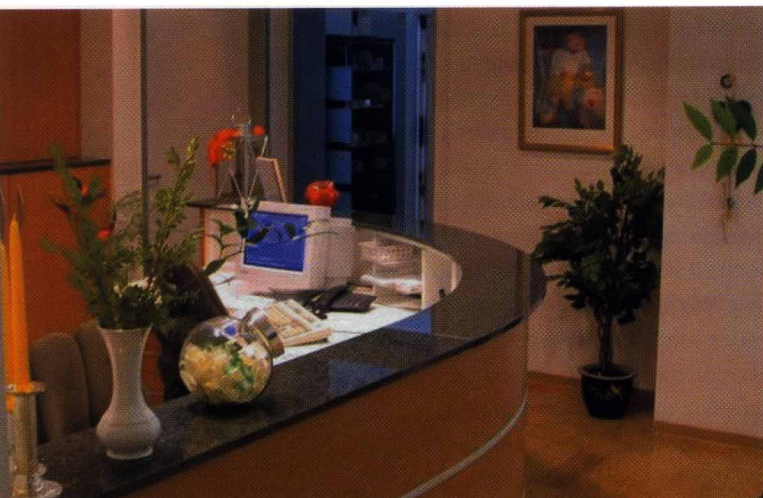


– Das Telefon vermittelt meist den ersten Eindruck von der Praxis. Wichtig sind eine gute Telefonstimme und Service. Neue Patienten etwa sollten Tipps bekommen, wie sie die Praxis erreichen, mit Hinweisen auf öffentliche Verkehrsmittel und Parkplätze. Wünschenswert: eine extra Telefonnummer für Rezeptwünsche/Dauermedikamente. Die Patienten sprechen ihren Wunsch auf einen Anrufbeantworter und am nächsten Tag können sie das fertige Rezept in der Praxis abholen.

– Rezeptwünsche und Terminvereinbarungen sind auch per E-Mail möglich. Sehr modern, aber aktuell nur in wenigen Praxen möglich (und für Großpraxen nicht empfehlenswert): Der Patient gibt über die Internetseite der Praxis seinen Termin selbst ein.



**Hier läuft's rund: Die Praxis der Zukunft hat den Service-Gedanken verinnerlicht – zu sehen an den Blumen an der Anmeldung.**

– Personal und Ärzte sind im Bereich Kommunikation geschult, setzen positive Sprachbilder ein, beachten Feedbackregeln und lernen aktives Zuhören. Warum? Ganz oft sagen wir etwas und wissen gar nicht, was wir beim Gegenüber damit auslösen. Ärzte und Helferinnen sollten handhaben können, dass es unterschiedliche Patiententypen gibt und diese auch unterschiedliche Wünsche haben. Ein Extrovertierter möchte in der Kommunikation anders behandelt werden als ein Harmoniker.

Die Kommunikation untereinander wird durch bestimmte Instrumente unterstützt, etwa durch regelmäßige und effiziente Teamsitzungen, die keine „Meckerstunden“ mehr sind, sondern lösungsorientierte Besprechungen, bei denen die Meinung und die Vorschläge der Mitarbeiter aufgenommen werden.

– Ein stetiger Kommunikationsfluss wird gewährleistet, zum Beispiel über Mitarbeiter-Postfächer mit allen wichtigen News, über den PC

mit einer internen elektronischen Kommunikationsplattform oder in Form eines „Kurzsrapports“ morgens, wenn alle da sind. Apropos PC: Die Praxis der Zukunft ist „karteilos“, es gibt keine Kartensucherei mehr, aber eine sehr gute Dokumentation, und die Befunde werden automatisch ins System übertragen.

– Offene und ehrliche Kommunikation wird von den Arbeitgebern unterstützt und gefordert. Personal und Ärzte sind gut im Bereich Konfliktmanagement. Sie erkennen Konflikte und bearbeiten sie lösungsorientiert. Egal ob es Konflikte im Bereich HelferIn/Patient, im Team untereinander oder zwischen Arzt und HelferIn sind. Vor kurzem hat ein Arzt mir sein neues Motto verraten: „Klarheit vor Harmonie.“ Heißt: Erst wenn Klarheit in der Praxis besteht und alle ehrlich sind, kann eine wirkliche Harmonie entstehen. Ansonsten besteht nur eine Fassade, und dieser Zustand wird früher oder später zum Eklat führen.

– Das Motto jeder Praxis lautet: Jeder Kassenspatient ist ein potenzieller Privatpatient! Mehr noch: Durch IGeL ist jeder ein Privatpatient – sogar noch privater, da er wahrscheinlich kein Geld zurückerstattet bekommt.

– Behandle die Menschen, so wie du behandelt werden möchtest.

**Caroline Beil, Personal- und Praxismanagement, Hamburg**

### Den ganzen Menschen im Blick

Wir verstehen uns als Praxis für Ganzheitsmedizin, das heißt, wir wollen über die reine Behandlung von Symptomen hinaus den ganzen Menschen im Blick behalten und für jeden individuelle Behandlungskonzepte entwickeln. Dabei versuchen wir Schulmedizin und Naturheilverfahren zu verbinden.

Außerhalb der kassenärztlichen Grundversorgung bieten wir als IGeL an:

**„Ärzte-dschungel“ mal anders: Blick in eine moderne Kinderarztpraxis.**

