

## Bitte recht freundlich!

### Vom Umgang mit Patientinnen und Patienten

EIN HAUPTKRITERIUM für eine erfolgreiche Arztpraxis liegt in der Art und Weise, wie mit den Patienten umgegangen wird. Unfreundlichkeit ist einer der Hauptgründe, warum Patienten den Arzt wechseln. „Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.“ Dieses alte Sprichwort hat nichts von seinem Wahrheitsgehalt verloren und beschreibt gut die Stimmung in dem Unternehmen Arztpraxis: Wer zu seinen Patienten besonders freundlich ist, der hat auch besonders freundliche Patienten. Und das gilt natürlich auch für den umgekehrten Fall.

#### GRÜNDE FÜR UNFREUNDLICHKEIT

Dass Patienten unfreundlich behandelt werden, hat mehrere Gründe (siehe Kasten). Wenn Ihnen nun auffällt, dass in Ihrer Praxis Unfreundlichkeit herrscht, gilt es, dem rasch entgegenzuwirken. Dabei ist Folgendes von Bedeutung: Die Liebenswürdigkeit des Arztes und seiner meisten Mitarbeiterinnen kann nicht die Unfreundlichkeit einer einzelnen Mitarbeiterin ausgleichen.

Unfreundlichkeit zeigt sich an vielen Symptomen: Anliegen von Patienten werden nicht oder nur mürrisch beantwortet, Anweisungen werden im Befehlston gegeben, Fragen von Patienten werden übergangen, oder der Patient wird mit unkonkreten Antworten abgespeist.

In diesem Zusammenhang ist auch von Bedeutung, wie Sie mit Ihren Assistentinnen kommunizieren. Wenn Sie dabei einen höflichen – freundlichen – Umgangston pflegen, so üben Sie damit eine positive Vorbildwirkung aus.

Unfreundliches Verhalten in einer Arztpraxis ist (auch) aus Sicht eines erfolgreichen Praxismarketings unentschuldigbar. Selbst wenn einige Patienten schlechte Manieren an den Tag legen, darf das nicht dazu führen, dass allen Patienten unwirsch entgegengetreten wird. Denn in Wirklichkeit ha-

ben Sie, das zeigt die Erfahrung, viel mehr liebenswürdige und freundliche Patienten als solche „schwarzen Schafe“.

#### FREUNDLICHKEIT ALS MARKETINGINSTRUMENT

Eine moderne Arztpraxis ist durchaus mit anderen Dienstleistungsunternehmen wie Banken, Versicherungen, Hotels oder Fluglinien vergleichbar. Unter diesem Aspekt ist es interessant zu beobachten, welche hohen Schulungsinvestitionen solche Organisationen vornehmen, um ihre Mitarbeiter zu besonderer Freundlichkeit im Umgang mit Kunden zu bringen. Zwar sind – wie jeder schon am eigenen Leib gespürt hat – derartige Schulungen nicht immer erfolgreich, aber den Unternehmen ist eines klar: Ohne diese Bemühungen werden sie langfristig in ihrer Branche das Nachsehen haben.

Sie benötigen ein durchdachtes Programm, um Ihr Ziel zu erreichen. Dabei müssen Sie Ihren Assistentinnen vermitteln, dass sie den Patienten als Kunden und nicht als Bittsteller sehen. Die folgenden Tipps gelten für den Arzt ebenso wie für alle in der Praxis tätigen Mitarbeiter.

Nehmen Sie deutlich sichtbar zur Kenntnis, dass ein Patient die Praxis betritt, lächeln Sie ihn an und begrüßen Sie ihn mit seinem Namen. Sagen Sie ihm, wie lange er warten muss und bieten Sie ihm die Möglichkeit, diverse Besorgungen zu erledigen, falls es länger dauert, bis er an der Reihe ist. Geben Sie ihm Ihre volle Aufmerksamkeit: Antworten Sie ihm ausführlich und lassen Sie sich während des Gesprächs von nichts ablenken; beantworten Sie seine Fragen geduldig und höflich. Erteilen Sie keine Befehle und belehren Sie ihn nicht. Zeigen Sie, dass es Sie freut, gerade diesen Patienten zu sehen und etwas für ihn tun zu können. Vor allem unterlassen Sie negative Bemerkungen über jemanden, mit dem Sie gerade telefoniert haben oder der gerade die Praxis verlassen hat. Und außerdem: Mit einem Lächeln lässt sich das alles leichter bewerkstelligen!

### Ursachen für unfreundliches Verhalten

Es ist im Praxisalltag nicht immer leicht, Patienten freundlich zu begegnen. Wenn allerdings generell eine gereizte Stimmung vorhanden ist, so hat dies oft mehrere Gründe:

- Patientenansturm
- Das Verhalten einzelner unfreundlicher Patienten
- Fehlende Schulung der Assistentinnen auf dem Gebiet der Freundlichkeit
- Fehlende konkrete Anweisungen in Bezug auf das Verhalten in bestimmten Situationen
- Abneigung gegenüber bestimmten Patientengruppen oder einzelnen Patienten
- Mürrische Grundhaltung

#### MASSNAHMEN

Auf dem Weg zu mehr Freundlichkeit gilt es, ein paar wesentliche Dinge zu berücksichtigen. Appelle an Ihre Assistentinnen, in Zukunft die Patienten mit mehr Freundlichkeit zu behandeln, fruchten meist wenig.

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

