

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Wie geleite ich den Patienten freundlich aus der Praxis?



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

PFERDE WERDEN von vorne aufgezümt. Daher widmen sich viele Ärzte in ihren Bemühungen um eine Wohlfühlpraxis in erster Linie Themen, die mit dem Empfang und dem wichtigen ersten Eindruck beim Patienten zu tun haben: Warteraumgestaltung, Rezeption und Mitarbeiterauftritt sind in der persönlichen Wertigkeit der Ordinations-Chefs vorrangige Themen. Und dies sind sie zu Recht. Allerdings darf nicht vergessen werden, dass auch

dem Ende eines Patientenbesuches die gleiche Aufmerksamkeit geschenkt werden muss. Der Abgang ist nämlich für die Nachhaltigkeit des Patienteneindrucks entscheidend.

ALS GRUNDREGEL für die Verabschiedung muss gelten: Kein Patient verlässt die Praxis ohne einen letzten persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitern an der Rezeption. Auch wenn es manchmal hektisch zugeht, müssen Assistentinnen auf jene Patienten achten, die dabei sind, die Ordination zu verlassen.

In den meisten Fällen verlassen Patienten die Praxis nicht unmittelbar nachdem sie das Behandlungszimmer verlassen. Meist sind noch Rezepte und Medikamente aus der Hausapotheke zu organisieren oder neue Termine festzusetzen.

DIE EINGESETZTEN Terminzettel eignen sich hervorragend, um sich im Gedächtnis des Patienten als moderne Ordination mit Service zu positionieren. Meist werden dafür Zettel von Pharmafirmen eingesetzt, die als Werbegeschenke das Ordinationsbudget schonen. Dadurch vergibt man allerdings die Chance, sich mit eigenem Logo, Namen und Adresse im Heim des Patienten festzusetzen: Denn der Terminzettel wird meist irgendwo an die Wand gepinnt – oder geklebt: Nach Beantwortung der letzten Fragen und Erledigung der Formalitäten schließt sich der Kreislauf einer Patientenbehandlung. Der Patient wird mit der gleichen Herzlichkeit verabschiedet, mit der er empfangen wurde. Und das sollte keine Drohung sein.

