

Service aus Sicht eines Unternehmers

Nicht klagen, handeln!

Ob es bei Ihren Patienten gut ankommt, wenn diese wegen Streik vor verschlossenen Praxistüren stehen, oder wenn Sie ihnen drohen, sie demnächst nur noch gegen Privatrechnung zu behandeln? Sicher nicht. Ich will nicht leugnen, dass Ärzte heute wirtschaftliche Probleme zu bewältigen haben. Aber so geht es sicher nicht!

[von Helmuth C. Roider]



➔ Wie wirkt es auf Ihre Patienten, wenn Sie sie aussperren und aus dem Wartezimmer eine Klagemauer voller Flugblätter machen? Ich habe noch von keinem Lebensmittelladen gehört, der seine Kunden aussperrt, weil er Stress mit dem Verbraucherministerium hat. Können Sie sich ein Hotel vorstellen, das Plakate am Empfang aushängt, weil man mit der Gesetzgebung nicht einverstanden ist? Wenn die Umsätze und die gesetzlichen Rahmenbedingungen nicht stimmen, darf man nicht ausgerechnet die Kunden abstrafen oder mit seinem eigenen Ärger konfrontieren.

Vertrauen gewinnen

- Sorgen Sie dafür, dass Ihre Patienten Werbung für Sie machen, weil sie mit Ihren Leistungen zufrieden sind.
- Überzeugen Sie Ihre Patienten von gezielten Selbstzahlerleistungen, die dem individuellen Gesundheitszustand dienen.
- Unterbreiten Sie Ihren Patienten Erfolg versprechende Wellnessangebote als Wohlfühlleistungen, denn ein zufriedener Patient kommt jederzeit gerne wieder in die Praxis.

Zufriedene Kunden sind die einzige Erfolgsgarantie. Kunden müssen gehätschelt und gepflegt werden, sie sind die Grundlage für das Überleben als Geschäftsmann. Noch viel fürsorglicher muss ein Arzt seine Patienten behandeln, wenn er das Vertrauensverhältnis zu ihnen nicht gefährden will. Nein, ein richtiger Unternehmer streikt nicht gegen seine Kunden. Und wenn er es doch tut, dann muss er mit den typischen Stimmungskonsequenzen rechnen, die ein Streik nach sich zieht.

Anfangs lässt sich die Öffentlichkeit vielleicht noch von einer Welle der Sympathie gegenüber den schlecht bezahlten Müllmännern oder Krankenschwestern mitreißen. Wenn dann aber die eigenen Mülltonnen nicht mehr abgeholt werden oder ein eigenes Familienmitglied im Krankenhaus liegt, dann ist es mit der Sympathie für die Streikenden ganz schnell vorbei.

Kann ich meinem Arzt noch vertrauen?

„Dem Arzt ist sein Geld wichtiger als meine Gesundheit“, könnte ein Patient wohl denken. Sicher werden auch einige Menschen nachvollziehen, dass die Arbeitsbedingungen der Ärzte und ihre Bezahlung schlechter geworden sind. Und sogar ein gewisses Mitgefühl für die „armen Ärzte“ ist vorstellbar.

Doch in dem Moment, in dem jemand krank oder besorgt über seine Gesundheit ist, da möchte er in der Arztpraxis geheilt und beruhigt werden. Ein Kranker möchte sich nicht mit den Problemen des Gesundheitswesens oder mit den finanziellen Sorgen der Ärzte befassen. Seine ganz persönliche Sorge ist der Mittelpunkt seines Befindens. Der Kranke wird nicht bereit sein, aus lauter Mitgefühl mit den Ärzten sogar verschlossene Praxistüren hinzunehmen, wenn er einen Arzt braucht. Tun Sie deshalb alles, was richtig und wichtig ist, damit sich die berufspolitische Situation der Ärzte verbessert, aber tragen Sie keine berufspolitischen Auseinandersetzungen auf dem Rücken der Patienten aus!

Wer als Patient erlebt, dass er als politisches Druckmittel eingesetzt wird, der wird nicht mehr das gewohnte Vertrauensverhältnis zu seinem Arzt haben. Angesichts dieser ernüchternden Perspektivlosigkeit wird er – verständlicherweise! – die erstbeste Krankenhausambulanz oder das nächste MVZ aufsuchen.



Bessere Außerdarstellung könnte helfen

Es ist schon schlimm genug, wenn sich Ärzte in Patientengesprächen über eine unzureichende Bezahlung erregen, während offizielle Verlautbarungen von einer Erhöhung der Arzthonorare um Milliarden sprechen. Aber es könnte noch schlimmer kommen mit dem schlechten Image: Wenn nämlich dieselben Ärzte auch noch Gelder von Krankenkassen annehmen würden, um sich für die Korrektur von Diagnosen bezahlen zu lassen. Es ist dringend erforderlich, dass die Berufsgruppe der Ärzte etwas für eine gute Außerdarstellung tut! Unsere Welt ist nicht perfekt, noch nicht einmal gerecht oder einfach nur ärztfreundlich. Im Gegenteil: Ärzte haben genug Gründe zur Unzufriedenheit. Dieser Realität muss man sich stellen, da nützt kein Jammern. Haben Sie nicht viel mehr davon, wenn Sie sich statt für einen Streik lieber für die Patienten und deren Versorgung engagieren?

Um die öffentliche Meinung geradezurücken, ist erst einmal Aufklärung nötig: Die Patienten glauben immer noch allzu gerne, dass die Ärzte – wenn sie nur gutwillig genug wären – alle gewünschten Leistungen auf Chipkarte erbringen könnten. Diesen Schwarzen Peter haben die Kassen ja auch mit einem fröhlichen Lächeln zur Arztseite hinüberschoben.

Nicht mehr alles per Chipkarte

Aber jetzt ist längst Schicht im Schacht, das Geld im Gesundheitswesen sitzt nicht mehr so locker wie früher, und wieder einmal müssen die Ärzte nachbessern. Es stehen zwei Dinge gleichzeitig an: Erstens muss jemand den Patienten erklären, dass per Chipkarte nicht mehr jeder Wunsch erfüllt werden kann, und zweitens müssen die Ärzte für eine angemessene Bezahlung sorgen. Nur sollte diese Auseinandersetzung bitte nicht in der Praxis stattfinden, sondern auf einer passenden berufspolitischen Ebene. Wählen Sie kompetente und ruhig auch ein bisschen kampflustige Kollegen als Standesvertreter aus! Kurz: Sorgen Sie mit Ihren Möglichkeiten dafür, dass unsere unzureichende Welt ein bisschen besser wird. Für die Ärzte – und für die Patienten! Wenn Ihnen das gelingt, dann werden sich die Patienten mit einem Lächeln aus Ihrer Praxis verabschieden – und gerne wiederkommen.

Unbequeme Fakten

- Mit Einführung des Gesundheitsfonds zum 1. Januar 2009 liegt der Beitragssatz bei einheitlich 15,5 Prozent. Die meisten Versicherten zahlen also mehr als bisher. Angesichts der Finanzkrise droht den Krankenkassen trotzdem ein Milliardendefizit. Haben Sie einen brauchbaren Lösungsvorschlag?
- Fast jedes zweite Krankenhaus (46,8 Prozent) betreibt inzwischen ein medizinisches Versorgungszentrum.
- Das Volumen verkaufter Selbstzahlerleistungen ohne zahnärztliche Leistungen erreicht mittlerweile rund eine Milliarde Euro pro Jahr. ■

ZUR PERSON



Helmut C. Roider

Mayer+Roider Praxis-Marketing GmbH | Edekastraße 1 |
93083 Obertraubling
Tel.: 0 94 01 / 60 73 20 | Fax: 0 94 01 / 60 73 33
E-Mail: hroider@vitamed.de