

# Wertewelten in der Arztpraxis

## Teil 1: Die Bedeutung von Werten für Ihre Praxis.

Die Werte einer Praxis ermöglichen Patientinnen und Patienten die Unterscheidung zwischen Anziehung und Ablehnung und steigern die Motivation der Mitarbeiter. In Teil 1 der Serie geht es um die Bedeutung von Werten, Teil 2 in der nächsten Ausgabe der Ärzte Woche zeigt, wie Sie diese Werte für Ihre Arztpraxis finden und festsetzen können.

Haben Sie sich als Arzt schon einmal mit Ihren Werten und denen Ihrer Praxis auseinandergesetzt? Meine Erfahrung zeigt: Die meisten Praxisbetreiber haben sich noch nie wirklich mit ihren Wertewelten auseinandergesetzt, obwohl jeder von uns bewusst oder unbewusst versucht, entsprechend der eigenen Werte zu leben. Überträgt man dies auf die Ordination, so wird klar, dass auch die Mitarbeiter die Wertewelt kennen und leben müssen, damit sich in der Öffentlichkeit ein klares Bild ergibt.

### Relevante Werte für die Arztpraxis

Anerkennung, Respekt, Mut, Entschlossenheit, Zufriedenheit, aber auch Wohlstand oder finanzielle Un-

www.mehrwertmarketing.at

• Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv  
• Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis

Fr. 04.04., Sa. 05.04. und Sa. 10.05.2014, Wien  
Fr. 26.09., Sa. 27.09. und Sa. 18.10.2014, Graz STAFAM  
**Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“**  
Das zuverlässige Erfolgsrezept für Ihr Praxisteam: 2 ½ Tage die sich auf alle Fälle lohnen

Förderung von 60%-70% der anerkannten Kurskosten möglich!  
- 5% SONDERBONUS FÜR LESER DER ARZTEWOCHE  
Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:  
✓ Kommunikation + Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (Teilig)  
✓ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten- Konflikte meistern, Konflikte nutzen  
✓ Zeit und Persönlichkeit - Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag  
✓ Souveränes Auftreten - beeindruckend mit Patienten umgehen

Förderung + Rabatt nutzen und rasch anmelden! Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe  
Betreuungsqualität. Kosten ohne Förderung + Rabatt: Euro 995,-/TeilnehmerIn  
✓ Optional buchbar: Wien 13.12.2014- Zusatzmodul  
„Praxismarketing- unverzichtbares Basiswissen für die moderne Praxismanagerin“  
Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35  
Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, Wien  
office@mehrwertmarketing.at; www.mehrwertmarketing.at

abhängigkeit – das alles sind Werte. Man unterscheidet zwischen Ich-will-Werten („Ich will zufriedene Patienten“) und „Ich-will-nicht-Werten“ („Ich will keine unzufriedenen Patienten“). Wandeln Sie „Ich will nicht-Werte“ in „Ich will-Werte“ um – dann geben Ihre Werte Ihrem Handeln Richtung.

Automatisch prägt der Praxisbetreiber mit seinen persönlichen Werten ganz stark diejenigen seines Unternehmens. Immerhin wird die Praxis ja meist auf Basis dieser Werte konzipiert, entwickelt und aufgebaut.

Werte werden zumeist eher intuitiv festgelegt und gewöhnlich nicht

schriftlich festgehalten. Den Mitarbeitern sind diese in den meisten Praxen daher auch gar nicht bewusst! Damit wird wertvolles Marketingpotenzial brachliegen gelassen – denn gelebte Werte sind für den Patienten unmittelbar spürbar und damit „erlebte“ Unterschiede zum Mitbewerber! Das Problem: Viele Praxen vermitteln ihrer Umwelt – vorrangig den Patienten – kein stimmiges Bild, sondern wirken unspezifisch, inhomogen und austauschbar. Noch gravierender wird dies mit zunehmender Größe und Mitarbeiterzahl.

### Zukunftssicher

Um das Profil der eigenen Praxis von Anfang an zukunftssicher aufzubauen, ist es wichtig, rechtzeitig die wichtigsten Werte zu eruieren, schriftlich festzuhalten und dann Partnern, Mitarbeitern und Patienten zugänglich zu machen (internes + externes Marketing). Ist damit die Praxisphilosophie (das Praxisleitbild) festgelegt, so hat man ein richtungweisendes Fundament für das Unternehmen Arztpraxis geschaffen und somit die unverzichtbare Basis für die Positionierung der Praxis und die Wahl der geeigneten Führungsmethoden. Und das Wichtigste: Alle

### Zur Person

Viktoria Hausegger



Diplomierte strategische Marketingmanagerin, Business-Trainerin, Wirtschaftsmoderatorin sowie Expertin für Dienstleistungsmarketing, berät Ärzte und Berufe im Gesundheitswesen. Geschäftsleitung mehr.wert für ärzte und apotheker marketing, das gezielt bewegt  
Tel.: 0664/460 16 35  
www.mehrwertmarketing.at  
office@mehrwertmarketing.at

Menschen, die in, an und mit dieser Praxis arbeiten, haben Klarheit, wo für die Praxis steht.