

# „Wie entwickle ich die Service-Philosophie in meiner Ordination?“



Ich verstehe sehr gut, dass Ärztinnen und Ärzte genervt reagieren, wenn in Analysegesprächen mit Beratern immer wieder die Schlagwörter der „Dienstleistungsorientierung“ und „Servicequalität“ fallen. Ein Klient nannte dies einmal „Beratergerede“. Denn „Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit“ seien

in seiner Ordination „selbstverständlich“. In einem lebenden Organismus wie einer Ordination, in dem jeden Tag etwas anderes passiert und das Team in wechselnder Verfassung antritt, ist es aber unverzichtbar, Regeln für die Dienstleistungen und Patientenorientierung aufzustellen. Denn in der Routine geht der Servicegedanke schon einmal unter, besonders an hektischen Tagen oder bei Problemen in der Mannschaft. Patienten wählen ihre Praxis nach verschiedenen Kriterien aus. Es ist dies meist ein Mix aus Gewohnheit, Mangel an Alternativen und Zufriedenheit mit der medizinischen und kommunikativen Kompetenz. Daher gilt es, den Patienten in seiner Wahl zu bestärken – und ihm einen gleichbleibenden Level an Leistung zu bieten. Teambesprechungen können dabei helfen, den Fokus auf den zentralen Leitgedanken der Praxisphilosophie zu richten: Welche Leistungen werden nachgefragt, und welche will das Team tatsächlich anbieten? Das Ordinationsmanagement setzt fest, ob Unterstützung bei der Beschaffung eines Hausnotruf-Systems oder Pflegehilfe gewährt werden kann. Nachgefragt wird dies ganz sicher. Über das übliche Maß hinausgehend ist auch die Herstellung von Kontakten zu Selbsthilfegruppen, Beratung zur Pflegestufen, aber auch Gespräche im Rahmen von Prävention und Lebensführung. Das Team definiert, wie auf derartige Patientenwünsche reagiert wird und zu welchen Konditionen. Nicht alles kann im Rahmen des Service-Konzeptes kostenlos angeboten werden. Andererseits lassen sich nicht alle Aufwendungen auf den Patienten überwälzen. Es gilt aber die Regel: Gutes Service darf seinen Preis haben.