

8. Dezember 2005

Praxis-Image: Kleider machen Leute

Es muss nicht immer der weiße Kittel sein – das gewählte Outfit sollte auch Marketingaspekte berücksichtigen

Eine einheitliche Kleidung der Praxismitarbeiter stärkt das „Wir-Gefühl“ und trägt zu einem professionellen Erscheinungsbild bei. Den Patienten kann damit die „Botschaft“ vermittelt werden, dass hier alle an einem Strang ziehen.

„Schon längst ist der weiße Kittel nicht mehr das Standardkleidungsstück in allen Praxen“, weiß Viktoria Hausegger, Spezialistin für Ärztemarketing in Wien. „Interessante Alternativen gewinnen immer mehr Freunde.“ Dabei dürfen nicht unterschätzt werden, dass der gute alte weiße Kittel durchaus seine Vorteile hat. Selbst wenn unterschiedliche Modelle getragen werden, ist zum Beispiel dennoch eine gewisse Einheitlichkeit gegeben.

Uniformen zeigen seit jeher Wirkung. Deren Träger können sich als etwas Besonderes sehen und identifizieren sich meist leichter mit eigentlich fremden Zielen. Wird in der Praxis durch eine einheitliche Kleidung ein ausgeprägteres „Wir-Gefühl“ gestärkt, so fällt es den Helferinnen allein dadurch schon leichter, Stresssituationen zu bewältigen. Wer zum „Top-Team“ gehört, lässt sich schließlich nicht so leicht unterkriegen. Dazu bedarf es nicht

unbedingt des weißen Kittels, aber eine einheitliche Kleidung hilft auf jeden Fall.

Das abgestimmte Outfit kann auch zu einem professionellen Erscheinungsbild der Ordination beitragen und den Patienten klare Orientierung in Bezug auf potenzielle Ansprechpartner bieten. „Dienstkleidung wird zwar in den meisten Fällen von der Praxis beigestellt, dennoch sollten die Helferinnen bei der Auswahl mitentscheiden dürfen“, empfiehlt Hausegger. Möglich wäre zum Beispiel die Vorgabe, dass der „Chef“ einen ausreichend bemessenen Betrag pro Helferin und Jahr für Kleidungs-Sets, wie Kit-

>> Dienstkleidung wird zwar in den meisten Fällen von der Praxis beigestellt, dennoch sollten die Helferinnen bei der Auswahl mitentscheiden dürfen. <<



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

tel und Hose, Jacke und Rock, Sweatshirt und Jeans, zur Verfügung stellt. Einigen müssen sich die Helferinnen lediglich auf ein gemeinsames Modell.

Um einen optimalen Effekt zu erzielen, sollten die Sets möglichst gleichzeitig gewechselt werden. Erschwert wird dies in manchen Ordinationen durch unterschiedliche Wechselintervalle, beispielsweise im Labor und in der Anmeldung.

Was auffällt, wirkt

Selbst kleine Accessoires können Effekte erzeugen, die in die richtige Richtung gehen. Auffällige, einheitliche Namensschilder beispielsweise sind manchmal bereits eine ausreichende „Uniform“, selbst wenn Zivilkleidung getragen wird.

Zuletzt sollte ein Aspekt nicht vergessen werden: Der Arzt muss in immer stärkerem Maße auch

daran denken, dass er Dienstleister ist. Ausschlaggebend für die Wahl der Kleidung sollte deshalb nicht allein der eigene Geschmack oder jener der Helferinnen sein. „Die Entscheidung, welche Art von Kleidung getragen wird, muss unbedingt unter Berücksichtigung der Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche der Klientel erfolgen“, betont Hausegger. Bei einer modernen, überwiegend jungen Patientenschaft oder dem Wunsch, diese anzusprechen, dürften selbst ausgefallene Kleidungsexperimente eher vorteilhaft sein. Bestehe das Klientel jedoch überwiegend aus älteren und konservativen Patienten, entspreche wahrscheinlich der schlichte weiße Kittel nicht nur den Erwartungen, sondern auch den Wünschen. MD ■



Es muss nicht immer nur weiß sein: Beispiele für Kleidung von Arzthelferinnen.