

Für den Patienten ganz Ohr sein

ZUHÖREN als Praxismarketing

EINE DER HÄUFIGSTEN Beschwerden von Patienten lautet, dass ihnen der Arzt nicht richtig zuhört. Das heißt aber auch, dass Sie mit einer entsprechenden Zuhörleistung Patienten intensiver an Ihre Praxis binden können, als andere Ärzte dies mit kostspieligen Investitionen schaffen. Markus S. geht nicht gerne zum Arzt. Obwohl er an dessen fachlichen Qualitäten an und für sich nichts auszusetzen hat und die verordnete Therapie noch jedes Mal erfolgreich war. Allerdings hat S. den Eindruck, dass sein Arzt während des Patientengesprächs immer mit den Gedanken ganz woanders ist und ihm nicht wirklich zuhört. Er fühlt sich einfach nicht wirklich ernst genommen und wird nun zu einem anderen Arzt wechseln, der, so hat ihm eine Bekannte erzählt, seinen Patienten deutlich mehr Aufmerksamkeit schenkt – sie ernst nimmt. Dieses fiktive Fallbeispiel steht stellvertretend für hunderte reale Fälle, die täglich in Österreich stattfinden und zeigt, dass Zuhören Praxismarketing par excellence ist.

VORTEILE FÜR DEN PATIENTEN

Jeder Patient muss bei einem Arztbesuch zwei Aufgaben erledigen: die Aufmerksamkeit seines Arztes erringen und Informationen liefern. Wenn er für die erste Aufgabe unverhältnismäßig viel Energie aufwenden muss, kann er die zweite nur mangelhaft durchführen. Hören Sie als Arzt dem Patienten aber konzentriert zu, so kann er sich völlig auf den Inhalt des Gesprächs konzentrieren, wird entspannter, vergisst weniger, kommt schneller zum Punkt und braucht für die Schilderung seiner Probleme weniger Zeit – Ergebnisse von denen auch Sie profitieren (siehe Kasten). Insgesamt machen Sie durch Zuhören den Patienten zu einem Gesprächspartner ganz anderer Qualität.

DIE ZUHÖR-PRAXIS

Damit Sie Ihrem Patienten die volle Aufmerksamkeit schenken können, müssen

Sie räumliche, personelle und methodische Grundvoraussetzungen schaffen. So sollten in Ihrem Sprechzimmer alle Sessel die gleiche Höhe haben, damit Augenkontakt leicht möglich ist. Weder Sie noch der Patient darf auf ein helles Fenster blicken, sodass man den Gesprächspartner nur in Umrissen sieht, ohne seinen Gesichtsausdruck zu erkennen. Das Licht darf nicht blenden, und es muss Ordnung im Sprechzimmer herrschen. Jeder Gegenstand, der keine Funktion erfüllt, ist zu entfernen, weil er nur ablenkt; vor allem sollten sich zwischen Ihnen und dem Patienten keine Gegenstände befinden. Selbstverständlich ist auch auf einen adäquaten Lärmschutz zu achten.

STÖRUNGEN VERMEIDEN

Die Grundregel lautet: Der anwesende Patient hat Vorrang. Dies betrifft eingehende Telefongespräche (zurückrufen) ebenso wie abrupte Unterbrechungen durch Assistentinnen, die in ein Gespräch plätzen, um beispielsweise den Rezeptwunsch eines anderen Patienten aufzunehmen. Jede derartige Störung schneidet dem Patienten den Gesprächsfaden ab und erzwingt quasi eine Vollbremsung. Das neue Anfahren erfordert ein Vielfaches an Energie (und Zeit), die bei einem ungestörten Gesprächsverlauf nötig gewesen wäre. Vereinbaren Sie mit Ihren Assistentinnen, dass diese nur bei Patientenwechsel in Ihr Zimmer kommen, und informieren Sie Ihre Patienten über die besten telefonischen Sprechzeiten und richten Sie eventuell Telefonsprechstunden ein.

ZUHÖRREGELN

Um Ihre persönliche Zuhörleistung zu verbessern, sollten Sie ein paar Dinge berücksichtigen. Setzen Sie sich so, dass Sie dem Patienten direkt zugewandt sind, und hören Sie ihm freundlich zu. Tun Sie nichts anderes, während der Patient zu



© Gina Sanders - Fotolia.com

Ihnen spricht, und machen Sie sich beim Zuhören Notizen. Ermutigen Sie den Gesprächspartner mit geeigneten Worten („Ich verstehe genau, was Sie meinen ...“). Zeigen Sie Gefühlsregungen (kein „Pokerface“) und Ihre Anteilnahme. Antworten Sie nicht vorschnell, und unterbrechen Sie den Patienten nicht sofort, wenn er eine kurze Sprechpause macht. Antworten Sie direkt auf Fragen des Patienten und holen Sie mit Ihren Antworten nicht lange aus, vor allem vermeiden Sie Floskeln. Steuern Sie selbst das Gespräch in entsprechenden Abständen mit kurzen Fragen. Damit behalten Sie es in der Hand und sprechen doch nur einen Bruchteil selbst.

Am Ende des Gesprächs empfiehlt es sich, das Gesagte präzise und anschaulich zusammenzufassen; damit zeigen Sie, dass Sie intensiv zugehört haben. Wenn Sie sich verabschieden, sehen Sie dem Patienten etwas länger in die Augen, als Sie das bisher getan haben – und noch ein Tipp: Lächeln Sie ihn dabei an.

Zuhören bringt's

Richtiges Zuhören schafft Zuneigung: Viele Patienten bleiben ihrem Arzt über Jahrzehnte treu, weil er so ein guter Zuhörer ist.

- Zuhören wirkt als Hektikblocker – es schafft eine ruhigere und entspanntere Atmosphäre.
- Sie lernen Ihren Patienten besser kennen
- Sie erhalten von ihm bessere Informationen
- Sie stellen Ihren Patienten zufrieden und erhöhen damit die Patientenbindung

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

