



Schwarze Katze bringt Unglück? Nur, wenn man eine Maus ist! Trauen Sie sich, auch unkonventionelle Gestaltungselemente zu verwenden.

- Akupunktur, Anti-Aging, Aufbauspritzen, ambulante Heilfastenkuren, Eigenbluttherapie, Ernährungsmedizin, Führerscheinuntersuchung.
- Herstellung von potenzierten Eigenblutropfen (für Kinder), HOT (Hämatogene Oxidationstherapie) und UVB, Leberentgiftungskuren, Männersprechstunden, Sportatteste, Vitamin-C-Infusionen.

Gemeinschaftspraxis Thomas Düring/Dr. Silvia Gische, Fachärzte für Allgemeinmedizin, Hamburg

Hell und freundlich

- Helle, freundliche Farben, helle, übersichtliche Räume. Eventuell ruhige, entspannende Musik für das Wartezimmer, normgerechte Einrichtung (Stühle, Schreibtisch ...).
- Geregelte Praxisorganisation, freundliches Wartezimmer, interessantes Lesematerial, Pflanzen, Bilder. Übersichtliche, im Mittelpunkt stehende Anmeldung (der erste Blick des Patienten sollte zur Anmeldung gehen).

Tanja Knies und Anne Witgenfeld, Arzthelferinnen, Lohne

Bewusstes Erleben

Erlebnispraxis bedeutet, dass die ernüchternde Dominanz steriler medizinischer Technik nicht mehr im Mittelpunkt steht; der Patient wird bewusst abgelenkt und erfährt einen positiven Eindruck von einer solchen Erlebnispraxis. Dabei geht es nicht um die Entwicklung eines neuartigen Technik-Designs, sondern um den Einsatz verschiedenster Gestaltungselemente: Dabei ist Ausgangspunkt eines jeden Entwurfes die Berücksichtigung phänomenologischer Wirkungen von Farbe, Klang und Duft im Raum. So kann zum Beispiel die Wahl von eher heiter wirkenden Farben in einer Wandmalerei die Raumatmosphäre entscheidend positiv beeinflussen.

www.erlebnispraxis.de

Service plus

Ein (fiktiver) Dialog zwischen einer Praxismanagerin und einem Experten für Marketing. Von Caroline Beil, Personal- und Praxismanagement, Hamburg.

Frau Sens ist seit zwei Jahren Praxismanagerin in einer großen Hausarztpraxis. Als Herr Weiß zum verabredeten Termin die Praxis betritt, kommt ihr spontan eine Idee:

Frau Sens: Herr Weiß, Sie sind doch schon seit langem unser Patient und kommen aus dem Bereich Marketing. Wir möchten unseren Patienten außer dem regulären Service wie schöner Praxisoptik, Einhaltung der Termine, Freundlichkeit und Menschlichkeit noch einen besonderen Service – unseren Service plus – anbieten. Wie Sie ja wissen, sind wir Menschen manchmal etwas betriebsblind in unseren eigenen Arbeitsfeldern, und Sie aus der Sicht des Patienten haben vielleicht ja ganz andere Anregungen.

Herr Weiß: Das finde ich eine tolle Idee, ich werde mir gleich bei der Sauerstoffbehandlung Gedanken über dieses Thema machen.

Herr Weiß freut sich über diese Bitte, und da er eine sehr gute Bindung zur Praxis hat und auch noch in anderen Arztpraxen Patient war und ist, fallen ihm sofort einige Vorschläge ein. Nicht nur der Sauerstoff während seiner Therapie sprudelt – auch seine kreativen Ideen. Nach der Behandlung setzen sich Frau Sens und er zusammen in ihr kleines Büro.

Mir ist sehr viel eingefallen. Ob alles umsetzbar in Ihrer Praxis ist und in welcher Reihenfolge oder welchem Umfang, das müssen Sie mit Ihren Chefs und dem Team im Nachhinein klären. Wie Sie ja wissen, ist beim Brainstorming