

Praxis 2010

Wir wollten von unseren Lesern wissen: Wie sieht die Arztpraxis der Zukunft aus? Sie haben uns Ihre „Bausteine“ geschickt. Eine erster Besichtigungstermin.

Ihre Anregungen, Tipps, Ideen, Erfahrungen, Wünsche, Träumereien und Visionen waren gefragt. Ein Jahr lang sammelten wir parallel zu unserer Zukunfts-Serie Aussichten „Bausteine“, um mit unseren Leserinnen und Lesern gemeinsam die „Praxis 2010“ einzurichten. Heute wollen wir das patientenorientierte Dienstleistungszentrum von morgen nun erstmals betreten.

Wie fühlen Sie sich darin? Klar, eine Praxis ist nie „fertig“. Deshalb: Schreiben Sie uns auch weiterhin, wie und in welchem Umfeld Sie Ihre Kunden/Patienten künftig behandeln möchten. Unsere „Praxis 2010“-Preisträger sind zwar nun ausgelost (siehe Seite 6); das Thema jedoch wird in IGeL aktiv stets aktuell bleiben.

Service verstärkt auf Kinder ausrichten

- Im Sanitärbereich tief angebrachtes WC und tief stehendes Waschbecken mit buntem Spiegel.
- Baby-Wickelplatz mit kleinem Vorrat an verschiedenen Windeln für den Notfall und extra Kinderwartezimmer, bestückt mit Schaumstoffwürfeln von circa 30 x 30 x 30 Zentimetern, die waschbare Bezüge haben.
- Originellere Geschenke für die kleinen Patienten als der übliche Plastikschratt, zum

Beispiel kleine bunte Kieselsteine, Halbedelsteine, Murmeln (keine Süßigkeiten!). Arbeit mit Handpuppen bei der ärztlichen Untersuchung (eben auch der Nicht-Kinderärzte).

Dr. Nina Koch-Wenske, HNO-Ärztin, Bremen

Fünf-Sterne-Praxis

Mit kleinen Kniffen und Gesten, die nicht viel kosten, kann der „Fünf-Sterne-Gedanke“ einer Praxis vermittelt werden:

- Die dekorative Schale mit Obst (Wie wäre es mal mit Gemüse wie Karotten, Kirschtomaten oder Stangensellerie?). Eine kleine Getränke-Auswahl mit Wasser, Kaffee, Tee oder Säften.
- Frische Blumen zum Verschenken in einer Vase am Empfang (Besonders am Valentinstag beliebt. Es müssen ja keine rote Rosen sein.). Kinder bekommen einen Apfel nach der erfolgreichen Behandlung.
- Das Angebot einer Ratenzahlung bei großen und aufwändigen Versorgungsmitteln wird gerne auch von Patienten in Anspruch genommen. Verschiedene Abrechnungszentren nehmen Ihnen die Arbeit ab.
- Besondere Öffnungszeiten oder Termine für bestimmte Arbeiten (extra früh oder extra spät oder auch samstags). Im Wartezimmer liegen Postkarten bereit, die der Patient während der Wartezeit schreiben kann. Das Porto kann wahlweise die Praxis übernehmen.
- Erinnerungsservice: Die Mitarbeiterin kann morgens oder am Abend vorher, so wie gewünscht, den Patienten anrufen und ihn an seinen Termin erinnern. Vor seinem ersten Termin bekommt der Patient den Anamnesebogen zugeschickt. Den kann er in Ruhe daheim ausfüllen und dann mitbringen. Besonders in Großstädten sinnvoll: eine Anfahrtsbeschreibung mit Hinweisen zu Parkmöglichkeiten und öffentlichen Verkehrsverbindungen beilegen.

Sabine Nemeč, Healthcare Communication, Langenselbold.

Die Visitenkarte jeder Praxis ist die Anmeldung. Sie sollte offen sein und den ersten Blick des Patienten auf sich ziehen.

