Viktoria Hausegger, Wien

Bauen Sie Windmühlen, keine Mauern.

Patientenbegeisterung als ganzheitliche Praxisstrategie

Im Gesundheitsbereich ist es so wie in anderen Dienstleistungsbranchen: Die Kernleistungen in Zahnarztpraxen ähneln einander immer mehr. Wie sollen Patienten damit gewonnen und gebunden werden? Den Praxen fehlt es hier an Marktkompetenz.

Mit nicht durchdachten – oft sogar recht kostspieligen – Maßnahmen wird versucht, Patienten zu gewinnen und zu halten, ohne richtigen Erfolg.

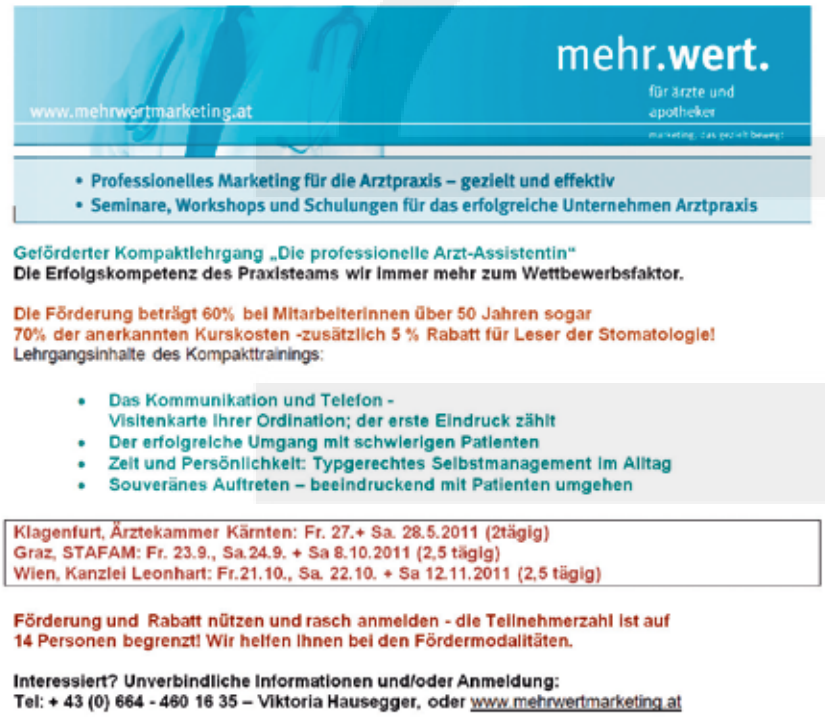
Kommt dann Frust oder sogar Angst ins Spiel, dreht sich die Negativ-Spirale immer weiter nach unten.

Um dies zu verhindern, brauchen auch Ärzte den Mut, Ihr Praxismodell zu überprüfen und in Richtung Patientenbegeisterung zu ändern.

Manchmal möchte man Praxisinhabern und deren Mitarbeitern zurufen: „Aufwachen!"
Ähnliche Leistungen, ähnlicher Außenauftritt – ohne wesentlichen Inhalt und Botschaft - ähnlicher Infofolder, ähnliche Argumente, ähnliche Werbung, ähnliche Veranstaltungen, wenig Freude und Leidenschaft. Die natürliche Folge davon ist: Nichts bewegt sich, der Druck steigt. Dieser Druck wird dann natürlich weitergegeben – an Mitarbeiter, Kollegen, Lieferanten – und dadurch, ob wir nun wollen oder nicht, auch an die Patienten.

Wie soll da eine Atmosphäre entstehen, die Begeisterung in den Patienten auslöst?
Viele besinnen sich darauf, dass „Beziehungen" gerade in Zahnarztpraxen eine besonders hohen Stellenwert haben, Service sowie die Freundlichkeit, auch am Telefon und in schwierigen Situationen wichtig sind...

...und sind dann umso mehr enttäuscht, wenn sich wieder einer der Patienten beschwert oder die Praxis wechselt. Wo er doch erst vor kurzem noch zufrieden war.



Wo bleiben denn da Loyalität und Dankbarkeit? In der Praxis breitet sich der Frust aus - über die Patienten, die Mitarbeiter, die den Ernst der Lage nicht erkennen und umgekehrt natürlich Frust über den Praxisinhaber, der nur Druck macht und das Bemühen und den Einsatz nicht erkennt.

Den Tatsachen rechtzeitig ins Auge blicken

Schleicht sich dann auch noch die **Angst** in Praxen ein: Angst, die gesteckten Ziele nicht zu erreichen, Angst vor der Bank, Angst vor morgen ... die Spirale beginnt, sich radikal nach unten zu drehen! Höchste Gefahr für das Unternehmen Arztpraxis!

Denn wir alle wissen: Angst ist der schlechteste aller Ratgeber. Angst frisst die Seele der Praxis und die Seelen der Mitarbeiter auf.

Die Folge ist für alle Beteiligten ein **täglicher Energieverlust.** Kein Wind in den Segeln, die Batterie kann im wahrsten Sinne des Wortes nicht mehr aufgeladen werden. Kommt Ihnen das alles bekannt vor? Dann haben Sie jetzt den Mut, die STOP-Taste zu drücken!

Die Vergangenheit zu verteidigen, kann nicht das Ziel sein, die Vergangenheit ist unwiderruflich vorbei. – Ziel muss es sein, sich auf die Zukunft zu konzentrieren, denn das ist die Zeit, in der Sie arbeiten und leben werden.

Zukunft aktiv gestalten!

Es ist an der Zeit, den Tatsachen ehrlich ins Auge zu sehen und das Praxismodell zu überprüfen. Alles infrage zu stellen und sich dann, mit den Mitarbeitern an Bord, auf eine neue Reise zu machen. Nur Praxen, die diesen

© Microsoft

Abb. 1: Inszenieren Sie Ihre Leistungen! Weg von ausgetrampelten Pfaden, weg von Ähnlichem. Bauen Sie Windmühlen, keine Mauern!

Schritt ehrlich und **menschlich** gehen, haben eine Chance auf nachhaltige Veränderung. Dafür bedarf es echter Führung(skompetenz!)

Reiseziel: Patientenbegeisterung

Patientenbegeisterung entsteht dann, wenn der Patient die Praxis als spannend, anziehend und von sehr großem Nutzen wahrnimmt und erlebt.

Doch Vorsicht: Dieser Ansatz kann nur ganzheitlich im Unternehmen Zahnarztpraxis umgesetzt werden. ALLE im Team haben sich in dieser Strategie einzugliedern – von der Assistentin über den Kollegen bis hin zur Buchhaltungskraft. Da werden viele Dinge auf den Kopf gestellt – vor allem die „Unternehmenspyramide" – da werden alte Zöpfe abgeschnitten. Solche Veränderungen sind natürlich auch mit **starken Gefühlen** verbunden: Abwehr, Zorn, Angst. Nutzen Sie die Chance JETZT, diesen Schritt zu gehen. Warten Sie nicht zu lange! Wenn Sie die Eisberge schon sehen, ist es meist zu spät, den Kurs zu ändern. Das wurde auch der Titanic zum Verhängnis! Kursänderungen brauchen ihre Zeit.

Holen Sie sich für diesen Veränderungsprozess Hilfe!

Nehmen Sie sich die Zeit: Gehen Sie mindestens zwei Tage aus Ihrer Praxis hinaus. Suchen Sie sich eine ruhige Tagungsmöglichkeit in der Natur. Stellen Sie Fragen über Fragen, am besten begleitet von einem Profi. Ziel ist es, Ziele zu setzen, realistische Strategien zu entwickeln, kurzum ihr Praxismodell zu überarbeiten, zu optimieren.

PictureCredit

Viktoria Hausegger

Anschließend muss ein roter Faden mit klaren zeitlichen Phasen für die Umsetzung erstellt werden. Informieren Sie alle Mitarbeiter, wohin die Reise gehen wird. Führen Sie viele offene Gespräche.

Inszenieren Sie Ihre Leistungen. Weg von ausgetrampelten Pfaden, weg von Ähnlichem. Schon die ersten Schritte werden Ihnen neue Energie geben – eine Energie des Aufbruches, eine Energie der Begeisterung, die Sie schon lange vermisst haben, die sich auf Mitarbeiter und damit auch auf die Patienten überträgt.

Bauen Sie Windmühlen, keine Mauern! ■

Informationen:
Viktoria Hausegger
c/o Mehr.wert.marketing
Nussdorfer Straße 10-12/8
1090 Wien
E-Mail: office@mehrwertmarketing.at
Internet: www.mehrwertmarketing.at