

„Über den Bildschirm wird aus Neugier aktive Nachfrage“

Gut, wenn Sie auch am Bildschirm über Ihre Praxis-Angebote informieren. Aber erfüllen eigentlich die „modernen“ Werbesender, die in etlichen Wartezimmern stehen, diese Funktion? „Zu einem seriösen Kunden-Informationssystem“, so Manfred Sausen, „gehört unbedingt, dass der Arzt selbst entscheidet, welche Inhalte er den Wartenden vermitteln will. Bei einem Sender hat der Arzt die Kontrolle aus der Hand gegeben.“



Herr Sausen, Sie beraten Ärzte im Auftrag von M+R Praxismarketing auch über Patienten-Informationssysteme, also Wartezimmer-Fernsehen?

Sausen: Das Stichwort Wartezimmer-Fernsehen weckt immer die Assoziation Werbefernsehen. So etwas wird ja von verschiedenen Anbietern auch an Ärzte vertrieben. Davon halte ich allerdings nichts: Kein kranker Patient möchte im Wartezimmer mit Flimmerbildern und Geräuschkulisse überflutet werden. Und es ist für eine Arztpraxis einfach nicht angemessen, zum Kino für alle möglichen Werbespots zu werden. Es ist doch unangenehm, wenn Patienten nach einem Krankenhaus oder einem Produkt fragen, von dem der Arzt noch nie gehört hat. Mit solchen TV-Angeboten werden niedergelassene Ärzte zurzeit leider überschwemmt. Nicht jeder Anbieter berücksichtigt die Bedürfnisse von Arzt und Patienten gleichermaßen.

„WERBEFERNSEHEN PASST NICHT IN DIE ARZTPRAXIS“

Sie bieten ein digitales Patienten-Informationssystem an. Was kann ich mir darunter vorstellen?

Sausen: Bei uns hat es der Arzt in der Hand, welche Praxisschwerpunkte er über den Bildschirm bekannt macht. Wir verwenden eine bedienerfreundliche Software, mit der jeder Arzt ganz unkompliziert seine Info-Bausteine zusammenstellen kann, passend zu seinen individuellen Praxisbedürfnissen. Dazu bieten wir aktuell über 50 Bausteine an, die in kurzen oder etwas längeren

Sequenzen die verschiedensten IGeL-Leistungen vorstellen. Ohne störende Geräuschkulisse und ohne Werbung, aber mit Entspannungsmusik, wenn das gewünscht wird. Der Arzt kann alleine oder mithilfe des IGeL-Managers auch eigene Bausteine einbinden. Ich kenne eine Praxis, die eine Vorschau auf die eigenen Patientenseminare integriert hat, das passt sehr gut. Auch Bilder lassen sich problemlos einbauen.

„EIN BILDSCHIRM MUSS KEINESFALLS STÖREND WIRKEN“

Ich finde die Vorstellung zumindest gewöhnungsbedürftig, dass in Wartezimmern Bildschirme stehen.

Sausen: Es kommt sehr darauf an, was Sie auf dem Bildschirm sehen. Wir legen großen Wert auf ansprechende Bilder, die eine entspannende Wirkung haben. Unseren Profis ist da eine tolle Mischung gelungen: sachlich-seriöse Information in ästhetischer, unaufdringlicher Optik. Damit ist es uns auch gelungen, Skeptiker zu überzeugen.

Was hat der Arzt davon, wenn er sich Ihr digitales Patienten-Informationssystem anschafft?

Sausen: Er informiert, ganz einfach. Viele Ärzte scheuen sich, Patienten nach einem Beratungsgespräch auch auf ihre Praxisbesonderheiten anzusprechen. Das passt oft auch zeitlich einfach nicht zusammen. Mit einem digitalen Patienten-Informationssystem kann er Kunden und Patienten ganz neutral über die Leistungen seiner Praxis informieren – von

der IGeL-Leistung bis zur nächsten Diabetiker-Schulung, über seine Homepage bis zum Qualitätsmanagement. Wer sich für ein Thema interessiert, wird dann gerne bei ihm nachfragen. So kommen Gespräche über Sinn und Zweck der Angebote in Gang. Diese Art der Kommunikation ist für beide sehr angenehm. Der Arzt muss nicht aktiv werden, sondern kann abwarten, ob Interessenten ihn ansprechen. Und für den Patienten wird die Hemmschwelle niedriger, den Arzt auf zusätzliche Maßnahmen anzusprechen. Wir bieten übrigens auch passende Flyer zum Mitnehmen an.

„VIELE PATIENTEN HABEN ANGST, DEN ARZT ZU FRAGEN“

Hat in Zukunft jede Praxis einen Bildschirm im Wartezimmer stehen?

Sausen: Nein, das glaube ich nicht. Es will ja auch nicht jeder Arzt Marketing betreiben. Viele Ärzte sehen es als Vorteil an, dass dieses Kommunikationsmittel ihnen die Basisarbeit bei der Information über fachspezifische Therapieformen abnimmt. Unser digitales Patienten-Informationssystem muss sich übrigens nicht unbedingt auf das Wartezimmer beziehen, es lässt sich beispielsweise auch am Empfang sehr gut nutzen. Dort hat dann die Arzthelferin Gelegenheit, Fragen zu beantworten. Gut gefällt mir auch der Einsatz als Bildschirm-schoner im Behandlungsraum: da haben wir gleichzeitig Information und Datenschutz. Eigentlich findet man in jeder Praxis einen sinnvollen Einsatzbereich.

(rau)



News und Tipps

ORTHOMOLEKULARE MEDIZIN

Immer wieder wird in der Praxis danach gefragt, wie gesichert die Erkenntnisse zur Orthomolekular-Medizin eigentlich seien. Dr. med. Udo Böhm, Unterwössen, Präsident des Forum Orthomolekulare Medizin, gab auf eine IGeLdoc-Anfrage die hier abgedruckte Antwort. Im Bereich der Orthomolekularen Medizin gelten folgende Fakten als gesichert:

1. Mikronährstoffe sind zum größten Teil essentiell.
2. Fehl- oder Unterversorgung stört zunächst Befinden und Leistungsfähigkeit und führt nachweislich messbar zu Krankheiten
3. Überdosierungen können (insbesondere bei fettlöslichen Vitaminen sowie bei Mineralstoffen und Spurenelementen) zu Nebenwirkungen führen, die genauso gefährlich sein können wie bei anderen in der „normalen“ Medizin eingesetzten Arzneimitteln. Dies gilt auch als Beweis für die pharmakologische Wirkung von Mikronährstoffen.
4. Es gibt nachweislich Krankheiten, die sich alleine durch eine ausreichende Gabe von Mikronährstoffen (und durch keine andere derzeit bekannte Maßnahme) verhindern oder behandeln lassen.
5. Gesunde Ernährung verbessert die Lebensqualität und gilt als protektiv. Die für diese Indikationen empfohlene Ernährung ist reich an Mikronährstoffen, dazu gehört auch ein entsprechender Lebensstil, der arm an Radikalen ist.

FITNESSSTUDIO UND ARZT...

... können gut miteinander kooperieren, wenn die Partner passen: Wenn Sie sich auf Gesundheitssport spezialisieren, gehören natürlich sportmedizinische Beratungen und Sporttauglichkeitstests zu Ihrem Angebot. Das passende Fitnessstudio muss seriös sein: Sind die Geräte TÜV-geprüft? Gibt es ausreichend viele Angebote zum Herz-Kreislauf-Training?. Moderne Studios verfügen oft auch über einen Vortragsraum, wo Experten über Ernährung, Trainingsfehler oder Naturheilverfahren referieren oder Seminare anbieten können.

Unser Tipp: Wenn Sie noch kein passendes Studio gefunden haben, fragen Sie Ihren IGeL-Manager um Rat!

DIE DOS-ZEITEN SIND VORBEI

Die Kassenärztliche Bundesvereinigung teilt mit, dass sie die Pflege des DOS-Prüfmoduls zum Jahresende einstellen wird. Überraschend ist dieser Schritt nicht, aber doch für einige Anwender ärgerlich. Wer sich jetzt für eine neue Praxissoftware entscheidet, sollte unbedingt auch die Funktionalitäten für seine Selbstzahlerangebote berücksichtigen: Welche Recallfunktionen sollen in Zukunft genutzt werden, welche Möglichkeiten gibt es, um potenzielle Kunden zu selektieren? Erstellen Sie am besten eine Anforderungsliste, bevor Sie zu testen beginnen.

ANWEISUNGEN RICHTIG GEBEN

Als Praxis-Chef geben Sie sicher täglich diverse Anweisungen. Und wahrscheinlich ärgern Sie sich ebenfalls täglich darüber, dass „es trotzdem nicht klappt“. Woran liegt das?

1. Ein Fall von Befehlsverweigerung? Dann sollten Sie das Thema unbedingt auf den Tisch bringen!
2. Ein Fall von Demotiviertheit? Geben Sie nie eine Anweisung, ohne gleichzeitig Wertschätzung zu zeigen (also nicht: „können Sie nicht wenigstens...“, sondern „es wäre schön, wenn ...“). Und: Loben Sie immer mal wieder!
3. Ein Fall von negativem Denken? Formulieren Sie Anordnungen positiv. Erklären Sie, wo der Mülleimer hingestellt werden soll, welcher Brief noch raus muss oder wann der Termin stattfinden soll. Allzu häufig heißt es stattdessen „Vergiss nicht schon wieder...“ – dann bleibt eher die negative Botschaft hängen als die eigentliche Aufforderung.
4. Ein Fall von Unverständnis? Oft reicht als Erklärung eine kurze Begründung („Das eilt, wir bekommen sonst nämlich ab ... ein Problem mit der ...-Frist“). Auch wenn eine Anweisung nicht konkret genug formuliert wird, kommt die



IGeL-Zitat der Woche

Helmuth C. Roeder, M+R Praxismarketing, Obertraubling

„Betrachten Sie Ihr Praxisteam doch einfach mal wie einen Fußballverein: Auch da holt man sich einen Trainer, um an die Spitze zu gelangen!“

Botschaft manchmal nicht an: verstehen alle Teammitglieder unter „Aufräumen“ oder „Kasse machen“ dasselbe?

DAUERBRENNER ABNEHMEN

Gesunde Ernährung und Gewichtsreduktion sind Dauerbrenner, sowohl im Zeitschriftenmarkt als auch in der Apotheke. Sie glauben das nicht? Testen Sie es! Bei Ebay (www.ebay.de) bringt das Stichwort „Abnehmen“ über 12.100 Treffer, bei der Suche nach „Diät“ findet man über 4.100 Angebote, bei „Vitamin“ sind es gar über 8.100. Viele der Interessenten wären mit einer ärztlich begleiteten Gewichtsreduktion sicher besser dran.

Weitere Infos zum IGeLdoc-Konzept

M+R Praxismarketing
Edekastr. 1, 93083 Obertraubling
Tel.: 0 94 01/60 73 00
Fax: 0 94 01/60 73 33
E-mail: info@igeldoc.de
www.igeldoc.de

IGeL[®]doc

Text und Konzept der IGeLdoc-Seiten:
Ruth Auschra (ruth_auschra@web.de)