

Der Knigge für die Arztpraxis

Auch Freundlichkeit hat ihre Grenzen

EIN PATIENT, der die Praxis oder einen Raum betritt, sollte sofort aktiv zur Kenntnis genommen werden, selbst wenn man gerade anderweitig beschäftigt ist. Denken Sie immer daran, dass Wegsehen und gekünstelte Geschäftigkeit schnell als Affront empfunden wird. Tun Sie möglichst nichts anderes, während Sie mit dem Patienten reden. Schenken Sie ihm Ihre volle Aufmerksamkeit, schauen Sie ihn bewusst an, halten Sie Augenkontakt.



SCHLUSSTRICH IN ERWÄGUNG ZIEHEN

Wenn ein Patient mit dem Hang zur Rücksichtslosigkeit beginnt, Ihre Liebenswürdigkeit als Schwäche zu empfinden und versucht, Ihre Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft auszunutzen, sollten Sie den Tonfall ändern. Sobald erpresserische Tendenzen zu bemerken sind, unnötige Wunschverordnungen oder falsche Atteste verlangt werden und es sich nicht durch bewusste, zielorientierte Kommunikation geschickt wieder in die richtige Bahn lenken lässt, sollten Sie die Notbremse ziehen. In solchen Situationen müssen Arzt und Helferinnen, allein schon aus Gründen des Selbstschutzes, den Pfad der Freundlichkeit verlassen. In derartigen Fällen, die es in fast jeder Praxis immer mal wieder gibt, sollte ein klares Wort gesprochen und notfalls sogar der Schlusstrich unter eine Praxis-Patienten-Beziehung gezogen werden.

Insbesondere die Helferinnen

sollten ein Namensschild an der Kleidung tragen, damit dem Patienten die persönliche Ansprache erleichtert wird. Zusätzlich sollten Helferinnen und Ärzte bei der Begrüßung ihren Namen nennen. Aber auch der Name des Patienten sollte so oft wie sinnvoll möglich genannt werden. Dabei ist insbesondere darauf zu achten, dass er richtig ausgesprochen und auch immer richtig geschrieben wird. Der Name ist schließlich ein wichtiger Bestandteil der menschlichen Persönlichkeit.

chender ist es, das erwartete Reaktionsmuster zu durchbrechen, indem man den verärgerten Patienten durch betont höfliche und freundliche Worte auf eine sachliche Ebene zurückführt. Nicht zu vermeidende Streitgespräche sollte man nicht öffentlich führen, schon gar nicht vor anderen Patienten.

DENNOCH: FREUNDLICHKEIT HAT IHRE GRENZEN!

Auf Diskretion und Einhaltung der Schweigepflicht sollte peinlichst geachtet werden – in Schrift und Sprache. Patienten-Karteikarten haben auf einer Anmeldungstheke nichts verloren. Die Benutzung von Sprechanlagen sollte äußerst dezent erfolgen. Die Praxis ist nicht der richtige Ort, in denen modische Eigenarten ausgelebt werden. In Bezug auf die Kleidung sollte daher den Erwartungen der Patienten auf professionelle Weise entsprochen werden. Gleiches betrifft die Pflege der Praxis und der dort tätigen Personen. Hier ist ein professionelles Erscheinungsbild, Sauberkeit und Ordnung in jeglicher Beziehung anzustreben.

Jedem Patienten sollte man als Arzt und auch als Helferin natürlich in nahezu jeder Lage mit einem Höchstmaß an Verständnis und Liebenswürdigkeit begegnen. Doch diese Pflicht hat Grenzen, sie hört in dem Moment auf, wo ein Patient anfängt, beispielsweise persönlich zu beleidigen.

VERSTÄNDNIS UND ANTEILNAHME ZEIGEN

In Arztpraxen sollte gelächelt werden. Jedem Patienten sollte jederzeit das Gefühl vermittelt werden, dass er willkommen ist, dass man ihn mag. Damit signalisiert man schon zu Anfang des Kontaktes, dass er bestmöglich behandelt werden wird. Die Verwendung einer möglichst warmherzigen, höflichen und freundlichen Sprache ist in allen Praxissituationen angezeigt. Insbesondere die beiden Zauberwörter „bitte“ und „danke“ sollten fester Bestandteil nahezu jeder Kommunikationssequenz sein. Patienten sollten immer ernst genommen werden. Selbst Routinefragen sind konzentriert, sorgfältig, ausführlich und zuvorkommend zu beantworten. Auf Beschwerden eines Patienten sollten sämtliche Mitarbeiter einer Arztpraxis auf intelligente Weise reagieren – Verständnis und Anteilnahme zeigen. Wer zurückmeckert oder schmolzt, wird das Ziel des begeisterten Patienten kaum erreichen. Wesentlich erfolgsverspre-

VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert.
für ärzte und apotheker.
marketing, das gezielt bewegt.
Tel. 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at



In der nächsten Ausgabe
der Ärzte Krone lesen Sie

DAS „OMA-STEUERSPARGEMODELL“
Elegante Absetzmöglichkeit von Kinderbetreuungskosten

UNTERSCHÄTZTE GEFAHR BERUFUNFÄHIGKEIT
Ruhig schlafen mit Plan B in der Schublade

RECHTLICHE ÜBERLEGUNGEN ZUR MÖGLICHEN PRAXISÜBERGABE
Ab 50 die Weichen richtig stellen