

Ärzte-Hopping – auf der Suche nach Verständnis

Dass vermehrte Patientenzuwendung ein Ausdruck mangelnder Wissenschaftlichkeit ist, wird auch heute noch von vielen Ärzten angenommen. Das Gegenteil ist jedoch der Fall.

Eine distanzierte Position wird vom Patienten als unnahbar, gefühllos und abweisend erlebt. Dies erzeugt ein Gefühl von Abhängigkeit und Hilflosigkeit. Erhält der Patient nicht die erwartete Aufmerksamkeit, versteht er zudem nichts von den medizinischen Fachbegriffen, mit denen der Arzt aufwartet, trifft er beim Empfang auf abweisende HelferInnen, dann geht er zum nächsten Arzt: „Ärzte-Hopping“ – auf der Suche nach Verständnis. Erst eine spürbare Zuwendung des Arztes schafft den erwünschten Dialog und damit auch ein Mitarbeiten des Patienten. Dieser fühlt sich dem Arzt nicht mehr ausgeliefert, sondern partnerschaftlich akzeptiert und verstanden. Folge: die Compliance steigt. Wie wird nun der Arztbesuch für den Patienten zu einem – im Rahmen des Möglichen – angenehmen Ereignis? Am besten klappt das, wenn Sie und Ihre MitarbeiterInnen sich in die Lage des Patienten versetzen und den Ordinationsbesuch aus seiner Sicht betrachten!

... mit den Augen der Patienten

- Wann haben Sie sich zuletzt einmal bewusst in die Lage des Patienten versetzt?
- Wann haben Sie sich zuletzt gefragt, was er tun muss, welchen

Aufwand er auf sich nehmen muss, um von ihnen behandelt zu werden?

- Wann haben Sie sich zuletzt gefragt, wie Sie ihm dabei helfen können?
- Wann haben Sie sich zuletzt gefragt, welche Gründe ein Patient hat, ausgerechnet in Ihre Praxis zu kommen?
- Womit hat sich Ihre Praxis einen besonders guten Namen gemacht?
- Was bekommt der Patient bei Ihnen, welche außergewöhnlichen Leistungen bieten Sie an?
- Welche bekommt er nur bei Ihnen, welche könnten Sie ihm zusätzlich anbieten?

Kommen Sie doch einmal mit dem Rad und ein anderes Mal mit dem Bus zur Praxis. Parken Sie beim nächsten Mal Ihr Auto dort, wo sich Ihre Patienten einen Parkplatz suchen müssen. Gehen Sie einmal auf die Patiententoilette, versuchen Sie Ihr Jackett dort aufzuhängen und laufen Sie z.B. mit einem Urinbecher über den Flur zum Labor. Setzen Sie sich für eine etwas längere Zeit in Ihr Wartezimmer und legen Sie sich einmal halbnackt auf Ihre Untersuchungsliege. Es gibt eine Vielzahl von Möglichkeiten, um neue Erkenntnisse zu gewinnen. Dennoch werden einem viele Schwächen verborgen bleiben, weil man einfach „betriebsblind“ ist. Verändern Sie daher Ihre Perspektive noch weiter und gehen Sie die Patientenwege einfach mit einer Videokamera nach. Filmen Sie alles, was dem Patienten in der Praxis begegnet. Betreten Sie die Praxis mit der Kamera, sehen Sie Ihre HelferInnen durch das Objektiv an, filmen Sie sitzend im Wartezimmer und liegend im Therapiebereich. Nehmen Sie für die Aufnahmen die typischen Positionen der Patienten ein. Filmen Sie Plakate, Türen, Toilette, Formulare und alles, was auch der Patient zu Gesicht kommt. Schauen Sie sich den Film gemeinsam mit Ihren HelferInnen über einen großen Fernseher an. Sie werden so Ihre „Praxiswelt“ noch eher mit den Augen der Patienten sehen und viele Unzulänglichkeiten entdecken können.



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

Workshop für MitarbeiterInnen in Arztpraxen
Souverän im Praxisalltag!
- sicher im Umgang mit Patienten, kompetent und reibungslos überzeugen

Was Souveränität tatsächlich bedeutet, wie man sie erlangt und warum eine souveräne Ausstrahlung besonders für MitarbeiterInnen in Arztpraxen eine zentrale Rolle spielt steht im Mittelpunkt dieses Tagesworkshops.

Die TeilnehmerInnen hören und erarbeiten das Wichtigste über Kommunikation, Telefon, Körpersprache, Umgang mit Emotionen und professionelles Beschwerdemanagement. Ziel ist es, rasch die eigene Wahrnehmung zu schärfen – eine angemessene und souveräne Verhaltensweise zu erlangen.

Adäquater Zeitaufwand – maximaler Wissenstransfer!

Veranstaltungsbeitrag: Euro 269.– excl. USt, incl. ausführlicher Skripten und Verpflegung
Wo? STAFAM, Pestalozzistraße 62, 8010 Graz
Seminarleitung: Viktoria Hausegger, mehr.wert. für ärzte und apotheker
Expertin für wirkungsvolles Marketingmanagement von Arztpraxen, www.mehrwertmarketing.at

Information u/o Anmeldung: Tel: 0664/460 16 35 – Email: office@mehrwertmarketing.at



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