

9. Februar 2006

Menschlichkeit ist oberstes Gebot

Zuspruch und Mitgefühl gegenüber Patienten und Personal zahlt sich aus

Der „Liebling“ einer Ordination muss nicht immer die Ärztin oder der Arzt sein. Auch die freundliche Dame am Empfang beispielsweise kann ihren Teil zum Praxiserfolg beitragen. „Menschlichkeit“ als Teamwork zeigt die stärkste Wirkung.

Wie wichtig gelebte Menschlichkeit in der Arztpraxis ist, kann nicht oft genug und nicht deutlich genug hervorgehoben werden. „Als Arzt sollte man in jeder Situation daran denken, dass man es mit kranken Menschen zu tun hat, die von Schmerzen, Ängsten und Sorgen geplagt werden. Sie befinden sich in einer Ausnahmesituation und bedürfen deshalb besonderen Zuspruchs und Mitgefühls“, so Vik-



Dr. Viktoria Hausegger
mehr.wert. für Ärzte und
Apotheker. Tel. 0664/460-16-35
www.mehrwertmarketing.at

>>> Das, was man den Mitarbeitern ‚antut‘, landet in verstärkter Form immer beim Patienten – egal, ob es sich um Positives oder Negatives handelt. <<<

toria Hausegger, Marketingspezialistin in Wien.

Diese Tatsache sollten Ärzte immer wieder auch den Mitarbeitern klar machen. „Menschlichkeit ist nicht Chef-Sache, sondern Team-Arbeit“, meint Hausegger. Mitarbeiter seien der Marketingfaktor Nummer eins, von ihnen hänge der Erfolg der Praxis und der „Zuspruch“ der Patienten zumeist noch stärker ab als vom Arzt selbst.

Bei der Analyse einer Ordination wurde laut Hausegger ermittelt, dass eine Helferin übermäßig stärker beschäftigt war als die anderen und dass es mit einer weniger auch funktionieren müsste. Als das dem Arzt mitgeteilt wurde,

sagte er nur: „Weiß ich, und ich weiß auch, wer zu viel ist. Das ist Frau B. beim Empfang. Unter uns gesagt, sie ist nicht die schnellste oder schlaueste. Aber sie ist die Liebenswürdigkeit in Person und bringt mir meine Patienten bereits an der Anmeldung in die denkbar beste Stimmung. Außerdem hat sie eine große Familie, ist in jedem Verein und kennt Hinz und Kunz. Wenn ich die nicht hätte, hätte ich 600 Patienten weniger im Quartal.“

„Menscheln“ als Positivfaktor

Das Beispiel zeigt laut Hausegger mehr auf, als dies auf den ersten Blick scheint: „Es macht klar, wie fatal es sein kann, eine ältere Helferin loswerden zu wollen, weil sie Probleme mit der EDV und anderer moderner Technik hat. Unter Umständen ist man zwar nachher eventuell ein kleines Ärgernis los, doch vielleicht auch einen wichtigen Positivfaktor, eine Expertin im ‚Menscheln‘. Schon mancher musste erkennen, wie teuer so etwas unter dem Strich sein kann.“

Das Beispiel macht noch etwas anderes deutlich: Ein Arzt kann seine Helferinnen ganz bewusst als Marketingfaktor einsetzen. „Vielleicht sollte man bei nächster



Eine angenehme, zwischenmenschlich unbeschwerte Atmosphäre in der Ordination macht nicht nur aus marketingtaktischen Gründen Sinn.

Gelegenheit jemanden mit einer großen Familie einstellen“, regt Hausegger an, „oder künftig bei Einstellungen auf Vereinszugehörigkeiten oder bestimmte Sprachkenntnisse achten.“

Eine angenehme, zwischenmenschlich unbeschwerte Atmosphäre in der Praxis macht nicht nur aus marketingtaktischen Gründen Sinn. „Man sollte es für sich selbst tun“, sagt Hausegger. „Für ein Umfeld der Lebensfreude in dem Bereich, in dem man den größten Teil seines Lebens verbringt. Man sollte es sich wert sein.“

Eine positive, menschliche Ausstrahlung der Praxis kann allerdings nur entstehen, wenn auch innerhalb des Teams das Klima stimmt. Dabei kommt dem Chef

und Arbeitgeber eine besondere Verantwortung zu.

Hausegger setzt dabei auf „partnerschaftliches Handeln“, das heißt, den Helferinnen Verantwortung übertragen und die Mitarbeiter in praxisrelevante Entscheidungsprozesse mit einbinden. Dies sei immer Ausdruck von Wertschätzung und die beste Motivation zugleich. „Insbesondere dem Praxismarketing kommt es direkt zugute, wenn der Arzt Fortbildung ermöglicht, beispielsweise in Fragen der Kommunikation“, regt die Marketingspezialistin an. „Das, was man den Mitarbeitern ‚antut‘, landet in verstärkter Form immer beim Patienten – egal, ob es sich dabei um Positives oder Negatives handelt.“

MD ■

KOOPERATIONSBÖRSE



► Sind Sie als Arzt an der Mitarbeit in einer Praxisgemeinschaft interessiert? Oder fehlt in Ihrer Ordination ein Vertreter eines bestimmten Faches als Praxispartner? Wir veröffentlichen Ihre Anzeige(n) kostenlos in bis zu zehn aufeinander folgenden Ausgaben.

Kontakt und nähere Informationen unter 0664/144-98-94 oder michael@dihlmann.at

WIEN

► Neu renovierte Ordinationsräumlichkeiten in zentraler Lage (nahe Friedensbrücke) stundenweise zu vermieten. Auch qualifizierte komplementärmedizinische Mitarbeit in Praxis für Allgemeinmedizin möglich. **Tel. 0664/302 43 85.**

► Suche für komplett adaptiertes 500 qm großes Therapiezentrum (Kassenpraxis Allgemeinmedizin vorhanden) in zentraler Wiener Lage. Ärzte für physikalische Medizin, chinesische und indische Medizin sowie qualifizierte Therapeuten. **Tel. 0699/113-94-023.**

► Privatordination für Augenfacharzt in Ordinationsgemeinschaft im 1. Bezirk zu vergeben. **Tel. 0699/141-02-252.**

► Neu adaptierte Ordinationsräumlichkeiten im 19. Bezirk, ca. 70 qm mit Gartenblick, stunden- oder tageweise günstig zu vermieten. Netter zusätzlicher Behandlungsraum mit Massagetisch.

PC-Mitbenutzung (Ärzteprogramm) möglich. **Tel. 01/368-34-14** oder **0699/1946 29 22.**

► Allgemeinmediziner ohne Kassen, 4. Bezirk, bietet Kollegen(in) Mitbenutzung eleganter, neu renovierter Ordinationsräume. U1-Taubstummengasse, Lift, Hofruhelage. **Tel. 01/505-24-05.**

► Großer, schöner Praxisraum in Gemeinschaftspraxis (Homöopathie, Akupunktur, Psychotherapie) im 3. Bezirk in Wien tageweise zu vermieten. **Tel. 0699/170-262-62.**

► Neurodiagnostisches Institut im 7. Wiener Gemeindebezirk sucht FA/FÄ für Neurologie für selbstständige NLG/EMG-Untersuchungen auf Werksvertragsbasis. **Tel. 0664/1449894.**

► LIFE BALANCE – das 1. Zentrum für Ganzheitsmedizin im Norden Wiens – vermietet Räumlichkeiten (20 bzw. 35 m²). All-inklusive-Service (auch tageweise), Parkplätze, Garten-Ruhelage, behindertengerecht. **Tel. 0650/292-88-88.**

► Facharzt für Orthopädie in Wien zur dauerhaften Mitarbeit in orthopädischer Kassenordination gesucht. Zeitausmaß etwa 20 Wochenstunden. **0664/144-98-94.**

► Neu adaptierte Ordinationsräumlichkeiten im 19. Bezirk, Nähe Rudolfinerhaus und Sanatorium Döbling, stunden- oder tageweise zu vermieten. **0664/308-61-22.**

► Wahlärztin für Allgemeinmedizin, Homöopathin, bietet Ordinationsmitbenutzung im 2. Be-

zirk, Nähe Augarten, Hofruhelage, alle Vormittage, 1 Nachmittag, vorzugsweise Komplementärmedizin, Psychotherapie. **Tel. 0699/102-38-679.**

► Arzt für Allgemeinmedizin sucht Vertretungsmöglichkeit in Wien und Umgebung. **Tel. 0664/144-98-94.**

► Kleine, frisch renovierte Ordination im 9. Bezirk in unmittelbarer Nähe zu AKH, Privatklinik und Goldenem Kreuz, eventuell auch tageweise, zu vermieten. **Tel. 0650/490-99-02.**

► Orthopädische Kassenpraxis im Zentrum von Wien sucht einen Arzt mit ius practicandi und Ausbildung in Akupunktur. **Tel. 0664/144-98-94.**

NIEDERÖSTERREICH

► Neu adaptierte Ordinationsräumlichkeiten in Gänserndorf, zentral gelegen, behinderten- und rollstuhlgerecht, tageweise zu vermieten. **Anfragen unter 0676/748-76-13.**

► Partner(in) für Mitbenutzung einer Wahlarzt-Ordination im Zentrum von Wiener Neustadt gesucht. **Tel. 0664/131-89-51.**

► Ordinationsräume im Zentrum von Wiener Neustadt, 134 qm, bisher für Physikalische Therapie verwendet, zu vermieten. Erweiterung um 60 qm möglich. **Tel. 0664/131-89-51.**

OBERÖSTERREICH

► Facharzt für Orthopädie, derzeit alle Kassen, sucht Nachfolger oder Partner für Gemeinschaftspraxis (Kassenstelle wird nicht nachbesetzt),

Linz-Zentrum, 180 qm, Lift, neu eingerichtet, Untersuchungsräume, Therapiekabinen. Auch für Unfallchirurgen, Neurologen, Schmerztherapeuten u.a. geeignet. **Tel. 0650/203-88-83.**

► Niedergelassener Allgemeinmediziner mit räumlich und gerätemäßig gut ausgestatteter Ordination bietet Praxisgemeinschaft mit Facharzt für Gynäkologie für Wahlarztstätigkeit am Nachmittag in Uttendorf (zwischen Mattighofen und Braunau). Geringe Investitionskosten, hohe Patientenfrequenz zu erwarten durch Fachärztemangel. Anfrage unter **Tel. 07724/32-92.**

► Mattighofen: Partner für Mitbenutzung in Wahlarztordination (FA für Urologie) gesucht. Zentrale Lage, ca. 100 qm Nutzfläche, beste Infrastruktur. **Tel. 07742/6777** oder **0664/312-07-60.**

► Nachfolger für gynäkologische Wahlarztpraxis in Weyer/OÖ gesucht. **Tel. 0676/424-35-66.**

TIROL

► Lehrpraxis für Allgemeinmedizin in Innsbruck-Land bietet Praxisvertretungsmöglichkeit (am Nachmittag) für Kollegen mit ius practicandi mit Einschulung und Vorbereitung auf selbstständigen Praxisbetrieb. Anfragen bitte per **Fax an 05232/821-72.**

► Neue Praxisräumlichkeiten im Telfer Ärztehaus zur tage- und stundenweisen Vermietung anzubieten. Ergometrieplatz zur eventuellen Mitbenutzung vorhanden. Einzugsgebiet von Imst inkl. Ötztal bis Innsbruck. Anfragen unter **Tel. 0699/127 35 154.**

SALZBURG

► Biete Kooperations- bzw. Mietmöglichkeit nach individueller Vereinbarung (stunden- bis tageweise) in neu gebauter Zweitordination für Allgemeinmedizin im Zentralraum des Oberpinzgau (Stuhlfelden–Mittersill–Hollersbach). Kontakt unter **Tel. 0664/200-50-96** oder e-Mail: **stumpeter@alpinarzt.at**

► Repräsentative Ordinationsräumlichkeiten in neu errichtetem Ambulatorium in Salzburg Stadt tage- oder stundenweise zu vermieten. Verkehrsgünstige Lage (Autobahnauffahrt Nord). Parkplätze inkl. Behindertenparkplatz direkt vor der Tür, ebenerdiger Zugang, behinderten- und rollstuhlgerechte Ausstattung. Kontakt unter e-mail: **kardiologie@sbg.at** oder **Tel. 0662/451-900.**

ÖSTERREICHWEIT

► Philips MRI-Gerät 0,5 T auf dem technischen Stand von 2002 inkl. HF-Kabine und Trockenlaserprinter Kodak als Einzel- oder Zusatzgerät an Institut oder Spital zu vermieten. Gegebenenfalls auch Bildung einer Praxisgemeinschaft Orthopädie und/oder Chirurgie. Kontakt unter **Tel. 0669/116-73-262** oder **dr.moser@orthodoc-gmbh.de**

► Suche für ein bis zwei Tage pro Woche Räume in Ärztehaus, Allgemein-, Orthopädie- oder HNO-Praxis für neurologische Diagnostik und Therapie bei Schwindel und Kopfschmerzen als Wahlarzt; gern enge Kooperation. **Tel. +49/8536/919-795.**