



Neue Patienten überzeugen

Das erste Mal ...

... bleibt immer in Erinnerung. Das ist beim ersten Kuss so, aber auch beim ersten Besuch einer neuen Arztpraxis. Deshalb sollten Sie neuen Patienten dieses Erlebnis so positiv wie möglich gestalten.

Es gibt viele Gründe für Patienten, sich eine neue Arztpraxis zu suchen. Vielleicht ist er gerade umgezogen, vielleicht hat die alte Praxis auch geschlossen, weil der Arzt sich in den Ruhestand verabschiedet hat. Oft ist es aber auch die Unzufriedenheit mit dem bisherigen Arzt, die hinter der Suche nach einer neuen Praxis steckt.

Vertrauen aufbauen von Anfang an

Gefunden ist die neue Praxis schnell – Bekannte, das Internet oder die Telefonauskunft helfen immer. Damit daraus ein langfristiges Vertrauensverhältnis wird, muss Glaubwürdigkeit aufgebaut werden. Natürlich ist das vor allem eine Aufgabe des behandelnden Arztes, aber auch das Team ist hier gefragt. Denn der vertrauensbildende Prozess beginnt weit vor dem direkten Arztgespräch, sogar noch vor dem Ankommen des Patienten in Ihrer Praxis. Er beginnt bei der Terminvergabe.

Dabei sollten Sie den Patienten nicht nur nach seinem Wunschtermin fragen, sondern auch, wie er zur Praxis kommt. Wenn er mit öffentlichen Verkehrsmitteln fährt, beschreiben Sie ihm den Weg von der Haltestelle zur Praxis. Kommt er mit dem Auto, klären Sie ihn über die Parkplatzsituation auf. Wenn Sie dabei auf öffentliche Parkplätze verweisen, sollten Sie auch die jeweiligen Preise angeben: „Dort können Sie für einen Euro die Stunde parken.“ In größeren Häusern sollten Sie auch den Weg vom Eingang des Gebäudes bis zur Praxis beschreiben: „Nehmen Sie den rechten Aufzug und gehen Sie dann im vierten Stock nach links.“

Gedrucktes hilft beim Finden

Im hektischen Praxisalltag ist es oft einfacher, diese Informationen zu verschicken, als es ausführlich am Telefon zu erklären. Wenn Ihre Praxis über eine eigene Website verfügt, gehören die

Informationen auch dorthin. Ansonsten gestalten Sie einen einfachen „Leitfaden für neue Patienten“, den Sie bei Bedarf per E-Mail oder ausgedruckt mit der Post verschicken. Hier sind neben der Anfahrt auch alle Kontaktdaten, die Öffnungszeiten und die Praxisbesonderheiten aufgelistet. Am Ende des Gesprächs können Sie den neuen Patienten durchaus noch fragen, wie er auf Ihre Praxis aufmerksam geworden ist. So erhalten Sie wichtige Informationen darüber, ob bestehende Patienten Sie weiter empfehlen oder ob die Praxis gut bei Google, im Telefonbuch oder bei der Online-Arztsuche zu finden ist.

Der Patient ist da!

Erscheint der Patient dann an der Rezeption, sollte er sich dort nicht in der Rolle des Bittstellers fühlen. Bitte nicht „Füllen Sie doch schon mal den Anmeldebogen aus“, und fragen Sie auch nicht zuerst nach Chipkarte und Praxisgebühr“. Schalten Sie um auf „Hotel-Empfang“ – fragen Sie ihn also lieber, ob er gut in die Praxis gefunden hat. Wenn Sie einen Patientenfragebogen verwenden, sollten Sie Ihre Unterstützung beim Ausfüllen des Formulars anbieten. Das wird vor allem ältere Patienten sehr freuen.

Das Wartezimmer können Sie für eine Vorabinformation nutzen. Zum Beispiel für Fotos, die den Arzt oder das Team bei der täglichen Arbeit zeigen. Auch eine Patientenbroschüre kann den Vertrauensbildungsprozess sehr unterstützen. Beim Durchlesen ergeben sich erste Fragen, die Sie beantworten können, soweit die Antworten in Ihrem Kompetenzbereich liegen. Ansonsten schreiben Sie die Fragen auf und fügen sie den Unterlagen für das Arztgespräch bei.

Nach dem Arztgespräch können Sie noch einmal beim neuen Patienten nachfragen, ob alles in Ordnung ist und vor allem bei älteren Patienten, ob sie auch alles verstanden haben. Notfalls erklären Sie etwas noch einmal oder stellen noch einen kurzen persönlichen Kontakt zum Arzt her. Wenn Sie einen Folgetermin ausmachen, geben Sie dem Patienten ruhig noch einmal alle Information über Ihre Praxis schriftlich mit. ■