

Souveränes Auftreten in der Praxis

Erfolg wird immer nur im Team erreicht

GRAZ – Das persönliche Auftreten der Mitarbeiter wird immer wichtiger. Nicht nur fachliche Qualifikation ist gefragt, vielmehr ist ausschlaggebend, wie das gesamte Praxisteam wirkt. Viktoria Hausegger, Agentur mehr.wert., fasste am Allgemeinmedizin-Kongress in Graz zusammen, wie sich eine professionelle Arztpraxis präsentieren sollte.

Das gesamte Gesundheitswesen ist in Bewegung. Der Patient hat heute „mehr“ Auswahl denn je und sucht sich die Praxis, in der er behandelt werden will, gut aus. „Deshalb muss im Unternehmen Arztpraxis jeder Mitarbeiter professionell auftreten und in schwierigen Situationen gekonnt reagieren“, so die Marketingexpertin. Patienten nehmen „ihren“ Arzt immer stärker als privaten Dienstleister wahr. Jeder möchte für „sein Geld eine gute Leistung bekommen“, kompetent und freundlich behandelt werden, sowohl im medizinischen als auch im persönlichen Sinn.



Viktoria Hausegger

Der Arzt ist Unternehmer, ob es ihm gefällt oder nicht: Es führt kein Weg daran vorbei, sich diesen Veränderungen zu stellen. Hausegger: „Kaum ein anderer Markt wird in den kommenden Jahren derart von Umwälzungen betroffen sein wie der Gesundheitsmarkt. Patienten sind keine Bittsteller, sondern Kunden. So wollen sie auch behandelt werden – vom ersten Kontakt an. Doch genau darin liegt auch eine große Chance.“

Das Berufsbild der Arzthelferin hat sich zur Arzt-Assistentin gewandelt, die mehrere Disziplinen professionell beherrschen muss:

- ▶ Telefonistin
- ▶ Office Managerin
- ▶ Kommunikationschnittstelle
- ▶ Anlaufstelle für Probleme
- ▶ Profi im Konfliktmanagement

Zudem ist hohe Flexibilität im Managen der verschiedenen Aufgaben gefragt. Hausegger: „Zur Qualitätssicherung bildet sich auch der Arzt laufend medizinisch fort. Ein ebenso wichtiger Baustein zum nachhaltigen Erfolg des Unternehmens Arztpraxis ist die Fortbildung der Mitarbeiter.“ Letztlich ist für den wirtschaftlichen Erfolg das gesamte Team verantwortlich. Eine medizinisch perfekte Leistung ist nicht ausreichend, wenn der

Patient vielleicht schon beim ersten Telefonkontakt verloren geht. Wichtig ist, dass das Praxisteam grundlegende Kommunikationsmechanismen – einschließlich der persönlichen Wirkungsweise am Telefon – beherrscht. Neben den

Telefonregeln geht es dabei auch um das richtige Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen oder im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. *TS*

38. Kongress für Allgemeinmedizin; Graz, November 2007

Geförderter Lehrgang zur professionellen Arzthelferin

Antrag zur Förderung vor Beginn des Lehrganges einreichen!

1. Termin: 11. Jänner 2008, 9.00 – 13.30 Uhr

Veranstaltungsort: Informaticum, 1180 Wien, Gersthofstraße 14

Anmeldeschluss: 19.12.07

Info und Anmeldung: Viktoria Hausegger, Agentur mehr.wert., 1090 Wien, Nußdorfer Straße 10 – 12/8, Tel.: 0664/460 16 35, E-Mail: office@mehrwertmarketing.at, www.mehrwertmarketing.at

Themen:

Das Telefon als die Visitenkarte Ihrer Ordination
Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten
Zeit und Persönlichkeit: Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
Souveränes Auftreten: Mit Patienten richtig gut umgehen

