordinationsphilosophie