

Viktoria Hausegger, Wien

Serie Praxismarketing

## Patientenservice mit Herz

Auch Praxen können sich heute gegenüber Mitbewerbern langfristig nur behaupten, wenn sie ihre Patienten nicht nur zufrieden stellen, sondern begeistern

Der Patient der heutigen Zeit möchte mehr! Er sucht nicht länger nur nach der medizinischen Problemlösung – er möchte ein Erlebnis, das ihn begeistert. Das angestrebte Ziel muss sein, dass die Menschen Ihre Ordination „gerne haben“ und ein gutes Gefühl bekommen, wenn sie Ihr Logo irgendwo sehen oder Ihr Name fällt.

Der Begriff Patientenbegeisterung darf nicht mit Patientenzufriedenheit gleichgesetzt werden. Patientenzufriedenheit bedeutet lediglich, dass der Patient die Leistung, die er erwartet auch bekommt. Zumindest hat die Wahrnehmung der erbrachten Leistung seine Erwartung erfüllt. Unzufriedenheit entsteht, wenn die Erwartungen höher sind als die wahrgenommene Leistung. Patientenbegeisterung hingegen bedeutet, dass die Erwartung sogar übertroffen wird.

Die Überraschung ist ein wesentlicher Bestandteil der Patientenbegeisterung, sie ist spannend und vermittelt einem das Gefühl, etwas ganz Besonderes zu erleben.

### Nichts ist, wie es einmal war

Um Patienten mehr bieten zu können als er erwartet, muss man zunächst wissen, welche Erwartungen sie überhaupt haben. Die Anforderungen und die Erwartungshaltung haben sich in den letzten Jahren drastisch geändert. Darum ist es sehr wichtig, dass Sie Ihre Patienten kennen lernen.

### Emotionen

Entscheidungen finden nicht im Kopf statt, sondern im Bauch. Dabei punkten (Dienst-) Leistungen, die



© http://office.microsoft.com

Das angestrebte Ziel muss sein, dass die Menschen Ihre Ordination „gerne haben“ und ein gutes Gefühl bekommen, wenn sie Ihr Logo irgendwo sehen oder Ihr Name fällt

gute Gefühle vermitteln, anstatt nur harte Fakten zu bieten.

Gute Gefühle werden unter anderem geschaffen durch:

- Ästhetik
- sinnliche Erlebnisse
- Spaß
- Einzigartigkeit
- Ambiente
- Vertrautheit und
- Prestige

Mit den richtigen Bildern schaffen Sie Kino im Kopf – was übrigens auch die Compliance fördern kann.

### Patientenservice mit Herz

Um den Patienten glücklich zu machen, muss er sich geborgen, verstanden, akzeptiert und umsorgt fühlen – einfach ausgedrückt, er möchte willkommen und gut aufgehoben sein. Mit der richtigen Einstellung dem Patienten gegenüber und einem guten und durchdachten Service können Sie dieses Gefühl dem Patienten vermitteln.

### Erfolgsfaktor Arzt-Assistentin

Der Erfolg in der modernen Praxis hängt auch wesentlich von Qualifi-



© http://office.microsoft.com

Gut 70 Prozent der Entscheidungen des Patienten für – oder gegen – eine Praxis werden vom Umfeld und den Mitarbeiterinnen bestimmt, nur ca. 30 Prozent vom (Zahn-)Arzt selbst

kation und Effizienz des Praxisteams ab – und hier ist längst nicht mehr nur die fachliche Qualifikation gefragt, auch der professionelle Umgang mit dem Patienten, das Auftreten und die Wirkung auf das Gegenüber gewinnt immer mehr an Bedeutung. Untersuchungen zeigen:

Gut 70 Prozent der Entscheidungen des Patienten für – oder gegen – eine Praxis werden vom Umfeld und den Mitarbeiterinnen bestimmt, nur ca. 30 Prozent vom (Zahn-)Arzt selbst.

Für den Praxisinhaber sind motivierte Arztassistentinnen

- mit Freude an der Arbeit
- die sich mit dem Praxisleitbild und den Praxiszielen identifizieren und
- ihre Fähigkeiten zur Erreichung der Praxisziele engagiert und optimal einsetzen

also enorm wichtige Faktoren für einen dauerhaften Praxiserfolg.

Der Beruf der Arzt-Assistentin und die täglichen Anforderungen werden; vielerorts unterschätzt:

Auch für die Mitarbeiterinnen in Zahnarztpraxen hat sich vieles verändert, die gesteigerten Erwartungen und Forderungen der Patienten verlangen heute ein professionelles und sicheres Agieren: Arzt-Assistentinnen müssen heute mehrere „Disziplinen“ professionell beherrschen.

- Telefonistin
- Office Managerin
- Kommunikationschnittstelle zwischen Arzt/Patient
- Anlaufstelle für kleinere und größere Probleme
- Profi in Sachen Konfliktmanagement

Darüber hinaus ist hohe Flexibilität im Managen der verschiedenen Aufgaben gefragt – souveränes Zeit- und Selbstmanagement ist also eine Grundlage für die tägliche Arbeit in der Praxis.

Doch welches Rüstzeug für diese Anforderungen können die Mitarbeiterinnen tatsächlich mitbringen? Die überwiegende Mehrzahl der (Zahn-)Arzthelferinnen verfügt über einen mittleren Bildungsabschluss, wichtige Schlüsselqualifikationen werden einfach vorausgesetzt:

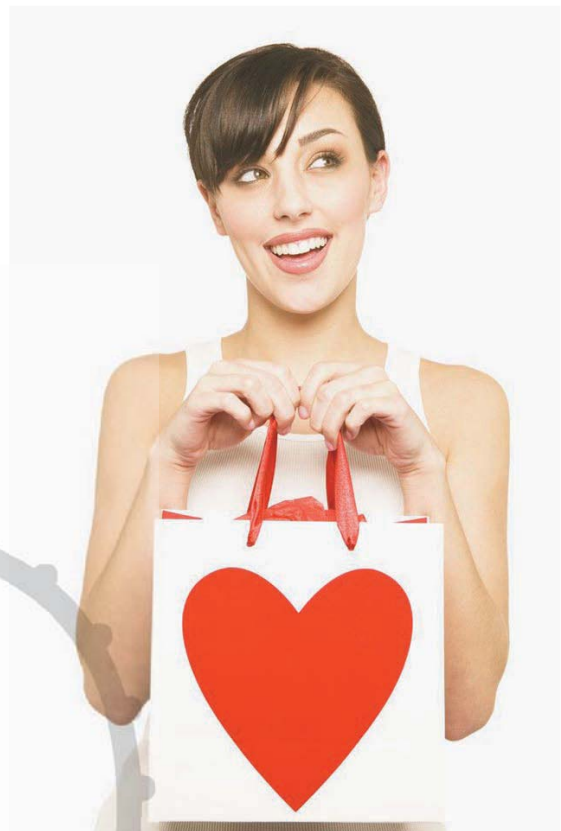
#### Telefonieren

Das Telefon ist eines der wichtigsten Patientenbindungsinstrumente Ihrer Praxis. Telefonieren wird jedoch weder im Rahmen der schuli-

schen noch beruflichen Ausbildung gelernt, es wird einfach als Qualifikation angesehen, über die jeder einfach zu verfügen hat. Selten wird überprüft, ob jemand „gut“ oder „schlecht“ telefoniert. Dabei entsteht am Telefon der erste und damit entscheidende Eindruck. Überlassen Sie Ihre Telefonorganisation also nicht dem Zufall!

#### Konfliktmanagement

Auch der Umgang mit schwierigen Patienten muss gekonnt sein. Gutes Konfliktmanagement ist ein wichtiger Schlüssel zur Patientenzufriedenheit: Der tägliche Umgang mit kranken Menschen ist nicht immer einfach. Sie haben Schmerzen, Angst und sind deshalb oft gereizt und fordern rasche Hilfe. Ordinationsmitarbeiterinnen sind im Umgang mit Konfliktsituationen meist nicht geschult und oft überfordert. Gerade in diesen für das Image der



Die Überraschung ist ein wesentlicher Bestandteil der Patientenbegeisterung. Sie vermittelt dem Überraschten das Gefühl, etwas ganz Besonderes, Spannendes zu erleben

© <http://office.microsoft.com>



© <http://office.microsoft.com>

Das Telefon ist eines der wichtigsten Patientenbindungsinstrumente Ihrer Praxis

www.mehrwertmarketing.at

**mehr.wert.**  
für Ärzte und Apotheker  
marketing, das gezielt bewegt

- Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv
- Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis

## Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“

Die Erfolgskompetenz des Praxisteam wird immer mehr zum Wettbewerbsfaktor.

Die Förderung im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen für Beschäftigte beträgt 2/3 – bei Mitarbeiterinnen über 45 Jahren sogar 3/4 der anerkannten Kurskosten! Wir helfen bei den Fördermodalitäten.

**ZUSÄTZLICHE KOSTENREDUKTION FÜR LESER DER STOMATOLOGIE UM 5%!**

### Lehrgangsinhalte:

- ↳ Das Telefon – Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2-teilig)
- ↳ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten
- ↳ Zeit und Persönlichkeit: Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
- ↳ Souveränes Auftreten – mit Patienten richtig gut umgehen

### Termine:

**Graz, Steiermark, STAFAM – Steirische Akademie für Allgemeinmedizin**

Fr. 24.04., Sa. 25.04. u. Sa. 16.05.2009

**Klagenfurt, Ärztekammer Klagenfurt**

Fr. 19.06., Sa. 20.06. u. Sa. 04.07.2009

**Innsbruck, Kanzlei Ärzteservice Horst Jünger**

Herbst 2009

**Förderung und Rabatt nützen und rasch anmelden – die Teilnehmerzahl ist auf 14 Personen begrenzt! Kosten ohne Förderung: Euro 995,-/TeilnehmerIn**

**Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung: [www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at) oder Tel: + 43 (0) 664 – 460 16 35 – Viktoria Hausegger**

Praxis wichtigen Situationen wird leider oft falsch reagiert – der richtige Umgang mit Beschwerden stark vernachlässigt.

Dabei sind die Beschwerden Ihrer Patienten für Sie als Praxisinhaber besonders wertvoll – denn sie können den Anstoß dazu geben, die Leistungen und damit die Patientenzufriedenheit laufend zu verbessern.

### *Zeit- und Selbstmanagement*

Dazu kommt, dass diese Situationen zum ohnehin schon vorhandenen Stress zusätzlichen Stress ver-

ursachen. Um damit gut umgehen zu können, ist es wichtig die eigenen Stärken und Engpässe zu kennen, um auch in kritischen Situationen das *persönliche Zeit- und Selbstmanagement* ruhig und souverän zu meistern. Damit wird eine wichtige Erfolgsgrundlage für Effektivität und Zeitsouveränität gelegt.

Souverän aufzutreten und mit Patienten richtig gut umzugehen erfordert also ein hohes Maß an Wissen und Fachkenntnis und setzt ein positives Selbstwertgefühl voraus. Dazu gehört eben auch, als Arzt-Assistentin das Wichtigste

über Kleidung, Kommunikation und Kontaktpflege zu wissen. Die eigene Wahrnehmung im Umgang mit Patienten sollte geschärft sein und angemessene Verhaltensweisen beherrscht werden.

### **Alles selbstverständlich?**

Das ist ja ohnehin alles selbstverständlich, meinen Sie? Besuchen Sie doch selbst einmal ein paar Praxen und achten Sie auf die angeführten Punkte und auf das, was Sie wirklich erleben – die Wirklichkeit sieht leider häufig noch ganz anders aus.