

## Service in der Arztpraxis (3)

## Kommunikation ist keine Nebensache

**WIEN – Im sensiblen Umfeld der Arztpraxis ist eine hohe Qualität der Kommunikation ein entscheidendes Erfolgskriterium. Die Erwartungen der Patienten haben sich in den letzten Jahren stark verändert und damit das Bild des Arztes. Viktoria Hausegger, Geschäftsführerin der Agentur Mehrwertmarketing: „Der Arzt von heute wird als Gesundheitsberater angesehen, als Partner, wenn es darum geht, die eigene Gesundheit zu erhalten.“**

Der Besuch in der Arztpraxis wird als die hochwertige individualisierte Dienstleistung angesehen, aber nur dann, wenn in der Pra-

vom Zuzahler zum Bezahler wird, wird die Qualität der Kommunikationskultur zum Kriterium für die Wahl der Arztpraxis.



Viktoria Hausegger

xis patienten- und serviceorientiert gedacht und gehandelt wird. Hier steht das Bedürfnis der Patienten nach Information an oberster Stelle: In gleichen Maße, wie der Patient

### Enge Bindung ist wichtig für den Therapieerfolg

Der niedergelassene Arzt verbringt rund 60 bis 80 Prozent seiner Tätigkeit im Gespräch mit dem Patienten! Das ist jedoch den meisten Ärzten nicht bewusst – auch nicht, wie wichtig die Kommunikation gerade in diesem Beruf ist. „Die direkte Kommunikation wird – im Vergleich mit den Möglichkeiten der modernen Medizin – eher als Nebensache angesehen. Und leider verhalten sich viele Ärzte genau so“, erklärte die Marketingexpertin.

Gerade die enge Bindung ist wichtig für den therapeutischen Erfolg – nur bei gutem Kontakt können gute Ergebnisse erzielt werden. Die funktionierende Arzt-Patienten-Bindung ist andererseits auch ein Wirtschaftsfaktor für jede Praxis. Die soziale Kompetenz ist unabhängig vom medizinischen und fachlichen Wissen ein entscheidender Faktor jedes beruflichen Erfolgs.

Hausegger: „Viele Patienten sind jedoch mit dem Arzt-Patienten-Gespräch unzufrieden.“ Schon eine Gesprächsunterbrechung durch das Telefon oder die Arzthelferin vermitteln dem Patienten, dass er nicht genug geschätzt und verstanden wird. Ein weiteres Problem sind unverständliche Fachausdrücke. Nach wie vor werden Patienten mit vielen Begriffen konfrontiert, die sie nicht verstehen und die unter Umständen sogar Angst erzeugen. Der schlechteste Fall: Der Patient verrät dies nicht, wechselt aber die Praxis. Das Praxisteam merkt dies leider häufig zu spät, um reagieren zu können. Mit hoher Wahrscheinlichkeit haben diese Pati-



enten zwischenzeitlich jemanden gefunden, dem sie vertrauen können.

### Fachausdrücke vermeiden

Für das ganze Team ist es wichtig, Fachausdrücke möglichst zu meiden – besonders in Gesprächen mit Patienten. „Sprechen Sie mit den Menschen in der für sie verständlichen, positiven Sprache“, so die Marketingexpertin. Wobei sie eingesteht, dass es „für Mediziner noch schwieriger als für andere Menschen ist, Positives zu sehen – gerade in der Medizin wird der Fokus auf Defizite gerichtet und nicht auf das, was funktioniert“.

### Tipps für die Praxis

Tipps für eine positive Sprachausrichtung:

- ▶ Effektive, positive Sprache bedeutet Wertschätzung, die wir unseren Gesprächspartnern entgegenbringen.
- ▶ Ich-Botschaften sind sehr wertvoll, besonders dann, wenn Sie selbst emotional betroffen sind.
- ▶ Wenn Sie einen Standpunkt vertreten, ist es sinnvoll, diesen als eigene Meinung darzustellen und nicht als eine allgemein gültige Weisheit.
- ▶ Möchten Sie etwas Positives ausdrücken, vermeiden Sie das

Wort „nicht“ (nicht schwer, nicht schlecht ...).

- ▶ Vermeiden Sie „keine Sorgen machen“, „keine Angst haben“.
- ▶ Die W-Fragen (warum, weshalb und wieso) führen zu Problemen und nicht zu Lösungen.
- ▶ Das Wort „aber“ erschwert die Kommunikation, „und“ erleichtert sie.
- ▶ „Müssen“ erzeugt Druck und dieser automatisch Widerstand.
- ▶ „Versuchen“ bedeutet nicht, etwas zu tun.
- ▶ Vermeiden Sie Weichmacher und Konjunktive in Ihren Gesprächen – sie verringern die Erfolgchancen enorm.

Hausegger: „Mein Tipp: Das Praxisteam sollte sich gelegentlich auch Hilfe von außen holen. Erfahrene Trainer bringen in Workshops und Seminaren das Wesentliche auf den Punkt. Das spart Zeit und Geld und steigert zudem die Motivation des Teams und die Zufriedenheit der Patienten.“

**i** Viktoria Hausegger ist Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert. für Ärzte und Apotheker.  
www.mehrwertmarketing.at  
E-Mail: office@mehrwertmarketing.at



### Geförderter Lehrgang „Arzt-Assistentin“

**Lehgangsinhalte:** Telefon als Visitenkarte, erfolgreicher Umgang mit schwierigen Patienten, Zeit und Persönlichkeit: Selbstmanagement im Alltag, souveränes Auftreten

#### Termine 2009:

- ▶ Wels, Oberösterreich, Hypo Vorarlberg  
Fr., 27.2., Sa., 28.2. & Sa., 21.3.2009
- ▶ Graz, Steiermark, STAFAM – Steirische Akademie für Allgemeinmedizin  
Fr., 24.4., Sa., 25.4. & Sa., 16.5.2009
- ▶ Klagenfurt, Kärnten, Ärztekammer Klagenfurt  
Fr., 19.6., Sa., 20.6. & Sa., 4.7.2009

**Kosten ohne Förderung:** Euro 960 /Teilnehmer/in

Informationen: Viktoria Hausegger  
office@mehrwertmarketing.at oder Tel.: 0664/460 16 35

Die Förderung im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen für Beschäftigte beträgt 2/3 bei Mitarbeiterinnen über 45 Jahre ¾ der anerkannten Kurskosten!

**ZUSÄTZLICH 10% RABATT FÜR LESER DER MEDICAL TRIBUNE!**