

Das Praxisleitbild

Strategische Überlegungen als Grundlage für das Qualitätsmanagement

Das Erarbeiten eines Praxisleitbildes ist in erster Linie Aufgabe des Praxisinhabers. Ein Leitbild definiert die Aufgaben einer Praxis, ihre Kultur, ihr Selbstverständnis und ihre Ziele. Um all diese Visionen festzuhalten, empfiehlt sich ein Vorgehen nach dem SMART-Prinzip.

Ein Leitbild ist die klar gegliederte, langfristige Zielvorstellung einer Praxis und beinhaltet, mit welchen Strategien diese Ziele erreicht werden sollen. Insofern ist das Praxisleitbild die Ausformulierung der Praxiskultur in Hinblick auf folgende Funktionen:

- *Orientierungsfunktion:* Werte, Normen und Regelungen
- *Integrationsfunktion:* Wir-Gefühl – also die Praxisidentität und -kommunikation
- *Entscheidungsfunktion:* Regeln für den Praxisablauf, Fehlermanagement, Entscheidungsspielräume
- *Koordinierungsfunktion:* Mitarbeiter, Praxisführung, Patienten

Ein Leitbild enthält damit alle relevanten Aussagen zur angestrebten Kultur (wie zum Beispiel Umgang, Auftreten, Benehmen) in einer Praxis. Es stellt die Verbindung von gewachsenem Selbstverständnis, dem Selbstverständnis der Praxis (Gesellschafts- und Menschenbild, Normen und Werte) und der beabsichtigten Entwicklung, den quantitativen und qualitativen Unternehmenszielen dar.

Kommunikation nach innen und außen

Ein Leitbild kommuniziert nach innen und nach außen, wie sich eine Praxis selbst versteht. Im Leitbild wird festgehalten, welche grundlegende Aufgabe sich das Unternehmen zu eigen gemacht hat und wie diese ureigene Aufgabe von der Praxis umgesetzt wird. Darüber hinaus wird deutlich gemacht, welchen Nutzen Patienten und Partner dadurch erhalten und welchen Nutzen die Praxis für sich schafft.

Am Anfang der Überlegungen stehen damit die strategischen Entscheidungen des Zahnarztes: Was will ich in meiner Praxis erreichen? Was ist meine

Vision? Welches Ziel und welche Patienten-Zielgruppe ist für mich relevant? Diese strategischen Überlegungen sind die Grundlage für alle daraus folgenden Unternehmerschritte.

Analog zum Management in Unternehmen sollten auch in der Zahnarztpraxis kurz-, mittel- und langfristige Ziele gesetzt werden. Die Zieldefinition wird immer vom Praxisinhaber vorgegeben und in ihrer Ausgestaltung mit den Mitarbeitern abgestimmt. Die Zielvorstellungen und Maßnahmen werden schriftlich anhand einer Checkliste festgehalten und zu einem späteren Zeitpunkt mit dem Erreichten abgeglichen. Bei der Formulierung ist es sinnvoll, nach dem SMART-Prinzip vorzugehen. SMART steht für:

S	schriftlich
M	messbar
A	attraktiv
R	realistisch
T	terminiert

Dies wurde bereits in einem früheren Artikel (siehe BZB 7–8/2007, Seite 20) thematisiert. Dabei sind folgende Fragen für die Formulierung eines Leitbildes hilfreich:

- *Wer sind wir, wer wollen wir sein?*
- *Was tun wir, was wollen wir tun?*
- *Warum tun wir das, wie tun wir das?*

Klärung und Formulierung des Leitbildes gehören zu den Aufgaben des Praxisinhabers. Leitbilder dienen der Motivation der Mitarbeiter und der Außendarstellung. Entscheidend ist, dass die Leitbildinhalte nicht nur dokumentiert, sondern vom Zahnarzt beziehungsweise der Zahnärztin vorgelebt werden.

Dr. Martin Zschiesche
Mitglied des Vorstands
Referent Qualitätsmanagement der BLZK

BLZK-Ansprechpartnerin im Referat Qualitätsmanagement:

Christa Weinmar, Telefon: 089 72480-214,
E-Mail: cweinmar@blzk.de