



Arztpraxen anders führen:

Das Team als Turbo für den Praxiserfolg nutzen

Kann ein kreatives Team zum Praxiserfolg beitragen? Ja – wenn Funken der Begeisterung von den Mitarbeitern auf die Patienten überspringen! Fehlzeiten reduzieren sich, Prozesse werden von innen heraus effizient gestaltet, die Praxis arbeitet wirtschaftlich.

Der erfolgreiche Praxisinhaber füllt mehrere Rollen gleichzeitig aus:

- Als fachkompetenter Arzt bietet er seinen Patienten eine gute Medizin.
- Als ambulanter Unternehmer gestaltet er die Arbeitsprozesse effizient und betreibt die Praxis wirtschaftlich.
- Als Anbieter einer Dienstleistung betreibt er werteorientiertes Marketing.
- Als Vorgesetzter ist er die Leitfigur für seine Mitarbeiter.

Die medizinische Ausbildung bereitet Ärzte ausschließlich auf die erste Rolle vor: Fachliche Kompetenz in guter Medizin. In den anderen drei Rollen jedoch sind die meisten Praxisinhaber überfordert. Für viele ist das „on the job learning“ verlustreich.

Als erfahrener Arzt wissen Sie, dass Heilung ohne die Mitwirkung des Patienten nicht gelingen kann. Nur wenn Sie Ihre Patienten von sich selbst und Ihrer Therapie überzeugen, kann Ihre Arbeit erfolgreich sein. Leidenschaft steckt immer an. Freude führt zum Gelingen. Unser Gehirn entwickelt sich durch das, wofür wir brennen. Wenn Ihre Praxis Resonanz ausstrahlt, werden Sie zu einem Magneten, der diejenigen Patienten anzieht, die Sie sich wünschen und die zu Ihnen passen.

Das menschliche Gehirn wiegt zwei Prozent des Körpergewichts, verbraucht aber bis zu 30 Prozent – bei Säuglingen sogar 50 Prozent – seiner Energie. Ein Affengehirn verbraucht nur neun, ein Elefantengehirn gar nur drei Prozent der Energie. Auf Grund dieses wesentlichen Unterschieds hat die neurowissenschaftliche Forschung nachgewiesen, dass jeder – tatsächlich jeder Mensch – zu Höchstleistungen fähig ist, wenn er es wirklich will. Weitere Forschungsergebnisse haben gezeigt, dass er es fast immer dann will, wenn die Aufgabe, die ihm gestellt wird oder die er sich selbst stellt, ihn begeistert.

Wie entsteht Begeisterung? Begeisterung entsteht in den Synapsen der rechten Gehirnhälfte – der wichtigsten Drehscheibe für Gesundheit beim Patienten und für die Identifikation für die Aufgabe bei Ihren Mitarbeitern. Die Anzahl der Synapsen im Gehirn eines Erwachsenen beträgt etwa 100 Billionen (10^{14}); bezogen auf ein einzelnes Neuron schwankt sie zwischen 1 und 200.000. Die Gliazellen allein des rechten Gehirns übertragen ca. 5 MB pro Sekunde. Mehr als 96 Prozent davon sind uns nicht bewusst, steuern aber unser Verhalten.

Bei der **Gestaltung effizienter Arbeitsprozesse** in der Praxis kommt es darauf an, **Betroffene – Ihre Mitarbeiter – zu Beteiligten zu machen und mit ihnen gemeinsam die Abläufe und Regeln zu konzipieren**. So werden aus Mitarbeitern Mitverantwortliche. Aus der Identifikation mit einem Ziel und der Erfahrung im täglichen Tun entstehen Ideen. Aus eigenem Antrieb werden ihre Mitarbeiter danach dafür sorgen, dass das von Ihnen mitentwickelte Konzept auch funktioniert. Gemeinsam mit Ihnen werden sie es dann immer weiter entwickeln, wenn Sie neue Erkenntnisse haben oder die Bedingungen sich ändern. So entsteht Effizienz in der Praxis, die sich direkt wirtschaftlich niederschlägt.

Beim **werteorientierten Marketing** kommt es darauf an, nicht mit Druck zu arbeiten. Ein Arzt sollte immer in seiner Rolle als Helfer und Heiler bleiben. Ein Patient möchte in einer Praxis nichts verkauft bekommen – weder vom Arzt noch von der Helferin. Wie gelingt es dennoch, Selbstzahlerleistungen anzubieten? Es müssen die richtigen Partner zusammenfinden: der Patient, der schon lange sucht und der Arzt, der auf diese Suche eine Antwort hat. Dafür braucht es Klarheit auf der Seite des Arztes und Klarheit über die Bedürfnisse des Patienten. Ein authentisches und werteorientiertes Marketing führt beide Partner zusammen.

Was tun Ihre Mitarbeiter wenn Sie nicht hinschauen? Können sich Ihre Mitarbeiter mit dem identifizieren, wo Ihr Herz schlägt? Würden Ihre Mitarbeiter einem Patienten eine Leistung genauso empfehlen, wie Sie es tun würden? Haben Sie das Gefühl, dass Sie im Team alle an einem Strang ziehen?

Bei Ihrer **Rolle als Vorgesetzter** geht es darum, die Bedingungen dafür zu schaffen, dass Ihre Mitarbeiter sich mit den Zielen der Praxis und mit ihrer Aufgabe identifizieren, dass Begeisterung entstehen kann. Diese Identifikation ergibt sich nicht aus Ihrer Einrichtung oder Ihrem Standort, nicht aus dem Patientenstamm und den äußeren Arbeitsbedingungen, sondern aus dem, was die Mitarbeiter über Sie und Ihre Praxis denken und welche Gefühle sie mit diesen Gedanken verbinden. Das ist die härteste Realität in Ihrer Praxis. Alles andere wird von der gesamten Belegschaft mit Ihrer Mithilfe und Steuerung auf diesem Fundament errichtet.

Das Kleeblatt der vierfältigen Aufgaben als Praxischef ist anspruchsvoll. Entlastung erhalten Sie, wenn Sie Ihr Team stärken und dessen Kompetenz schärfen. Es erfordert nur die Einsicht, was Sie wirklich, wirklich, wirklich wollen und eine Strategie, wie Sie den Weg dorthin gehen können.

„Bis wir wirklich entschlossen sind, gibt es Zögern, die Möglichkeit des Rückzugs – immer Wirkungslosigkeit“, schreibt William Hutchison Murray, der Leiter einer Mount-Everest-Expedition. „Bei allen Arten von initiativem Handeln gibt es eine elementare Wahrheit, deren Missachtung ungezählte Ideen und hervorragende Pläne zerstört:

In dem Moment, in dem wir uns unwiderruflich entschieden haben, kommt auch die Vorsehung ins Spiel. Alle möglichen Dinge, die sonst niemals aufgetaucht wären, sind plötzlich da und unterstützen uns. Ein ganzer Strom von Ereignissen entspringt der Entschlossenheit, die uns unvorhergesehene Umstände, Begegnungen und materielle Fördermittel eröffnet, von denen vorher kein Mensch auch nur hätte träumen können.

In diesem Kontext hat einer von Goethes Sprüchen uneingeschränkte Aktualität:

„Was immer du tun kannst, oder wovon du träumst, es zu können, fange es an. Entschlossenheit hat den Genius, die Macht und den Zauber in sich“.

ALTA MEDI NET unterstützt Praxisinhaber jetzt dabei, diese Lücke zu schließen. In Kooperation mit dem BUSINESS REFRAMING Institut für Organisation und Humanes Management Karlsruhe von Prof. Dr. Dr. Wolfgang Berger (www.business-reframing.de) bieten wir gemeinsam einen 2½tägigen Workshop für die innere Neuausrichtung von Arzt- und Zahnarztpraxen an: Praxen können diesen – auch gemeinsam mit Kollegen buchen.

Gern erläutern wir mehr im Telefonat 07150-9789002 oder per Mail as@altamedinet.de. Sprechen Sie uns an.

Kontakt: AltaMediNet GmbH, An den Wettenwiesen 3, 71282 Hemmingen, www.altamedinet.de