



VIKTORIA  
HAUSEGGER

## Die Ordinationsphilosophie – Erfolgsmotor für Ihre Ordination

**PRAXISMARKETING:** Orientierung und Motivation für Sie und Ihre Mitarbeiter, starke Wirkung auf Patienten!

DIE ORDINATIONSPHILOSOPHIE 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 – eins zu eins auf den Patienten übertragen. Der Patient zieht auch diese Faktoren unbewusst und automatisch als Ersatzkriterium für die Beurteilung der ärztlichen Leistung heran, die er ja oft schwer beurteilen kann.

Die Ordinationsphilosophie ist daher ein unverzichtbares Instrument im Ordinations- und Personalmarketing.

### SO ENTWICKELN SIE IHRE ORDINATIONSPHILOSOPHIE

Einfach gut klingende, nette Phrasen zu formulieren und schriftlich festzuhalten schadet, wenn in Wirklichkeit alles anders läuft. Als Ordinationsinhaber sollten Sie sich zunächst einmal ganz ehrlich folgenden Fragen stellen:

- Was würde der Welt fehlen, wenn es mich und meine Ordination nicht gäbe?
- Worin liegt mein Beitrag, um die Welt ein wenig besser zu machen?
- Welche Werte sind für mich die bleibenden und treibenden?
- Was ist mein größter Wunsch für die Ordination?
- Wo will ich in 10/20/30 Jahren stehen – beruflich und privat?
- Wann will ich die Ordination an einen Nachfolger weitergeben?
- Wie finanziere ich die dazu notwendigen Änderungen?

Haben Sie Ihre Vision erstellt, werden im nächsten Schritt nun die Grundsätze der Praxiskultur – am besten mit allen Mitarbeitern gemeinsam – erarbeitet.



*„Es war für mich wichtig, dass das Ordinationsleitbild professionell geführt vom gesamten Team erarbeitet wird, da sich ja jedes Teammitglied damit identifizieren sollte. Die schrittweise Erarbeitung der Praxis-Philosophie hat richtig Spaß gemacht.“*

Dr. Erich Trauschke

### INHALTE DER ORDINATIONSPHILOSOPHIE – DAS WOLLEN WIR SEIN (LEITIDEE)

- Wer sind unsere Patienten?
- Diese Probleme lösen wir für unsere Patienten (Leitungen, Tätigkeitsbereiche).
- Das verstehen wir unter Fairness und Verantwortung (Beziehung zu Patienten, Zuweisern und Lieferanten etc.).
- So führen wir unsere Mitarbeiter.
- Das ist uns im täglichen Miteinander wichtig.
- Darauf legen wir bei der Organisation und bei unserer Infrastruktur besonderen Wert.

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

Wählen Sie zum Ausarbeiten Ihrer Philosophie einen anderen Ort als Ihre Ordination. Ein neutraler, anregender Ort und ein hierarchiefreier, Kreativität fördernder Rahmen eignen sich dafür besonders gut. Planen Sie ausreichend Zeit ein! So sind Sie als Arzt Teil des Teams und können den Prozess aktiv und kreativ mitgestalten.

Ein externer Experte verhilft als Moderator effizient und strukturiert zu einem Ergebnis und sorgt auch dafür, dass dieser Prozess zum Teambuilding beiträgt. Investieren Sie hier in eine Fachfrau/einen Fachmann!

Am Ende des Tages werden die Ergebnisse und die erarbeitete Wertewelt festgehalten. Der Umgang damit wird verbindlich fixiert. Motivierende und individuelle Formulierungen sind hier besonders wichtig. Am Ende wird alles mit einem Commitment sozusagen besiegelt.

### DAS FORMULIEREN VON ZIELEN KOMMT ERST DANACH

Da das Ordinationsleitbild – richtig umgesetzt – wesentliche Teile Ihrer Vision festhält, sollten Sie sich erst nach diesem Prozess Ihrer Ordinationsstrategie, der Formulierung von Zielen, Patienten- und Zielgruppen und der Positionierung widmen.

Leitbild und Strategie müssen regelmäßig überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Vor allem dann, wenn Sie neue Mitarbeiter rasch und erfolgreich in das Team integrieren wollen. Oder wenn größere Veränderungen wie z.B. Kooperationen oder das Gründen einer Ordinationsgemeinschaft beschlossen wurden.



## Das Beispiel aus der Praxis

### Das Ordinationsprofil

Dr. Erich Trauschke, Facharzt für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde, arbeitet schon seit einiger Zeit mit mehr.wert. für ärzte und apotheker zusammen. Um Klarheit zu schaffen, wurde als eine der ersten Maßnahmen eine Patientenbefragung durchgeführt: Aufgrund des Ergebnisses war klar, worauf sich die Maßnahmen konzentrieren müssen: ausreichende Patienteninformation.

Zur Überarbeitung der Ordinationsphilosophie/des Praxisleitbilds nahm das gesamte Team am Workshop „Ordinationsphilosophie entwickeln, Teambuilding stärken, Praxiskultur leben“ teil.

In zwei Gruppen erarbeitete das Ordinationsteam Dr. Trauschke sein Leitbild, der grafische Entwurf wurde gleich mitausgearbeitet.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen. Inhaltlich hat sich das Team für folgende Leitlinien und Grundsätze entschieden und diese verbindlich festgelegt:

**T TEAMGEIST** bedeutet für uns: unsere Patienten so zu behandeln, wie wir selbst gerne behandelt werden möchten. Offenheit, Vertrauen und Respekt im täglichen Umgang miteinander sind für uns von großer Bedeutung: In einem Team, das an einem Strang zieht, hat jeder Spaß an der Arbeit.

**R RASCH** Wir helfen zusammen, um die Abwicklung so gut, rasch und angenehm wie möglich zu gestalten – dadurch werden auch lange Wartezeiten vermieden. Notfälle werden so rasch wie möglich behandelt.

**A AMBITIONIERT** Unser ganzer Einsatz gilt der Zufriedenheit unserer Patienten, dabei ist es uns auch ein, auf die regelmäßigen Vorsorgeuntersuchungen hinzuweisen, denn die Zahngesundheit ist einer der wichtigsten gesundheitlichen Bausteine.

**U UNVERWECHSELBAR** Wir sind eine Wohlfühlpraxis – als moderne Zahnarztpraxis sehen wir uns auch als einen Dienstleistungsbetrieb und sind für alle Anliegen unserer Patienten da.

**S SOZIAL** Auch ängstliche und mehrsprachige Patienten sind bei uns willkommen. Der Besuch unserer Ordination soll für alle Patienten so angenehm wie möglich sein. Deshalb haben wir auch die Ordinationszeiten den Bedürfnissen unserer Patienten angepasst.

**C COOLNESS** Wir vermeiden Hektik, selbst bei schwierigen Aufgaben. Unsere Patienten sollen sich bei uns sicher fühlen und können auf unser professionelles Vorgehen vertrauen.

**H HILFSBEREITSCHAFT** Wir haben Mitarbeiter ausgewählt, die hilfsbereit sind, Spaß an ihrer Aufgabenstellung sowie Weiterentwicklung und Freude im Umgang mit unseren Patienten haben. Entsprechende Aufklärung sowie Unterstützung unserer Patienten ist für uns selbstverständlich.

**K KREATIVITÄT** Gemeinsam mit unseren Patienten suchen wir eine für sie optimale und dennoch (auch finanziell) tragbare Lösung aus. Auch bei aufwendigen zahnmedizinischen Eingriffen oder kieferchirurgischen Korrekturen bieten wir die besten Behandlungen aus dem modernen zahnmedizinischen Spektrum. Ist es erforderlich, so arbeiten wir mit unserem Spezialistennetzwerk, um die optimale Lösung zu finden.

**E ERFOLG** Der wirtschaftliche Erfolg unserer Praxis ist uns wichtig, um laufend in die neuesten Technologien investieren zu können und somit die Qualität unserer Arbeit und die Arbeitsplätze unserer Mitarbeiter zu sichern.

Damit haben sich Dr. Trauschke und sein Team nicht nur eine wichtige Basis für ihre Praxisidentität und erfolgreiche Kommunikationsarbeit geschaffen. Sinn und Grundsätze der täglichen Arbeit wurden – ebenso wie die „Spielregeln“ im Umgang miteinander – neu definiert und verbindlich festgehalten, der Zusammenhalt im Team nachhaltig gestärkt.

Stellen Sie sich regelmäßig folgende Fragen:

- Was gefällt uns an unserem Leitbild ganz besonders?
- Ist der Zweck unserer Strategie klar verständlich?
- Können wir uns weitgehend mit unseren Werten identifizieren?
- Gibt es Verbesserungsvorschläge zu unseren Verhaltensnormen?

### DIE EIGENE LEBENSQUALITÄT ERHÖHEN

Gelingt es dem Ordinationsinhaber, seine Mitarbeiter für persönliche und berufliche Werte zu begeistern, erzielt er nachhaltig die besten Ergebnisse!

Die Ordinationskultur muss vom Arzt aktiv gelebt, unterstützt und eingefordert werden, denn die Mitarbeiter orientieren sich immer an der Führungskraft. Ein wertschätzender Umgang miteinander, eine angenehme Stimmung und relaxte Atmosphäre wirken sich enorm positiv auf die Leistungen der Mitarbeiter aus. Ein aktiv gestaltetes Umfeld erhöht zudem die eigene Lebensqualität.

Der Patient wird dieses angenehme Klima spüren und sich bei Ihnen wohl fühlen!

VIKTORIA HAUSEGGER  
mehr.wert. für ärzte und apotheker  
marketing, das gezielt bewegt

office@mehrwertmarketing.at  
www.mehrwertmarketing.at