

Öffnungszeiten

Wie flexibel ist Ihre Praxis?

Ein Fitnessstudio mit Öffnungszeiten von 9 bis 12 und von 15 bis 18 Uhr wäre in kürzester Zeit pleite. In der typischen Arztpraxis gelten solche Sprechstunden als normal. Aber mal ehrlich: Sollen Patienten und Kunden für einen Arzttermin eigentlich Urlaub nehmen? Service sieht anders aus.

[von Helmuth C. Roeder]

➔ Es gibt Patienten, denen es auf ein möglichst ausführliches Gespräch mit ihrem Arzt ankommt. Die es lieben, wenn ihr Arzt sie persönlich im Wartezimmer abholt und nach dem häuslichen Befinden fragt. Andere Menschen wollen in erster Linie schnell ihr Rezept oder ihre Krankschreibung in der Hand haben.

Die Kunst der Praxisführung ist es, die unterschiedlichen Bedürfnisse schon am Telefon abzuklären, um sie in der Praxis realisieren zu können. Nicht leicht, ich weiß. Aber wichtig, auch angesichts der neuen Regelleistungsvolumina: Wer nur chronisch kranke GKV-Patienten betreut, für die es pro Quartal rund 35 Euro gibt, der wird es in Zukunft wohl schwer haben. Und wer nur das anbietet, was alle Hausärzte schon immer im Sortiment hatten, der wird vermutlich 2009 den Gürtel sehr eng schnallen müssen.

Auch unter diesem Gesichtspunkt ist es wichtig, die Sprechzeiten der Praxis einer Begutachtung zu unterziehen. Bekommen die Dauerpatienten die Zuwendung, die sie wünschen? Ihre dauerhafte Zufriedenheit ist die wichtigste Grundlage der Praxis. Aber sind auch die selten kommenden, eher gesunden Patienten zufrieden mit der Geschwindigkeit der Terminvergabe und der kurzen Wartezeit? Gibt es auch für sie interessante Angebote? Eine gedankliche und organisatorische Trennung dieser Gruppen ergibt Sinn.

Sondersprechstunden

- Gesundheitsvorsorge („Check-ups“)
- Hautkrebs-Screening
- Grippeimpfung
- Erstellung eines individuellen Risikoprofils
- Sporttauglichkeitsuntersuchungen
- Reisemedizinische Beratung
- Gewichtsreduktion/Ernährungsberatung
- Planung komplexer Therapiekonzepte (Vitalisierung, Regeneration)
- Versicherungsuntersuchungen, Atteste, Berichte
- Patientenverfügungen
- Homöopathische Anamnese
- Sauerstoff-Mehrschritt-Therapie
- Coaching



Maßgeschneiderte Sprechstunden

Besser als sture Behördenöffnungszeiten sind auch in der Praxis maßgeschneiderte Angebote. Es fragt sich nur, auf wessen Bedürfnisse sie zugeschnitten sein sollen. Manche Praxen orientieren sich klar an Zielgruppen, zum Beispiel Sportlern oder höheren Angestellten. Je nach Lage der Praxis und persönlichen Interessen des Inhabers gibt es aber auch ganz andere Schwerpunkte, beispielsweise Bus- und LKW-Fahrer („DocStop-Ärzte“), Menschen mit Migrationshintergrund oder Studenten. Gehen Sie doch einfach mal von Ihren Vorlieben aus, und fragen Sie Ihre Patienten und Angestellten, wie die folgenden Angebote bei ihnen ankommen:

- Sonnenaufgangssprechstunden
- Abendsprechstunden
- Samstagssprechstunden
- Mittagspausensprechstunden

Auch Ihre Angestellten müssen die neuen Arbeitszeiten akzeptieren, besser noch: lieben! Wer nachmittags mehr Zeit mit seinen Kindern verbringen möchte, wird sich vielleicht über das Angebot freuen, frühmorgens arbeiten zu können. Und die typischen „Nachteulen“ haben kein Problem damit, die Abendsprechstunde zu organisieren.

Noch einmal deutlich gesagt: Ich möchte Ihnen auf keinen Fall vorschlagen, Ihre Arbeitszeiten zu verlängern und rund um die Uhr geöffnet zu haben. Meiner Ansicht nach muss sich der Arztberuf wieder lohnen, und er sollte vor allem auch Freude machen – kein Burn-out.

Aber ich sehe eine klare Nachfrage bei serviceorientierten Praxisangeboten. Und ich habe die Erfahrung gemacht, dass jede Praxis die Patienten und Kunden hat, die zu ihr passen. Im positiven wie im negativen Sinn. Vor diesem Hintergrund mache ich mich stark für Serviceorientierung in der Arztpraxis.

Ich kenne wirklich niemanden, der für eine unkomplizierte Krankschreibung klaglos stundenlang wartet. Gesunde Patienten, die für den Gang zum Arzt eine wichtige berufliche Besprechung abbrechen, warten noch weniger gerne als Kranke. Hier



Nehmen Sie sich das Chamäleon als Vorbild – passen Sie Ihre Öffnungszeiten an!

zeigt sich ein Vorteil der Sondersprechstunden: Wartezeiten entstehen hier nicht, weil diese Termine vom Umfang her gut planbar sind.

Sondersprechstunden organisieren

Wenn Sie überdurchschnittlich viele Patienten behandeln, werden Sie abgestaffelt. Das klingt gerecht, ist meiner Ansicht nach aber mit der Freiheit des ärztlichen Berufs kaum zu vereinbaren. Man stelle sich vor, ein Rechtsanwalt dürfte von den Klienten in der Abendsprechstunde nur noch halb so viel Honorar verlangen!

Es reicht nicht, sich über diese neue betriebswirtschaftliche Grundlage Ihrer Arbeit zu ärgern. Sie müssen darauf reagieren – auch wenn es schwerfällt. Wenn Sie „zu viele“ Patienten haben, sollten Sie über die Einführung von Kurzzeit-Sondersprechstunden nachdenken, in denen Sie nur 2-Minuten-Termine vergeben, um unkomplizierte Fälle schnell „durchzuschleusen“. Wer eine Erkältung hat und nur eine Krankschreibung braucht oder „zur Sicherheit“ einen Blick in den Rachen, der wird den Minitermin nicht als Mangel empfinden. Im Gegenteil: Es ist ein Vorteil, kurzfristig frühmorgens, in der Mittagspause oder spätabends einen Termin bei Ihnen zu bekommen.

Andere Spezialsprechstunden, beispielsweise am Samstag, dienen eher einer ausführlichen Behandlung von Patienten, die Gesprächsleistungen und eine hohe Servicequalität zu schätzen wissen.

Individuelle Gesundheitsuntersuchungen, homöopathische Anamnesen oder Erstgespräche im Rahmen von TCM-Behandlungen brauchen nicht nur überdurchschnittlich viel Zeit, sondern setzen auch eine ruhige und ungestörte Atmosphäre voraus. In Sondersprechstunden können Sie sich den Problemen ungestört widmen.

Marketingvorteile

Jede Klinikambulanz zeigt mit ihren Sondersprechstunden, auf welche Fachgebiete sich die Ärzte spezialisiert haben. Das können Sie ebenfalls: Die Sondersprechstunde ist auch in der hausärztlichen Praxis eine besondere Dienstleistung, mit der Sie nach außen zeigen, was Sie wollen und können.

Nach innen betrachtet lassen sich die Patienten in Sondersprechstunden optimiert versorgen. Gleichartige Tätigkeiten werden gebündelt und die Spezialisierung im Team gefördert. Außerdem ist die Atmosphäre in der Sondersprechstunde einfach anders und wird oft auch vom gesamten Team als „irgendwie besonders“ erlebt.

Wenn Sie in Ihrer Praxis eine neue Sondersprechstunde einführen wollen, werden Sie vermutlich im ersten Durchgang das Team von dieser Neuerung überzeugen müssen. Wichtig ist nämlich, dass das ganze Team solche Umstrukturierungen aktiv mitträgt – auch und ganz besonders den Servicegedanken dieser Sprechstunde. Wer nur Dienst nach Vorschrift kennt und Patienten als lästig empfindet, der hat hier leider nichts verloren. Sie stellen ja auch unterschiedliche Anforderungen an das Personal, je nachdem, ob Sie in einem Fast-Food-Bistro oder in einem Nouvelle-Cuisine-Restaurant essen gehen. Unser Gesundheitswesen ist sicher nicht perfekt. Aber die Menschen hier werden immer von guten Ärzten behandelt werden wollen. Qualität setzt sich durch, davon bin ich überzeugt. ■

ZUR PERSON



Helmut C. Roeder

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