

Wohlfühlpraxis

# Patienten möchten ihrem

So ist es im Praxisalltag: Dem Arzt mit seinem Expertenwissen vertraut man buchstäblich sein Leben an. Vertrauen ist die Geschäftsgrundlage zwischen Ihnen und dem „König Patient“.

[ von Helmuth C. Roeder ]

➔ Die Ansprüche der Patienten an den Arzt ihres Vertrauens sind hoch. Der ideale Arzt ist eine Mischung aus Vaterfigur und gleichberechtigtem Diskussionspartner. Er hat bei der Konsultation immer genügend Zeit für ein ausführliches Gespräch und lässt seine Patienten trotzdem nie warten. Er kennt sich in allen medizinischen Sphären perfekt aus und ist gleichzeitig ein Unternehmer, der seine Praxis effizient organisiert.

Er ist alt genug, um über eine jahrelange Erfahrung zu verfügen, und jung genug, um eine aktuelle medizinische Ausbildung zu besitzen. Kurz: Kein Arzt der Welt kann alle diese Ansprüche erfüllen. Und doch gehören diese heimlich gehegten oder offen geäußerten Wünsche und Erwartungen zum Image der Ärzte.

### Sofortmaßnahmen

Was können Sie tun, um der Arzt des Vertrauens zu werden oder zu bleiben? Eigentlich ist es ganz einfach:

- Sorgen Sie dafür, dass kein Misstrauen bei Ihren Patienten und Kunden aufkommt.
- Unterlassen Sie alles, was Ihre Seriosität in Zweifel ziehen könnte.
- Seien Sie immer und absolut zuverlässig – auch Pünktlichkeit gehört dazu.
- Seien Sie höflich, auch Ihren Angestellten gegenüber.
- Schaffen Sie in Ihrer Praxis eine Atmosphäre von Ruhe und Wohlbefinden.

Das klingt vielleicht mehr nach einem Benimm-Ratgeber und wirkt etwas unpassend für eine Arztpraxis. Nach meiner Erfahrung ist aber gerade für einen Arzt kein Fehler so schlimm

## Vertrauen gewinnen

- Überbringen Sie schlechte Nachrichten auf gefühlvolle Art und Weise
- Akzeptieren Sie Bargeld für IGeL nur mit Quittung
- Denken Sie unbedingt an anamnestisch wichtige Einzelheiten
- Verkaufen Sie Selbstzahlerleistungen mit Überzeugung
- Lassen Sie Patientenakten nie offen liegen
- Erfüllen Sie den Wunsch nach AU-Bescheinigungen/Attesten nach Ihrer Überzeugung
- Glauben Sie an die Ehrlichkeit Ihrer Patienten

wie ein Verstoß gegen schlichte Regeln des Miteinanders. Einem Bauarbeiter verzeiht man vielleicht, wenn er in der Öffentlichkeit derb wird, einem Arzt nicht.

### Der ideale Arzt

Wenn ein Friseur beim Haarschneiden ans Telefon gerufen wird, ist das für den Kunden höchstens lästig. Einem Arzt verzeihen es die Patienten nicht, wenn er sich in einem wichtigen Gespräch oder einer als intim empfundenen Untersuchung unterbrechen lässt.

Wenn Sie versprechen, dass eine Wunde bis zur nächsten Woche verheilt ist, dann ist es fast eine persönliche Kränkung, wenn sie sich nicht geschlossen hat. Alle diese Eigenschaften gehören zu den Erwartungen des Patienten an „seinen“ Arzt. Das Bild des idealen Arztes ist natürlich nicht statisch. In den letzten Jahren hat sich beispielsweise die Vorstellung zur Arzt-Patienten-Beziehung geändert: Vor 30 Jahren war das Image des Halbgottes in Weiß noch üblich. Heute begreifen sich viele Ärzte als Partner ihrer Patienten. Das hat auch Auswirkungen auf die Therapie. Während früher der Doktor bestimmte, was richtig war (und sich über mangelnde Compliance ärgerte), werden Therapieformen heute oft gemeinschaftlich festgelegt, und zwar unter Berücksichtigung von evidenzbasierter Medizin einerseits und der individuellen Situation des Patienten andererseits.

Damit hat sich auch die Grundlage des Vertrauens ein wenig verändert. Den Halbgott in Weiß möchte der unwissende Patient für allwissend halten. Der Halbgott würde sich selbst von seinem Thron stoßen, wenn er Wissenslücken zugeben müsste. Dem partnerschaftlichen Arzt dagegen wird vertraut, weil er auf der Grundlage seines medizinischen Wissens gemeinsam mit dem Patienten die individuell vernünftigste Therapiestrategie bespricht.

### Vertrauen und MVZ – geht das?

Ein großes Gesundheitszentrum, ein MVZ oder eine Krankenhausambulanz hat mehr Ärzte zur Verfügung als eine Einzelpraxis. Das bringt die bekannten Vorteile: Bessere Organisation ist möglich, die Terminplanung kann einfacher sein, und die Patienten können notfalls rund um die Uhr versorgt werden.

Die Größe solcher Einrichtungen hat aber – spiegelverkehrt gesehen – auch Nachteile. Das Vertrauen eines Patienten richtet sich schließlich nicht auf ein Gebäude oder eine Organisationsstruktur, sondern auf einen Menschen. Wenn die Zuständigkeit innerhalb des MVZ aber ständig wechselt, wie

Bildnachweis: GOODSHOOT / Jupiterimages (1), privat (1)



# Arzt

# vertrauen

soll sich da Vertrauen aufbauen? Ein Arzt in seiner Praxis hat den Vorteil, den Patienten oder sogar seine Familie vielleicht schon seit Jahren zu kennen. Und er kennt sein Umfeld, er lebt ja vielleicht sogar selbst in diesem Milieu. Diese Kriterien kann ein Arzt in einem großen Gesundheitszentrum nicht erfüllen. Zwischen ihm und dem Patienten kann sich während der Untersuchung und Behandlung zwar Sympathie und auch ein gewisser Vertrauensgrad herstellen. Aber kann eine echte Arzt-Patient-Beziehung entstehen?

### Warum gehen Patienten zum Heilpraktiker?

Sicher gibt es den einen oder anderen naturheilkundlichen Behandler, den die Patienten aufsuchen, weil er angeblich oder wirklich ungewöhnlich gute diagnostisch-therapeutische Fähigkeiten besitzt. Der Normalfall ist meiner Erfahrung nach anders gelagert: Patienten suchen nach einem Behandler, der sie versteht, der sich Zeit für sie nimmt und ihnen das Gefühl gibt, wichtig zu sein. Auffällig ist immer wieder das Stichwort „Ganzheitlichkeit“.

Was wird eigentlich unter einer ganzheitlichen Behandlung verstanden? Kann man einen Menschen auch in Sektionen aufgeteilt behandeln? Offenbar haben viele Patienten beim Arzt das Gefühl, nicht als Mensch, sondern als Sammlung kranker Einzelteile angesehen zu werden. Kann ein Urteil über einen Arzt vernichtender ausfallen? Beim Arzt suchen

Patienten nicht nur medizinische Fachkompetenz. Als Kranke suchen sie Hoffnung auf Heilung. Ein Heilpraktiker sucht und findet Therapieansätze, die er wie Rettungsringe einsetzen kann. Ein Patient, der sich auf die Heilungsmöglichkeiten konzentriert, hat endlich etwas anderes als Angst im Kopf: Er sieht Licht am Ende des Tunnels. Natürlich fühlt sich der Patient wohler, wenn er über Heilungsmöglichkeiten nachdenkt. Wird das Vertrauen zwischen Arzt und Patienten einmal infrage gestellt oder gar nachhaltig erschüttert, kommt der Patient oder Kunde vielleicht nie wieder. Anders ausgedrückt: Wenn Zweifel kommen, geht das Vertrauen – und die negative Mund-zu-Mund-Propaganda sorgt dafür, dass sich Zweifel schneller verbreiten.

Sie sollten das zarte Pflänzchen Vertrauen also hegen und pflegen. Nicht zuletzt deshalb, weil eine Praxis, in der Vertrauen herrscht, reibungsloser funktioniert. ■

### 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