



Auch im Wartezimmer einen positiven Eindruck von der Praxis zu vermitteln - das ist schon mit kleinen Kniffen möglich.

### High Touch und High Tech

Ich persönlich sehe die Praxis der Zukunft als eine, die medizinische Qualität, optimierte Abläufe und im Besonderen die Menschlichkeit in den Vordergrund stellt. Was nützt uns die beste High-Tech-Therapie und -Praxis, wenn der Patient die Diagnose nicht versteht, nicht wertgeschätzt wird oder sich als eine Nummer in den Abläufen der Praxis fühlt?

Das „Unternehmen Arztpraxis“ entwickelt sich je nach Zielgruppe beziehungsweise Patientenklientel und nach den medizinischen Interessen und persönlichen Vorlieben des Arztes. Künftig werden sehr viele Großpraxen entstehen, die Einzelpraxen zu einer Vernetzung zwingen. Vorteile: eine größere Durchsetzungskraft im Bereich Direktverträge, bei Verhandlungen mit Kassen und Geräteanbietern. Außerdem fühlt der Patient sich gut betreut und im „Ärztchungle“ sicher aufgehoben.

Konkret: Der Patient bekommt in „seiner“ Praxis entsprechende Empfehlungen, und wenn er sich für den Kollegen entscheidet, erhält er dessen Visitenkarte, eine Anfahrtsskizze und eventuell wird für ihn schon der Termin vereinbart. Eine potenzielle Gefahr sehe ich, wenn eine Praxis zu schnell wächst. Denn:

- Das Team bleibt dabei möglicherweise auf der Strecke. Es wird in Entscheidungen nicht mit einbezogen, Distanz zwischen Führungsebene und Team entsteht.
- Das Konzept ist nicht auf die Zielgruppe/Klientel der Praxis zugeschnitten, sondern umfasst einen bunten Bauchladen von vermeintlichen „Top-Sellern“.

- Die Führungsebene ist sich nicht einig (unterschiedliche Wertvorstellungen und Ansätze treffen aufeinander, Konflikte entstehen). Die soziale Komponente des Unternehmens Arztpraxis gerät ins Hintertreffen.

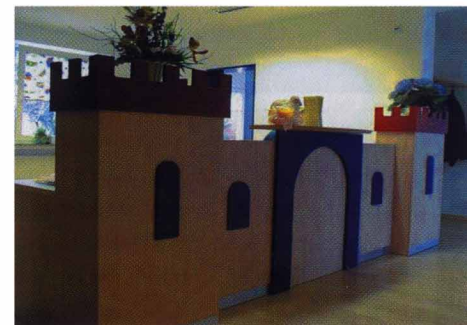
Betriebswirtschaftlich werden die neuen Praxen sehr gut beraten und unterstützt. Aber Menschlichkeit in der Arztpraxis lebt aus meiner Sicht von folgenden Kriterien:

- Den Menschen konkret wahrnehmen heißt ihn wertzuschätzen: Der Patient wird gleich bei Eintreten in die Praxis gesehen und mindestens mit einem offenen Blick, eventuell einem Nicken, begrüßt, noch bevor er an der Anmeldung steht. Die Mitarbeiterinnen pflegen einen freundlichen Umgangston und haben Spaß bei der Arbeit (das spüren die Patienten/Kunden sofort).

- Die Patienten werden freundlich und zielgerichtet durch die Praxis geleitet. Patienten benötigen (besonders, wenn es ihnen schlecht geht) eine gute und klare Führung über Worte und Gesten.

- Die Info-Materialien zur Praxis und zu den ärztlichen Leistungen sind visuell anregend gestaltet (auch mit Bildern und Erklärungen) und in der Sprache der Patienten verfasst.

- Konflikte im Team werden nicht verdrängt, sondern gelöst, so dass alle mit einem guten Gefühl den Tag weiterhin genießen können. Probleme sind mitnichten Probleme, sondern Aufgaben beziehungsweise Herausforderungen.



Optimal: eine Praxis, wie kleine Patienten sie sich wünschen.