Die praktische Frage

Warum sind Empfehlungsraten für Ordinationen hilfreich?

Mag. Iris Kraft-Kinz
MEDplan, 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260

Foto: MEDplan

Mund-zu-Mund-Propaganda ist die effizienteste und glaubwürdigste Form des Marketings, die ein Arzt in Gang setzen kann. Der Begriff des Empfehlungsmarketings beschreibt dabei sämtliche Bemühungen des Ordinationsteams, seine Patienten nicht nur zu überzeugen, sondern sie auch anzuhalten, ihre Meinung weiterzugeben. Die Wirksamkeit dieser Anstrengungen gipfelt in der Empfehlungsrate: Sie beschreibt, wie oft die Praxis und damit die Person des Arztes weiterempfohlen wird.

«Nicht immer sticht modernes Equipment eine freundliche und persönliche Begrüßung durch den Arzt aus.»

Drei einfache Fragen an Erstpatienten

Um die Empfehlungsrate zu messen, stellt der Arzt bzw. die Ärztin oder deren Ordinationsassistenz drei einfache Fragen an Erstpatienten:

- **„Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?"** Mit dieser ohnehin oft gestellten Frage erlangt der Arzt Kenntnis, wie viel Prozent der neuen Patienten aufgrund einer Empfehlung kamen: Dies entspricht der Empfehlungsrate. Er kann auch eruieren, wie wirksam oder unwirksam seine übrigen Marketingmaßnahmen sind – und seinen Mitteleinsatz entsprechend steuern.
- **„Welche Eigenschaft oder welcher Bereich wurden in der Empfehlung besonders herausgestrichen?"** Umgangssprachlich lässt sich auch formulieren: „Warum und wofür wurde unsere Ordination empfohlen?" Dadurch erhält die Ordination Hinweise, in welche Richtung sie sich und ihr Leistungsspektrum weiterentwickeln sollte. Der Arzt entwickelt ein Sensorium für die Stärken seiner Ordination und welche Eigenschaften von der Patientenschaft besonders geschätzt werden. Hier finden sich häufige Diskrepanzen zwischen Selbstwahrnehmung des Arztes und Fremdeindruck der Patienten. Nicht immer sticht modernes Equipment eine freundliche und persönliche Begrüßung durch den Arzt aus.
- **„Wer war es denn, der uns empfohlen hat?"** Seien Sie bei der Frage zurückhaltend und betonen Sie deren Unverbindlichkeit. Sie wollen nicht in den Geruch kommen, Daten zu sammeln. Da geht es um Dankbarkeit. Machen Sie dem Neupatienten klar, dass Sie sich beim Empfehler für die Empfehlung bedanken möchten. Denn die Menschen verstärken Verhalten, für das sie Anerkennung bekommen.

Kriminalprävention

Schützen Sie Ihre Ordination vor Einbrüchen und Vandalismus

LANDSBERG – Auch Arztpraxen sind immer wieder ein Ziel von Kriminellen. Schützen Sie Ihre hochwertigen Medizingeräte, Computer und sowohl Inventar als auch Daten.

In Arztpraxen lagern viele Dinge, die für Kriminelle interessant sind. Das können teure medizinische Geräte, Computer, Bargeld oder auch verschreibungspflichtige Medikamente sein. Damit Sie nicht zum Opfer von Einbrechern werden, Verluste erleiden oder aufgrund von Vandalismus womöglich längere Auszeiten verkraften müssen, empfiehlt es sich, die Praxis im Vorfeld bestmöglich zu schützen und mit technischen Sicherheitsvorkehrungen auszustatten.

Machen Sie Einbrechern das Leben schwer

- Legen Sie Bargeld immer sofort in eine verschlossene Schublade.
- Häufen Sie keinen großen Kassenbestand an, sondern bringen Sie das Geld regelmäßig zur Bank.
- Geringe Bargeldbestände sind sinnvoll, eine völlig leere Kasse dagegen nicht. Lassen Sie immer einen bestimmten Geldbetrag, zum Beispiel 200 Euro, darin liegen und stellen Sie die Kasse bei Praxisschluss gut sichtbar im Rezeptionsbereich auf. Oft sucht ein Einbrecher nur das schnelle Geld. Findet er nichts, besteht die Gefahr, dass er wütend das Praxisinventar zerlegt. Ist hingegen etwas Bargeld vorhanden, besteht die Chance, dass er dieses schnell nimmt und wieder geht. Und das ist im Falle eines Einbruches eher zu verschmerzen, als wenn größerer Schaden angerichtet wird und dadurch eventuell tage- oder wochenlang der Praxisbetrieb ausfällt.
- Beim Verlassen der Praxis sollten alle Türen versperrt, die Fenster geschlossen, Rollläden heruntergelassen werden. Haben Sie eine Alarmanlage? Schalten Sie sie stets ein, auch wenn das etwas aufwendig ist.
- Sperren Sie nach Praxisschluss auch alle Türen in der Praxis ab. Wenn es für Einbrecher zu mühsam wird, sich von Zimmer zu Zimmer vorzuarbeiten, besteht die Chance, dass sie ihr Vorhaben abbrechen. Denn das Risiko, entdeckt zu werden, steigt von Minute zu Minute.
- Halten Sie guten Kontakt zu Ihren Nachbarn. In einem aufmerksamen Umfeld haben Einbrecher und Diebe weniger Chancen.

Denken Sie vor allem auch an die digitalen Daten

- Sichern Sie Ihre Daten. Schwerwiegender als der Hardware-Diebstahl ist der damit verbundene Datenverlust. Wichtige Informationen, Dokumente und Kontakte sind meist für immer weg. Zudem können fachkundige Diebe auf Ihre Daten oder die Ihrer Patienten zugreifen und diese missbrauchen. Dementsprechend sollten Sie den Zugriff auf sensible Daten unmöglich machen, indem Sie diese verschlüsseln.
- Sichern Sie Ihre Daten regelmäßig auf externen Speicherkarten oder Festplatten und bewahren Sie diese an einem gesonderten Ort auf. Empfehlenswert ist es auch, die Computer fest am Tisch zu montieren und Notebooks nach Feierabend in speziellen Sicherungsschränken aufzubewahren.
- Kennzeichnen Sie Ihre Geräte und Wertgegenstände. Das erleichtert es der Polizei, sie im Ernstfall wiederzufinden. Die Kennzeichnung sollte deutlich sichtbar und dauerhaft sein. Das kann eine individuelle Gerätenummer, das Kfz-Kennzeichen, das Geburtsdatum oder die Initialen des eigenen Namens sein.
- Erstellen Sie eine Wertsachenliste und halten Sie diese aktuell. Damit haben Sie es wesentlich leichter, bei der Versicherung den Schaden zu melden und für den Verlust entschädigt zu werden.

Machen Sie es Enbrechern nicht zu leicht, in die Räumlichkeiten einzubrechen und sich von Zimmer zu Zimmer vorzuarbeiten. Foto: iStock.com/choja

Technische Sicherung ist wichtig

Neben der Organisation und dem Verhalten ist natürlich auch entscheidend, wie Sie die Praxis selbst schützen. Herkömmliche Fenster und Türen bieten in der Regel keinen mechanischen Einbruchschutz. Meist lassen sie sich mit einfachstem Werkzeug in nur wenigen Sekunden aufhebeln. Gleiches gilt für Rollläden und Rollgitter ohne Hochschiebesicherung.

Beugen Sie vor und rüsten Sie um auf einbruchhemmende Fenster mit abschließbaren Griffen, einbruchhemmende Türen und Tore sowie Rollläden und Rollgitter mit Hochschiebesicherung. Achten Sie auch darauf, dass dunkle und schlecht einsehbare Bereiche ausreichend beleuchtet werden. Setzen Sie hier auf Bewegungsmelder mit Strahlern und stromsparende LED-Lampen.

Auch eine Videoüberwachungsanlage kann Täter abschrecken und im Ernstfall die Ermittlung erleichtern. Bevor Sie eine Videokamera installieren lassen, prüfen Sie, ob das rechtlich zulässig ist. So ist die Videoüberwachung nicht öffentlicher Bereiche ohne Zustimmung der durch die Überwachung betroffenen Personen nicht erlaubt. Zudem müssen Sie auf die Überwachung aufmerksam machen, etwa durch ein Hinweisschild an gut sichtbarer Stelle. Die erhobenen Daten dürfen Sie nicht für andere Zwecke nutzen.

Überwachung verletzte Persönlichkeitsrechte

Unglaublich, aber wahr: Ein Einbrecher in Deutschland verklagte einen Hausbesitzer, weil dieser ihn beim Einbruch in sein Haus gefilmt hatte. Der Europäische Gerichtshof gab dem Einbrecher Recht! Die Kamera war auf die Straße gerichtet, sodass der Täter bereits am Gartenzaun gefilmt wurde. Der Hausbesitzer filmte also die Öffentlichkeit und verletzte somit die Persönlichkeitsrechte des Einbrechers.

Erkundigen Sie sich, welche Sicherheitsvorkehrungen für Ihre Praxis sinnvoll sind. Das Bundeskriminalamt bietet Informationen über Kriminalprävention und Opferhilfe an. *RED*

Fulvestrant ratiopharm 250 mg Injektionslösung in einer Fertigspritze; **Qualitative und Quantitative Zusammensetzung:** Eine Fertigspritze enthält 250 mg Fulvestrant. Jeder ml Lösung enthält 50 mg Fulvestrant. **Sonstige Bestandteile mit bekannter Wirkung:** Jede Fertigspritze enthält: 500 mg Ethanol 96% (Alkohol), 500 mg Benzylalkohol, 750 mg Benzylbenzoat. **Anwendungsgebiete:** Fulvestrant ratiopharm ist angezeigt: - als Monotherapie zur Behandlung von Östrogenrezeptor-positivem, lokal fortgeschrittenem oder metastasiertem Mammakarzinom bei postmenopausalen Frauen: die keine vorhergehende endokrine Therapie erhalten haben, oder mit Rezidiv während oder nach adjuvanter Antiöstrogen-Therapie oder bei Progression der Erkrankung unter Antiöstrogen-Therapie. - in Kombination mit Palbociclib zur Behandlung des Hormonrezeptor-(HR)-positiven, humanen Wachstumsfaktor-Rezeptor-2-(HER2)-negativen, lokal fortgeschrittenen oder metastasierten Mammakarzinoms bei Frauen, die eine vorhergehende endokrine Therapie erhalten haben (siehe Abschnitt 5.1 der Fachinformation). Bei prä- oder perimenopausalen Frauen sollte die Kombinationstherapie mit Palbociclib mit einem Luteinisierungshormon-Releasinghormon-(LHRH)-Agonisten kombiniert werden. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen den Wirkstoff oder einen genannten sonstigen Bestandteile. Schwangerschaft und Stillzeit (siehe Abschnitt 4.6 der Fachinformation). Schwere Einschränkung der Leberfunktion (siehe Abschnitte 4.4 und 5.2 der Fachinformation). **Pharmakotherapeutische Gruppe:** Endokrine Therapie, Antiöstrogene, **ATC-Code:** L02BA03. **Liste der sonstigen Bestandteile:** Ethanol (96 %), Benzylalkohol, Benzylbenzoat, raffiniertes Rizinusöl. **Art und Inhalt des Behältnisses:** Ein Fertigspritzensatz enthält: Eine Fertigspritze aus klarem Typ-1-Glas mit einem Stempel aus Polypropylen, ausgestattet mit einem Luer-Lock Anschluss, die 5 ml Fulvestrant ratiopharm Injektionslösung enthält. Außerdem ist eine Injektionsnadel mit Sicherheitssystem zur Verbindung mit dem Zylinder beigefügt. Oder Zwei Fertigspritzen aus klarem Typ-1-Glas mit einem Stempel aus Polypropylen, ausgestattet mit einem Luer-Lock Anschluss, die jeweils 5 ml Fulvestrant ratiopharm Injektionslösung enthalten. Außerdem sind Injektionsnadeln mit Sicherheitssystem zur Verbindung mit jedem Zylinder beigefügt. **Inhaber der Zulassung:** TEVA B.V., Swensweg 5, 2031 GA Haarlem, Niederlande, Tel.Nr.: +43/1/97007-0, Fax-Nr.: +43/1/97007-66, e-mail: info@ratiopharm.at. **Rezeptpflicht/Apothekenpflicht:** Rezept- und apothekenpflichtig. **Stand der Information:** 10/2020. **Weitere Hinweise zu Warnhinweisen und Vorsichtsmaßnahmen für die Anwendung, Wechselwirkungen mit anderen Mitteln, Nebenwirkungen und zutreffendenfalls Angaben über die Gewöhnungseffekte sind der veröffentlichten Fachinformation zu entnehmen.**

Anastrozol-ratiopharm 1 mg Filmtabletten; **Qualitative und quantitative Zusammensetzung:** Jede Filmtablette enthält 1 mg Anastrozol. **Sonstige Bestandteile mit bekannter Wirkung:** Jede Filmtablette enthält 87 mg Lactose-Monohydrat (siehe Abschnitt 4.4 der Fachinformation). **Anwendungsgebiete:** Anastrozol-ratiopharm 1 mg Filmtabletten sind angezeigt für die: Behandlung des hormonrezeptor-positiven fortgeschrittenen Brustkrebses bei postmenopausalen Frauen. Adjuvante Behandlung des hormonrezeptor-positiven frühen invasiven Brustkrebses bei postmenopausalen Frauen. Adjuvante Behandlung des hormonrezeptor-positiven frühen invasiven Brustkrebses bei postmenopausalen Frauen, die bereits 2 bis 3 Jahre adjuvant Tamoxifen erhalten haben. **Gegenanzeigen:** Anastrozol-ratiopharm ist kontraindiziert bei: schwangeren oder stillenden Frauen. Patientinnen mit bekannter Überempfindlichkeit gegen Anastrozol oder einen der genannten sonstigen Bestandteile. **Pharmakotherapeutische Gruppe:** Enzyminhibitoren, **ATC-Code:** L02B G03. **Liste der sonstigen Bestandteile:** Tablettenkern: Lactose-Monohydrat, Magnesiumstearat (E 572), Povidon (K 30), Carboxymethylstärke-Natrium (Typ A). Filmüberzug: Hypromellose (E 464), Macrogol 400 und Macrogol 6000, Titandioxid (E 171). **Art und Inhalt des Behältnisses:** Transparente PVC/PE/PVdC/Aluminium-Blister. Packungsgrößen: 10, 28, 30, 50, 90, 90 (3x30), 98 oder 100 Filmtabletten. Es werden möglicherweise nicht alle Packungsgrößen in den Verkehr gebracht. **Inhaber der Zulassung:** TEVA B.V., Swensweg 5, 2031 GA Haarlem, Niederlande, Tel.Nr.: +43/1/97007-0, Fax-Nr.: +43/1/97007-66, e-mail: info@ratiopharm.at. **Rezeptpflicht/Apothekenpflicht:** Rezept- und apothekenpflichtig, wiederholte Abgabe verboten. **Stand der Information:** 08/2020. **Weitere Hinweise zu Warnhinweisen und Vorsichtsmaßnahmen für die Anwendung, Wechselwirkungen mit anderen Mitteln, Nebenwirkungen und zutreffendenfalls Angaben über die Gewöhnungseffekte sind der veröffentlichten Fachinformation zu entnehmen.**

Exemestan ratiopharm 25 mg Filmtabletten; **Qualitative und Quantitative Zusammensetzung:** 1 Filmtablette enthält 25 mg Exemestan. **Anwendungsgebiete:** Exemestan ratiopharm ist angezeigt für die adjuvante Behandlung bei Frauen in der Postmenopause mit Östrogenrezeptor-positivem invasivem Mammakarzinom im Anfangsstadium nach einer initialen adjuvanten Tamoxifen Behandlung über 2 - 3 Jahre. Exemestan ratiopharm ist angezeigt für die Behandlung des fortgeschrittenen Mammakarzinoms bei Frauen in natürlicher oder induzierter Postmenopause mit einer Progression nach Antiöstrogenbehandlung. Bei Patientinnen mit einem negativen Östrogenrezeptorstatus ist die Wirksamkeit nicht belegt. **Gegenanzeigen:** Exemestan ratiopharm ist kontraindiziert bei Patientinnen mit Überempfindlichkeit gegen den Wirkstoff oder einen der genannten sonstigen Bestandteile, Frauen in der Prämenopause, schwangeren oder stillenden Frauen. **Pharmakotherapeutische Gruppe:** steroidaler Aromatasehemmer, Antineoplastische Mittel, **ATC-Code:** L02BG06. **Liste der sonstigen Bestandteile:** Tablettenkern: Mannitol, Mikrokristalline Cellulose, Crospovidon, Natriumstärkeglykolat (Typ A), Hypromellose E5, Polysorbat 80, Hochdisperses Siliciumdioxid, wasserfrei; Magnesiumstearat. Filmüberzug:Hypromellose 6cp (E 464), Macrogol 400, Titandioxid (E 171). **Art und Inhalt des Behältnisses:** Weißen, opake PVC-/PVdC-/Aluminiumblisterpackungen. Packunggrößen: 10, 15, 20, 28, 30, 50, 90, 98, 100 oder 120 Filmtabletten in Blisterpackungen und Bündelpackungen mit 90 Filmtabletten (Packungen mit 3 x 30 Stück). Es werden möglicherweise nicht alle Packungsgrößen in den Verkehr gebracht. **Inhaber der Zulassung:** TEVA B.V., Swensweg 5, 2031 GA Haarlem, Niederlande, Tel.Nr.: +43/1/97007-0, Fax-Nr.: +43/1/97007-66, e-mail: info@ratiopharm.at. **Rezeptpflicht/Apothekenpflicht:** Rezept- und apothekenpflichtig, wiederholte Abgabe verboten. **Stand der Information:** 07/2020. **Weitere Hinweise zu Warnhinweisen und Vorsichtsmaßnahmen für die Anwendung, Wechselwirkungen mit anderen Mitteln, Nebenwirkungen und zutreffendenfalls Angaben über die Gewöhnungseffekte sind der veröffentlichten Fachinformation zu entnehmen.**

Letrozol ratiopharm 2,5 mg Filmtabletten; **Qualitative und Quantitative Zusammensetzung:** Jede Filmtablette enthält 2,5 mg Letrozol. **Sonstige Bestandteile mit bekannter Wirkung:** Jede Filmtablette enthält 60,42 mg Lactose und 0,02 mg Tartrazin-Aluminiumlack (E 102). **Anwendungsgebiete:** Adjuvante Therapie postmenopausaler Frauen mit hormonrezeptor-positivem primärem Mammakarzinom. Erweiterte adjuvante Therapie des hormonabhängigen primären Mammakarzinoms bei postmenopausalen Frauen nach vorheriger adjuvanter Standardtherapie mit Tamoxifen über 5 Jahre. First-Line-Therapie des hormonabhängigen fortgeschrittenen Mammakarzinoms bei postmenopausalen Frauen. Behandlung des Mammakarzinoms im fortgeschrittenen Stadium nach Rezidiv oder Progression der Erkrankung bei Frauen, die sich physiologisch oder nach einem künstlichen Eingriff in der Postmenopause befinden und die zuvor mit Antiöstrogenen behandelt wurden. Neoadjuvante Behandlung postmenopausaler Frauen mit hormonrezeptor-positivem, HER-2-negativem Mammakarzinom, bei denen eine Chemotherapie nicht in Betracht kommt und ein sofortiger chirurgischen Eingriff nicht indiziert ist. Bei Patientinnen mit hormonrezeptor-negativem Mammakarzinom ist die Wirksamkeit nicht belegt. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen den Wirkstoff oder einen der genannten sonstigen Bestandteile. Prämenopausaler Hormonstatus. Schwangerschaft (siehe Abschnitt 4.6 der Fachinformation). Stillzeit (siehe Abschnitt 4.6 der Fachinformation). **Pharmakotherapeutische Gruppe:** Endokrine Therapie. Hormonantagonist und Aromatase-Inhibitor, **ATC-Code:** L02BG04. **Liste der sonstigen Bestandteile:** Tablettenkern: Mikrokristalline Cellulose, Stärke (Mais), Magnesiumstearat, Lactose-Monohydrat, Hochdisperses Siliciumdioxid, wasserfrei; Carboxymethylstärke-Natrium (Typ A). Filmüberzug: Opadry II 85F32723 Gelb, bestehend aus: Eisenoxid, gelb (E 172); Macrogol 3350, Titandioxid (E 171), Talkum, Indigotin 1-Aluminiumlack (E 132), Poly(-Vinylalkohol), Tartrazin-Aluminiumlack (E 102). **Art und Inhalt des Behältnisses:** Transparente PVC/PVdC-Aluminium-Blisterpackungen. Packungsgrößen: 1, 10, 14, 15, 20, 28, 30, 60, 90, 98 und 100 Filmtabletten; Klinikpackung zu 50 Filmtabletten. Es werden möglicherweise nicht alle Packungsgrößen in den Verkehr gebracht. **Inhaber der Zulassung:** TEVA B.V., Swensweg 5, 2031 GA Haarlem, Niederlande, Tel.Nr.: +43/1/97007-0, Fax-Nr.: +43/1/97007-66, e-mail: info@ratiopharm.at. **Verschreibungspflicht/Apothekenpflicht:** Rezept- und apothekenpflichtig, wiederholte Abgabe verboten. **Stand der Information:** 10/2019. **Weitere Hinweise zu Warnhinweisen und Vorsichtsmaßnahmen für die Anwendung, Wechselwirkungen mit anderen Mitteln, Nebenwirkungen und zutreffendenfalls Angaben über die Gewöhnungseffekte sind der veröffentlichten Fachinformation zu entnehmen.**

Tamoxifen ratiopharm 20 mg – Tabletten; **Qualitative und quantitative Zusammensetzung:** 1 Tablette enthält 20 mg Tamoxifen (als Tamoxifendihydrogencitrat). **Sonstiger Bestandteil mit bekannter Wirkung:** 1 Tablette enthält weniger als 1 mmol (23 mg) Natrium (enthalten in Carboxymethylstärke-Natrium). **Anwendungsgebiete:** Palliative oder adjuvante Behandlung des Mammakarzinoms. Tamoxifen „ratiopharm" wird angewendet bei erwachsenen Frauen. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen den Wirkstoff oder einen der genannten sonstigen Bestandteile. schwere Thrombozytopenie, Leukopenie oder Hyperkalziämie. Schwangerschaft und Stillzeit (siehe Abschnitte 4.4 und 4.6 der Fachinformation). **Pharmakotherapeutische Gruppe:** Antiöstrogene. **ATC-Code:** Antineoplastische und immunmodulierende Mittel, Endokrine Therapie, Hormonantagonisten und verwandte Mittel, Antiöstrogene, **ATC-Code:** L02BA01. **Liste der sonstigen Bestandteile:** Calciumhydrogenphosphat 2H2O, Polyvidon (Kollidon 25), Carboxymethylstärke-Natrium (Primojel), Magnesiumstearat, Hochdisperses Siliciumdioxid, Mikrokristalline Cellulose. **Art und Inhalt des Behältnisses:** Primärpackmittel: dunkelgrüne PVC-Folie; Al-Folie. Sekundärpackmittel: Faltkartonschachtel. 30 Stück. **Inhaber der Zulassung:** TEVA B.V., Swensweg 5, 2031 GA Haarlem, Niederlande, Tel.Nr.: +43/1/97007-0, Fax-Nr.: +43/1/97007-66, e-mail: info@ratiopharm.at. **Rezeptpflicht/Apothekenpflicht:** Rezept- und apothekenpflichtig, wiederholte Abgabe verboten. **Stand der Information:** 04/2020. **Weitere Hinweise zu Warnhinweisen und Vorsichtsmaßnahmen für die Anwendung, Wechselwirkungen mit anderen Mitteln, Nebenwirkungen und zutreffendenfalls Angaben über die Gewöhnungseffekte sind der veröffentlichten Fachinformation zu entnehmen.**