

Service in der Arztpraxis (4)

Als Partner die Compliance fördern

WIEN – Auf vielen Schreibtischen befinden sich – meist unbewusst – aufgebaute Schutzwälle zwischen Arzt und Patient. Dabei handelt es sich um Bilder der Familie, Aufbewahrungsbehälter für Schreibutensilien, Ablagekisterl, Blutdruckmessgeräte oder Zeitschriftenstapel, die eine gute Kommunikation behindern können.

Viktoria Hausegger, Geschäftsführerin der Agentur Mehrwertmarketing, warnt: „Der Patient nimmt diese Barrieren unbewusst wahr – er spürt, dass er auf Distanz gehalten werden soll. Wenn man den eigenen Schreibtisch kritisch betrachtet, erkennt man diese Kommunikationskiller – sie gehören sofort weg!“ Der Bildschirm sollte einen maximalen Winkel von 45 Grad zum Patienten haben. Das ist auch der gleiche Winkel, den der Arzt beim Schreiben in die Karteikarte einnimmt. Dies wird daher von den Patienten akzeptiert.

Bei einem 45-Grad-Winkel ist die Körperhaltung nicht vom Patienten abgewendet. Gerade dieses „Abwenden“ wird aber unterbewusst als Unterbrechung empfunden. „Lassen Sie den Computer nicht zu einem dominanten Bestandteil des Arzt-Patienten-Gesprächs werden“, warnt die Marketingexpertin.

Die meisten Ärzte sitzen während des Gesprächs hinter dem Schreibtisch, d.h. dem Patienten gegenüber. Der Schreibtisch ist daher eine klare Abgrenzung zwischen Arzt und Patient. Dadurch sind sie

aber auch potenzielle „Kommunikationshemmer“. Der Boss sitzt dahinter, und der Bittsteller sitzt vor dem Schreibtisch. Hinzu kommt, dass der Arzt oft auch eine höhere



Viktoria Hausegger

und bequemere Sitzgelegenheit als der Patient einnimmt – das betont den Unterschied noch deutlicher!

Wertvoller ist es, den Patienten neben dem Schreibtisch Platz nehmen zu lassen, um eine gute und langfristige Beziehung aufzubauen. Die Forderung, die an die Arzt-Patienten-Kommunikation gestellt wird, ist, diese partnerschaftlicher



Foto: Bilderbox

Der Schreibtisch ist eine klare Abgrenzung zwischen Arzt und Patient, deshalb kann es durch diese Barriere zu Kommunikationsproblemen kommen.

zu gestalten. Denn Therapien können nicht erfolgreich angeordnet werden, sondern nur in Zusammenarbeit mit dem Patienten gelingen. Das fördert auch die Compliance.

Ideal ist es, direkt dem Patienten gegenüber zu sitzen, optional sogar neben dem Schreibtisch. Kleinere Untersuchungen werden dadurch einfacher und schneller durchführbar. Als Faustregel gilt: genug Distanz, um jedem Gesprächspartner eigenen Raum zu geben, und nah genug, um kleinere Untersuchungen durchführen zu können. Partner-

schaftliche Gesprächspositionen erleichtern den Beziehungsaufbau und die Untersuchung der Patienten. Nachfolgend ein paar Tipps, die rasch im Alltag umgesetzt werden können, die aber eine partnerschaftliche Gesprächsposition fördern:

- ▶ Störungen sind Zeitfresser und Qualitätshindernisse.
- ▶ Weg mit Hindernissen und Barrieren vom Schreibtisch – das erleichtert die Kommunikation.
- ▶ Der Bildschirm sollte einen maximalen Winkel von 45 Grad zum Patienten haben.
- ▶ Die Dokumentation sollte kurz und knapp während des Gesprächs erfolgen.
- ▶ Flachbildschirme verkleinern optisch den Raumbedarf und somit das Gefühl von Barrieren im Gespräch.

Hausegger: „Zufriedene und begeisterte Patienten, die sich im Gespräch ernst und wichtig genommen fühlen, sind wichtige Multiplikatoren und das effektivste Werbemedium.“ *red*



Viktoria Hausegger ist Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert. für Ärzte und Apotheker. www.mehrwertmarketing.at
E-Mail: office@mehrwertmarketing.at

Webtipp: www.doc-univ.eu

Punktgenaue Infos rund um die Medizin

WIEN – Gerade im hektischen Alltag der Ordination ist der richtige Weblink oft nicht sofort bei der Hand. Deshalb hat OMR Dr. Reinhard Stiegler seine Sammlung an medizinischen Fundstücken im Web veröffentlicht.



Die Webtipps stammen von OMR Dr. Stiegler, Arzt für Allgemeinmedizin, und seiner Website www.doc-univ.eu.

Dr. Stiegler ist seit rund 30 Jahren Arzt für Allgemeinmedizin in Wien. Von Beginn des Informationszeitalters im Web stellte er sich selbst seine wichtigsten Infoseiten zusammen. Vor rund einem Jahr kam er auf die Idee, diese Sammlung auch anderen Kollegen und Kolleginnen zur Verfügung zu stellen: www.doc-univ.eu war entstanden. Dr. Stiegler: „Meine Arztinfoseite soll die Informationslücken im medizinischen Alltag schließen.“ Das ist gut gelungen. Immerhin ist die Webseite auch bei der Suchmaschine Google prominent gereiht. „Es gibt meines Wissens keine ähnliche Seite im deutschsprachigen Raum, die eine derartige praxisnahe Ballung an Infolinks für Ärzte bietet“, ist der Allgemeinmediziner stolz auf seine Webseite.

Unterteilt ist die Seite momentan in drei große Abschnitte: Fortbildung, Infotainment, Nützliches. Der erste Bereich entstand aus seiner Überzeugung, dass E-Learning eine sinnvolle Unterstützung des traditionellen Lernprozesses ist. Dr. Stiegler: „Das Lernen wird dadurch optimiert! E-Learning versucht, die Eigeninitiative des Lernenden zu fördern, indem der Lerngegenstand in authentische Situationen eingebettet wird. E-Learning bietet mehrere Perspektiven, regt zu ‚learning by doing‘ an und bietet die sofortige Anwendungsmöglichkeit in praxisnahen Problemsituationen.“ Zudem hat E-Learning den Vorteil, dass überall und jederzeit auf die Lerninhalte zugegriffen werden kann, auch die Reihenfolge ist beliebig. Deshalb lag es auf der Hand, dass die Sammlung an nützlichen Tipps zur Online-Fortbildung einen großen Raum auf der Homepage einnimmt.

Die beiden anderen Bereiche stellen ein umfassendes Sammelsurium an nützlichen Webtipps dar – aus dem medizinischen Alltag, der Freizeit oder dem Hobbybereich. Da Dr. Stiegler kürzlich seine Pension antrat, hat er jetzt für sein bisheriges Hobby mehr Zeit.



Geförderter Lehrgang „Arzt-Assistentin“

Lehgangsinhalte: Telefon als Visitenkarte, erfolgreicher Umgang mit schwierigen Patienten, Zeit und Persönlichkeit: Selbstmanagement im Alltag, souveränes Auftreten

Termine 2009:

- ▶ Wels, Oberösterreich, Hypo Vorarlberg
Fr., 27.2., Sa., 28.2. & Sa., 21.3.2009
- ▶ Graz, Steiermark, STAFAM – Steirische Akademie für Allgemeinmedizin
Fr., 24.4., Sa., 25.4. & Sa., 16.5.2009
- ▶ Klagenfurt, Kärnten, Ärztekammer Klagenfurt
Fr., 19.6., Sa., 20.6. & Sa., 4.7.2009

Kosten ohne Förderung: Euro 960 /Teilnehmer/in
Informationen: Viktoria Hausegger
office@mehrwertmarketing.at oder Tel.: 0664/460 16 35

Die Förderung im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen für Beschäftigte beträgt 2/3, bei Mitarbeiterinnen über 45 Jahre 3/4 der anerkannten Kurskosten!

ZUSÄTZLICH 10% RABATT FÜR LESER DER MEDICAL TRIBUNE!

16. Wiener Internationaler | 17. Deutscher | 48. Österreichischer
4. gemeinsamer Österreichisch-Deutscher
Geriatrikongress
Alter Mensch – neue Technologien
7.–9. Mai 2009

Zahnmedizin und Alter

- Parodontitis bei Diabetes mellitus – mehr als nur ein Lokalbefund; *Gerald Kolb, Lingen, D*
- Lässt sich durch eine Optimierung des Zahnersatzes der Ernährungszustand älterer Patienten verbessern?; *Berni Wöstmann, Glösen, D*
- Lebensqualität im Alter durch parodontologische Behandlung und Implantatversorgung; *Gregor-Georg Zafiroopoulos, Christian Beaumont, Düsseldorf, D*
- Die mobile Zahnklinik – Ein Versorgungskonzept des Kantons Zürich; *Ina Nitschke, Marion Sauter, Zürich, CH*
- Der letzte Zahn kostet nichts – Finanzierung von totalem Zahnersatz durch die gesetzlichen Krankenkassen der Niederlande und Deutschland im Vergleich; *Stefan Altenhof Bome, NL*

Weitere Informationen und alle anderen Themenschwerpunkte finden Sie auf der Homepage www.geriatrikongress.at