

# Patientenorientiert Teil 2

## Der Weg durch eine Magnetpraxis – Blick durch die Patientenbrille

Ein Beitrag von Axel Thüne, Kieselbronn

### Was halten Sie von dem Gedanken, dass Ihre Praxis anziehend auf Menschen wirkt und Sie sowie Ihr Team wie ein „Supermagnet“ agieren?

Stellen Sie sich vor, eine freundliche Dame begrüßt Sie am Empfang per Handschlag und Sie fühlen sich nicht wie ein Patient in der typischen Hausarztpraxis, sondern haben das Gefühl, sie freut sich wirklich. Normalerweise werden Sie direkt nach Ihrer Versichertenkarte und den berühmt-berüchtigten 10 Euro befragt. Doch angenommen, Sie betreten einen Laden und nach der Begrüßung möchte man direkt Ihre Kreditkarte „um sie schon mal durchzuziehen“ – Welches Gefühl werden in Ihnen geweckt? Freude oder Abwehr? Was können patientenorientierte Zahnarztpraxen tun, um den Patienten ein anderes Gefühl zu vermitteln als in einer „klassischen Arztpraxis“? Versetzen Sie sich einmal in Ihre Kindheit zurück. Was haben wir unsere Eltern bei der Rückkehr gefragt, wenn sie längere Zeit nicht zu Hause waren? „Hast du mir etwas mitgebracht?“

Genau diesen Effekt erleben Sie in „unserer“ patientenorientierten Magnetpraxis. Nach der freundlichen Begrüßung erhalten Sie von der Dame an der Rezeption eine Informationsbroschüre, versehen mit Ihrem Vor- und Zunamen. Diese Personalisierung hat den Effekt, dass Sie die Broschüre nicht gerne wegwerfen, schließlich steht Ihr Name drauf. Ganz nebenbei sind die Chancen groß, dass beim Warten die Inhalte studiert und die Möglichkeiten der Praxis entdeckt werden. Nach der Abwicklung aller Formalitäten werden Sie in das Lesezimmer gebeten. Sie kennen dieses normalerweise unter der Bezeichnung „Wartezimmer“ und der Satz „Sie dürfen dann noch im Wartezimmer Platz nehmen“ klingt vielleicht noch in Ihren Ohren. Gehen Sie einmal in sich. Welche Bilder entstehen, wenn Sie

diesen Satz hören? Können Sie das überfüllte Wartezimmer des Hausarztes sehen? Hören Sie das Husten, Niesen und Prusten? Riechen Sie die CO<sub>2</sub>-geschwängerte Luft, die das Atmen schwer macht? Fühlen Sie das lederartige Papier der abgegriffenen Zeitschriften? Hier sind wir so richtig krank und stellen uns auf eine zweistündige Wartezeit ein.

Was erleben Sie in „unserer“ Magnetpraxis? Nachdem Sie sich in dem freundlich eingerichteten Lesezimmer in einem bequemen Stuhl niedergelassen haben, schauen Sie sich um. Sie sehen an den Wänden Bilder von glücklichen Menschen. Es stehen Getränke bereit und Sie wurden bereits von der bezaubernden Dame an der Rezeption mit einem guten Cappuccino versorgt. Es liegen Zeitschriften bereit, die den Zeitgeist der Praxis wieder spiegeln. Es riecht angenehm und der Raum wird offensichtlich regelmäßig gelüftet. Da nur zwei weitere Patienten warten, wissen Sie, dass sich die Wartezeit in Grenzen halten wird. An der Rezeption hat man Ihnen eine maximale Wartezeit von 15 Minuten genannt.

Irgendwie fühlt sich das hier alles nicht so an wie beim Zahnarzt. Es fehlen die klassischen Bilder vom „Zahnbrecher“ an den Wänden, Sie werden nicht darauf hingewiesen, dass diese Praxis mit der „skandalösen Gesundheitspolitik der Regierung“ nichts zu tun hat. Es hängen auch keine blutigen Implantatbilder an den Wänden. Nein – es ist einfach einladend. Nach zehn Minuten betritt eine freundliche Dame den Raum, begrüßt Sie per Handschlag und stellt sich namentlich vor. Sie begleitet Sie bei Ihrem Aufenthalt in der Praxis. Da Sie das erste Mal in dieser Praxis sind, geht es nicht direkt auf den Behandlungsstuhl. Mit der „guten Fee“ betreten Sie ein angenehm eingerichtetes Zimmer und

nehmen in einem bequemen Stuhl Platz. Direkt im Anschluss erscheint der Zahnarzt und setzt sich zu Ihnen. In einem „Kennenlern-Gespräch“ werden Sie nach Ihren Wünschen und Erwartungen gefragt. Sie spüren die Sympathie, die Ihnen dieser Mensch entgegen bringt und die anfängliche Angst vor dem Zahnarztbesuch verflüchtigt sich mehr und mehr. Dieser Zahnarzt ist offensichtlich an Ihnen als Mensch interessiert und nicht nur an den Löchern in Ihren Zähnen. Sie bekommen einen Überblick, welche Möglichkeiten die Praxis bietet. In Ihnen baut sich Vertrauen in das Praxisteam auf. Die anfängliche Anspannung weicht immer mehr dem Wunsch, an Ihrer Gesundheit zu arbeiten. Sie erfahren, was entstehen kann, wenn Sie am Gesundheitsprogramm der Praxis teilnehmen. Erst nachdem alle Fragen geklärt sind, gehen Sie gemeinsam ins Behandlungszimmer, damit sich der Behandler einen Überblick Ihrer Mundsituation verschaffen kann.

Was glauben Sie, welche Beziehung werden Patienten zu solch einem Praxisteam entwickeln. Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass in dieser vertrauensvollen Atmosphäre langfristige Beziehungen entstehen? Wie groß wird die Zuwachsrate durch Mund-zu-Mund-Propaganda sein? Prüfen Sie in Ihrer Praxis, was Sie schon genau so oder noch besser machen und wo noch Entwicklungspotential besteht.. ■

#### **Korrespondenzadresse**

Axel Thüne  
Eisinger Straße 46  
75249 Kieselbronn  
Fon +49 7231 601981  
[www.axelthuene.de](http://www.axelthuene.de)



#### **„Die Magnetpraxis“**

Derzeit arbeitet der Autor an einem Buch. Informativ, lebensnah, witzig und kurzweilig – mit seinem besonderen Schreibstil gelingt es Axel Thüne ein praxisrelevantes Thema lehrreich zusammenzufassen. Geplant ist die Erscheinung des Buches im Dezember 2011, also ein perfektes Weihnachtsgeschenk für ambitionierte Zahnärzte, die den Faktor „Mensch“ als Erfolgskriterium sehen. Bitte beachten Sie hierzu auch die Werbeanzeigen in den kommenden Ausgaben der teamwork.