



VIKTORIA
HAUSEGGER

Souveränes Auftreten – mit Patienten richtig gut umgehen

PRAXISMARKETING: Nicht mehr nur die fachliche Qualifikation ist gefragt, auch die Wirkung auf das Gegenüber gewinnt immer mehr an Bedeutung.

SOUVERÄNES AUFTRETEN ist gerade in Arztpraxen ein wichtiges Thema, denn es geht zu einem sehr großen Teil um Vertrauen. Einem unsicher wirkenden, hektischen oder gar unfreundlichen Ordinationsmitarbeiter wird kein Vertrauen geschenkt, hier fühlen sich Patienten nicht gut aufgehoben. Nur ein zufriedener Patient kommt wieder und empfiehlt Sie weiter. Dies ist der beste Beweis für eine optimale Verbindung von fachlichem Know-how, Professionalität, Image und perfekter Betreuung. Souveränes Auftreten setzt ein positives Selbstwertgefühl voraus und die Gewissheit, sich auch in heiklen Situationen professionell zu verhalten.

SELBSTWIRKSAMKEIT – WAS IST DAS?

Unser Denken und Handeln wird von einem System persönlicher Überzeugungen bestimmt. Einen zentralen Platz unter diesen Überzeugungen nimmt die Selbstwirksamkeitserwartung ein. Kann man frei entscheiden, handelt man erst, wenn man überzeugt ist, dazu auch in der Lage zu sein. Das ist der Kern der Selbstwirksamkeitserwartung und die Basis für Erfolg – auch im Umgang mit Patienten. Wahrgenommene Selbstwirksamkeit bezieht sich auf Überzeugungen betreffend diejenigen Fähigkeiten, die man benötigt, um eine bestimmte Handlung zu organisieren und auszuführen, um damit bestimmte Ziele zu erreichen. Es geht also um das Vertrauen, das man aufgrund von Erfahrungen in seine eigenen Fähigkeiten hat, bestimmte Anforderungen zu bewältigen, auch „berufliche Stolpersteine“ zu meistern. Dieses Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten kann aktiv gestärkt werden, z.B. durch korrekte Kleidung und eine adäquate Körperhaltung und Körpersprache.

„Knigge“ für die Arztpraxis

Die 10 wichtigsten Regeln zum Umgang mit Patienten

1. Ein Patient der die Praxis oder einen Raum betritt, sollte sofort aktiv zur Kenntnis genommen werden, selbst wenn man gerade anderweitig beschäftigt ist, z.B. telefoniert. Denken Sie immer daran, das Wegsehen und gekünstelte Geschäftigkeit schnell als Affront empfunden wird.
2. Tun Sie möglichst nichts anderes, während Sie mit dem Patienten reden. Schenken Sie ihm Ihre volle Aufmerksamkeit, schauen Sie ihn bewusst an, halten Sie Augenkontakt.
3. Insbesondere die Helferinnen sollten ein Namensschild an der Kleidung tragen, damit dem Patienten die persönliche Ansprache erleichtert wird. Zusätzlich sollten Helferinnen und Ärzte bei der Begrüßung ihren Namen nennen. Aber auch der Name des Patienten sollte so oft wie sinnvoll möglich genannt werden. Dabei ist insbesondere darauf zu achten, dass er richtig ausgesprochen und auch immer richtig geschrieben wird. Der Name ist schließlich ein wichtiger Bestandteil der menschlichen Persönlichkeit.
4. In Arztpraxen sollte gelächelt werden. Jedem Patienten sollte jederzeit das Gefühl vermittelt werden, dass er willkommen ist, man ihn mag. Damit signalisiert man schon zu Anfang des Kontaktes, dass er bestmöglich behandelt werden wird.
5. Die Verwendung einer möglichst warmherzigen, höflichen und freundlichen Sprache ist in allen Praxissituationen angezeigt. Insbesondere die beiden Zauberwörter „bitte“ und „danke“ sollten fester Bestandteil nahezu jeder Kommunikationssequenz sein.
6. Patienten sollten immer ernst genommen werden. Selbst Routinefragen sind konzentriert, sorgfältig, ausführlich und zuvorkommend zu beantworten.
7. Auf Beschwerden eines Patienten sollten sämtliche Mitarbeiter einer Arztpraxis auf intelligente Weise reagieren - Verständnis und Anteilnahme zeigen. Wer zurück meckert oder schmolzt, wird das Ziel des begeisterten Patienten kaum erreichen. Wesentlich Erfolg versprechender ist es, das erwartete Reaktionsmuster zu durchbrechen indem man den verärgerten Patienten durch betont höfliche und freundliche Worte auf eine sachliche Ebene zurückführt. Nicht zu vermeidende Streitgespräche sollte man nicht öffentlich führen, schon gar nicht vor anderen Patienten.
8. Auf Diskretion und Einhaltung der Schweigepflicht sollte peinlichst geachtet werden – in Schrift und Sprache. Patienten-Karteikarten haben auf einer Anmeldungstheke nichts verloren. Die Benutzung von Sprechanlagen sollte äußerst dezent erfolgen.
9. Die Praxis ist nicht der richtige Ort, in denen modische Eigenarten ausgelebt werden. In Bezug auf die Kleidung sollte daher den Erwartungen der Patienten auf professionelle Weise entsprochen werden.
10. Gleiches betrifft die Pflege der Praxis und der dort tätigen Personen. Hier ist ein professionelles Erscheinungsbild, Sauberkeit und Ordnung in jeglicher Beziehung anzustreben.

DIE KORREKTE KLEIDUNG

Die Kleidung bestimmt das Bild eines Menschen entscheidend mit. Nur wer sich in seiner Haut wohl fühlt, ist leistungsfähig. Und dies gilt auch, wenn es um die zweite Haut – also die Kleidung – geht. Hängt das Wohlfühlgefühl allerdings vorrangig an Gesundheitssandalen, (alten) Jeans und Kuschelpullover, kann das gerade in einer Ordination einen nachteiligen Eindruck hinterlassen. Denn ein solcher Kleidungsstil wird nicht selten mit

- Nachlässigkeit
- Ungepflegtheit und eventuell sogar
- mangelnder Hygiene in der Ordination assoziiert.

Die Wirkung des Outfits stimmt in diesem Fall nicht mit dem unausgesprochenen Versprechen eines Arztes bzw. einer Ordination von

- Genauigkeit
- Verlässlichkeit
- Hygiene und
- medizinischer Versorgung auf dem letzten Stand des Wissens überein.

Wenn sich Patienten ein Bild von der Ordination machen, benutzen sie Orientierungshilfen, da sie die Qualität der medizinischen Dienstleistung nicht direkt beurteilen können. Dazu zählt neben dem Auftreten, der Gestaltung der Ordination, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der OrdinationsmitarbeiterInnen eben auch die Kleidung. Sie dient auch als Maßstab für die mögliche Kompetenz und Verlässlichkeit einer Person. Im Auge des Betrachters muss der Anblick eines Menschen mit dem Bild, das er von der Rolle des Gegenübers hat, übereinstimmen, damit er Vertrauen schöpfen kann.

KÖRPERHALTUNG UND KÖRPERSPRACHE

Der Körper ist der Übersetzer der Seele ins Sichtbare, sagte schon Christian Morgenstern. Dass seelische Zustände sich in unserem Körper widerspiegeln, haben wir alle schon erlebt: Ob wir die Schultern hängen lassen, die Zähne zusammenbeißen oder die Nase rümpfen – innere Prozesse werden an der Haltung und den Bewegungen unseres Körpers sichtbar. Das Auftreten des Ordinationsteams bietet dem Patienten eine Basis für Interpretationen. Manchmal ist uns nicht bewusst, was wir denken und fühlen und was die anderen sehen. Dann erkennen andere innere Prozesse an uns, die wir selbst gar nicht wahrgenommen haben. Deshalb sollten

Sie sich hin und wieder fragen, was andere wohl an Ihnen und Ihren MitarbeiterInnen sehen – und was diesen Eindruck hinterlässt.

DER UMGANG MIT BESCHWERDEN

Auch scheinbare „Banalitäten“ wie die Begrüßung der Patienten oder das Verhalten am Telefon haben ihre Wirkung. Auch hier gibt es viele Tipps und Tricks, um selbstsicher agieren zu können und täglich souveräner zu werden. Ein eigenes Thema ist der Umgang mit Krisen. Ein Grundsatz für das gesamte Ordinationsteam sollte es sein, Beschwerden als Chance zur Patientenbindung zu nutzen. Selbst wenn Ihre ärztliche Dienstleistung und der Service Ihrer Ordination von noch so herausragen-

der Qualität sind, selbst wenn Sie noch so gewissenhaft agieren: Es kann immer einmal sein, dass etwas „nicht stimmt oder passt“. Dann heißt es, die Krise als Chance nutzen! Beziehen Sie die Kritik nur auf die Sache und erlauben Sie sich selbst wie dem kritisierenden Patienten, das Gesicht zu wahren. Die Selbstwirksamkeitserwartung ist eine bedeutsame Eigenschaft, die unsere Ziele und unser Handeln bestimmt. Sie zu verbessern hat enorm günstige Auswirkungen auf alle Bereiche des Lebens, des Befindens und den Erfolg und die Zufriedenheit im Beruf!

Investieren Sie doch einmal in ein diesbezügliches Fortbildungsprogramm für Ihre MitarbeiterInnen. Sie werden sehen – es lohnt sich!

Geförderte Fortbildung Sommerlehrgang „Die professionelle Arztassistentin“

MitarbeiterInnen, die auch in schwierigen Situationen gekonnt reagieren, sind in der Arztpraxis ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Gute Schulung macht hier einen entscheidenden Unterschied. Im Rahmen des Programms „Qualifizierungsförderung für Beschäftigte im Rahmen des Europäischen Sozialfonds“ übernehmen das AMS und der Europäische Sozialfonds bis zu 75% der Kurskosten für Ihre MitarbeiterInnen. Wichtig: Der Antrag zur Qualifizierungsförderung muss vor Beginn des Lehrganges eingereicht werden! Der Seminarveranstalter unterstützt Sie dabei gerne. Die vierteilige Fortbildungsreihe umfasst folgende Themen:

- **Das Telefon – Visitenkarte Ihrer Ordination**
Workshop, Teil 1 und 2 (jeweils 4 Stunden, je Kurs 260 Euro)
- **Konflikte meistern – Konflikte nutzen!**
Workshop (4 Stunden, 260 Euro)
- **Souveränes Auftreten: mit Patienten richtig gut umgehen**
Workshop (4 Stunden, 260 Euro)

Start der Fortbildungsreihe: 15. Juni 2007, Wien. Die Teilnehmerzahl ist auf 14 Personen beschränkt. Die Folgetermine werden flexibel vereinbart. Die letzte Veranstaltung findet spätestens im Dezember 2007 statt.

Detailinformationen zu den Workshopinhalten finden Sie unter

www.mehrwertmarketing.at – Seminarplan 2007

Infos und Anmeldung:

Viktoria Hausegger
mehrwert. für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
Tel. 0664/460 16 35
Fax 01/768 54 44-20
office@mehrwertmarketing.at



Ärzte
Krone

Mit der Ärzte Krone zum Seminar

Gewinnen Sie die Teilnahme Ihrer
Mitarbeiterin an der vierteiligen
Seminarreihe

Unter den LeserInnen der Ärzte Krone
wird ein Seminarplatz für alle vier Teile
des Fortbildungsprogramms verlost.

Einfach ausfüllen und faxen an:
01/407 31 14

Name _____

Adresse _____

Tel. _____

Fax _____

E-mail _____