

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Wie werde ich zur Vertrauensperson meiner Patienten?



**Mag. Iris Kraft-Kinz**  
MEDplan 1120 Wien,  
Tel. 01/817 53 50-260,  
[www.medplan.at](http://www.medplan.at),  
Fragen & Anregungen:  
[praxis@aerztemagazin.at](mailto:praxis@aerztemagazin.at)

**PATIENTEN** wollen überzeugende Ärzte, die Kompetenz und Erfolg ausstrahlen. Es genügt nicht einfach, ein „guter“ Arzt zu sein, um auch wirtschaftlichen Erfolg zu haben. Top-Ärzte und -Ärztinnen verfügen über einen Nimbus, der den Patienten sicher sein lässt, in den besten Händen zu sein. Ich warne aber davor, dies mit Selbstherrlichkeit zu verwechseln. „Götter in Weiß“ will heute keiner mehr haben. Selbstsichere Ansprechpartner schon.

**DA WÄRE ZUERST** der Ruf: die Einschätzung des Könnens durch Dritte. Hier zählen vor allem die Mund-zu-Mund-Empfehlung und ein ordentliches Praxis-Marketing. Ordinationschefin oder -chef dürfen dabei nicht ihr Licht unter den Scheffel stellen. Ausbildung und Weiterbildung werden ebenso öffentlich kommuniziert wie Spezialisierungen. Der Arzt vermittelt seine Art von Uniqueness – Eigenschaften, die ihn und seine Ordination eindeutig positiv von der Kollegenschaft abheben. Die Kommunikation geschieht über die Sozialen Medien, Praxis-Website, auf Flyern und aus den Mündern von Multiplikatoren. Einzigartigkeit betrifft auch den organisatorischen Ablauf: Ein reibungsloses Management ist wichtig und spricht Patienten an, die den Arzt sehen wollen und nicht sein Wartezimmer. So sollte die Behandlung nicht später als fünfzehn Minuten nach dem vereinbarten Termin beginnen.

**ÄUSSERLICHKEITEN** senden ebenfalls Signale. Bei einem erfolgreichen Arzt wird auch die entsprechende Infrastruktur erwartet. Dies hat nicht unbedingt mit Statussymbolen zu tun. Es geht eher um moderne Einrichtung, zeitgerechtes Corporate-Identity-Design, aktuelle Medizintechnik und ein flinkes Team. Wobei psychologisches Einfühlungsvermögen natürlich gefragt ist. Angeber erfahren rasch, wie feinfühlig Patientensympathien umschlagen können. Der Weg vom Vertrauenspartner zum Schaumschläger ist kurz.