

Wirksame Praxisgestaltung mit einfachen Mitteln

Mit Ideen erreicht man mehr als mit Geld

Die medizinische Leistung einer Praxis können Patienten in vielen Fällen nur schwer beurteilen. Sie wählen daher (unbewusst) Ersatzkriterien, unter anderem den Eindruck, den die Praxis macht. Mit einer Praxisgestaltung, die den Bedürfnissen und Erwartungen der Patienten entgegenkommt, kann man daher dafür sorgen, dass sich die eigene Praxis von den anderen Ordinationen positiv abhebt.

BEURTEILUNG VERÄNDERT SICH POSITIV

Richtig gestaltet beruhigt die Praxis die Patienten, nimmt ihnen Angst und Hemmungen und dient damit dem Wohlbefinden. Der Zeitraum vor der Behandlung hat somit nicht nur einen Image-Effekt, sondern zusätzlich einen positiven, therapeutischen. Der Patient baut Barrieren ab, ist offen für die Therapie und nimmt die Behandlung stressfreier an. Selbst die vermeintlich objektive Beurteilung von Untersuchungsergebnissen wird dadurch positiv verändert.

Ein angenehmes Ambiente erleichtert aber auch dem Arzt seine zeitintensive und verantwortungsvolle Aufgabe. Ebenso werden die Helferinnen vorteilhaft beeinflusst – das Wohlbefinden steigt, und das Arbeitsklima verbessert sich. Damit ist eine intelligente Praxisgestaltung ein sehr wichtiger Faktor der Personalführung. Den Angestellten wird darüber hinaus ein zusätzliches Identifikationsangebot gemacht, wodurch ihre Kommunikationsbereitschaft und -fähigkeit steigt. Da sich das wiederum direkt auf die Patienten auswirkt, fühlen diese sich noch wohler und weisen eine höhere Toleranzschwelle gegenüber Unannehmlichkeiten und Unzulänglichkeiten auf.

Weil Patienten natürlich eher jene Praxen wählen, in denen sie sich wohl fühlen, gerät ein durchdachtes Ambiente somit zu einem

absolut förderlichen Wirtschaftsfaktor. Auf eine nach den Bedürfnissen seiner Patienten zugeschnittenen Arztpraxis sollte deshalb heutzutage kein Arzt verzichten – zumal die drei Faktoren, die wesentlich zur Stimmung der Patienten beitragen, in der Regel mit geringen Kosten zu optimieren sind.

AUF DEN GERUCH ACHTEN

Da haben wir zunächst einmal den Geruch. Kein anderer unserer Sinne wirkt so unmittelbar auf unsere Stimmung. In keinem Kaufhaus wird daher die Duftsituation heute noch dem Zufall überlassen. Vielen Ärzten hingegen reicht es, wenn es nicht stinkt. Mit einer Duftlampe und einigen guten, passenden Duftmischungen kann hier für wenig Geld die Situation in dieser Beziehung verbessert werden. Doch Vorsicht, man kann hier einiges verkehrt machen! Der Geruch darf nie zu stark werden, er muss an der Grenze zum Wahrnehmbaren bleiben. Es gibt Düfte, die in Arztpraxen bzw. in bestimmten Fachrichtungen kontraindiziert sind, weil sie unter Umständen krampfauslösend wirken können oder bei einigen Menschen Übelkeit erzeugen. Mit „scharfen“ Düften sollte man dort vorsichtig sein, wo mit Kindern oder homöopathisch gearbeitet wird. Vor einer Veränderung sollte man sich also zunächst einmal genauer mit dem Thema beschäftigen.

AUF FARBE UND LICHT ACHTEN

Der zweite wichtige Wohlfühlfaktor ist die Farbgebung. Auch hier lassen sich fast immer relativ preiswerte Verbesserungen erreichen. Farbige Applikationen an den Türen, eine neu gestrichene Anmeldungstheke,



© Sven Bähren – Fotolia

eine luftig lasierte Wand mit beruhigenden Tönen im Wartezimmer und dergleichen können das Bild einer Praxis sehr schnell vorteilhaft verändern. Es muss also nicht immer das teure neue Möbel sein, ein wenig Farbe wirkt oft noch viel stärker. Zu guter Letzt spielt das Licht eine wesentliche Rolle. Unangenehm blendende Halogenstrahler an der Anmeldung, ungemütliche Neon-Deckenleuchten im Wartezimmer, Sparlampen im Sprechzimmer und düstere Flure sind leider nicht selten. Dabei sind auch hier sinnvolle Veränderungen meist mit geringem Aufwand durchzuführen. So lassen zwei einfache Deckenfluter statt des Neonlichtes ein Wartezimmer gleich wesentlich gemüthlicher wirken. „Lichtinseln“ am Anfang und Ende eines Ganges helfen die Orientierung zu verbessern. Hier lohnt es sich daher, einmal etwas genauer hinzuschauen oder hinschauen zu lassen.

VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert.

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

