

## Ärztehopping – auf der Suche nach Verständnis (Teil 1)

Patienten wünschen sich vom Arzt ihres Vertrauens nicht nur medizinische Hilfe sondern auch Zuwendung und Aufmerksamkeit. Bekommen sie dies nicht, wechseln sie den Arzt.

Es gibt immer noch Ärzte, die meinen, vermehrte Patientenzuwendung sei ein Ausdruck mangelnder Wissenschaftlichkeit. Das Gegenteil ist der Fall. Eine distanzierte Position des Arztes und seiner Assistentinnen wird vom Patienten als unnahbar, gefühllos und abweisend erlebt. Dies erzeugt ein Gefühl von Abhängigkeit und Hilflosigkeit.

Erhält der Patient nicht die erwartete und erhoffte Aufmerksamkeit, versteht er zudem nichts von den medizinischen Fachbegriffen, mit denen der Arzt aufwartet und trifft er beim Empfang auf abweisende Assistentinnen, dann geht er zum nächsten Arzt: „Ärztehopping“ – auf der Suche nach Verständnis.

Erst eine spürbare Zuwendung des Arztes schafft den erwünschten Dialog und ermöglicht damit auch ein Mitarbeiten des Patienten. Der Patient fühlt sich dem Arzt nicht mehr ausgeliefert,



sondern vielmehr partnerschaftlich akzeptiert und verstanden. Die Folge: Er wird besser kooperieren, 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 Assistentinnen sich in die Lage

des Patienten versetzen und den Ordinationsbesuch aus seiner Sicht betrachten! Dabei erheben sich folgende Fragen:

- Wann haben Sie sich zuletzt einmal bewusst in die Lage des Patienten versetzt?
- Wann haben Sie sich zuletzt gefragt, was er tun muss, welche Mühsal 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 besonderen Serviceleistungen bekommt er nur bei Ihnen, welche könnten Sie ihm zusätzlich anbieten?



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

**mehr.wert.**  
für ärzte und apotheker  
marketing, das gezielt bewegt

www.mehrwertmarketing.at

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

**INITIALZÜNDUNG FÜR IHR PRAXISTEAM:**  
Fr. 08.05., Sa. 09.05 und Sa. 20.06.2015, wieder in Wien  
2 ½ Tage, die sich auf alle Fälle lohnen!

**Geförderter Kompaktlehrgang  
DIE PROFESSIONELLE ARZT-ASSISTENTIN**  
Förderung von 50 % der Kurskosten möglich -  
5 % Sonderbonus für Leser der Ärztekron!

Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:  
✓ Das Unternehmen Arztpraxis – neue Anforderungen spielend meistern  
✓ Kommunikation + Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)  
✓ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten, Konflikte meistern, Konflikte nutzen!  
✓ Zeit und Persönlichkeit - typgerechtes Selbstmanagement im Alltag  
✓ Souveränes Auftreten - beeindruckend mit Patienten umgehen

Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität. Sonderkonditionen nützen und rasch anmelden! Kosten ohne Förderung + Rabatt: Euro 895,-/TeilnehmerIn  
✓ **AUFBAUENDE ZUSATZMODULE OPTIONAL BUCHBAR:**  
Fr. 19.6. 14.00-18.00 h: Erfolgreich arbeiten im Team  
Sa. 12.12. 10.00-18.00 h: a) Effiziente Vorbereitung der Praxis-Buchhaltung  
b) Praxismarketing- unverzichtbares Basiswissen für die moderne Praxismanagerin

Unverbindliche Informationen u/o Anmeldung: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35, Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, office@mehrwertmarketing.at; www.mehrwertmarketing.at