

Patientenorientierung in der Praxis

Nur ein gut klingendes **Schlagwort?**

Vielleicht ist es an der Zeit, neue Denkweisen einzuschlagen und Patientenorientierung nicht als Schlagwort, sondern als gelebten Wert in der Ordination zu implementieren.

In einer patientenorientierten Ordination nehmen alle Mitarbeiter den Patienten als Person wahr, gehen auf dessen Bedürfnisse, Wünsche, Ziele und Erwartungen ein – soweit dies auch medizinisch möglich ist – und behandeln ihn entsprechend.

Eine langfristige und erfolgreiche Kundenorientierung, wie sie in der Wirtschaft schon lange besteht, schafft nicht nur Vertrauen und Treue, sondern stellt die tatsächlichen Bedürfnisse des Kunden in den Mittelpunkt. Dass in der Praxis „Patientenorientierung“ und „patientenorientierte Kommunikation“ häufiger gut klingende Schlagwörter als gelebte Realität sind, kann weder den Ärzten noch den Assistenten wirklich vorgeworfen werden, da diese Aspekte in der Schule wie im Studium keine Berücksichtigung finden. Vielmehr sind dies Themen und Fähigkeiten, die man darüber hinaus erlernen und trainieren muss.

Bedeutung von Schulungen und Trainings

Schulungen und Trainings sind sinnvoll, um sich Wissen in diesen Bereichen zu erarbei-

ten. Themen, die in Trainings bearbeitet werden können, sind beispielsweise patientenorientierte und zielgruppenorientierte Kommunikation, professionelle Beratungsgespräche, patientenorientierte Gestaltung der Arbeitsabläufe, patientenorientierte Einrichtung der Ordination u.v.m.

Selbstverständlich ist ein intensives Eingehen auf die Besonderheiten der jeweiligen Ordination oftmals erforderlich und durch individuell gestaltete praxisinterne Seminare auch möglich. Die praktische Umsetzung erfordert darüber hinaus ein durch Wertschätzung geprägtes Controlling und Feedback. Damit diese Maßnahmen auch langfristig nachhaltig sind, bedarf es jedoch auch Menschen, die durch ihr „Vor-Leben“ andere bilden und formen – so genannte Vorbilder. Dies ist jedoch nichts Neues, genauso wenig wie die Tatsache, dass Mitarbeiter mit Patientenkontakt die lebendige Visitenkarte der Ordination sind. Ein Lächeln und ein nettes Wort für die Patienten beim Empfang ist beispielsweise ein „Luxus“, der nichts kostet – im Gegenteil, er bringt sehr viel und bewirkt einen positiven ersten Eindruck und ein gutes Gefühl bei den

Patienten. Man merke jedoch: Der erste Eindruck ist entscheidend, der letzte bleibend! Viele Ordinationen sind für den ersten Teil dieses Satzes gut gerüstet, für den zweiten Teil schon weniger. Natürlich ist es möglich, Patienten mit günstigen oder einfachen Lösungen zu locken, jedoch garantiert das keine Patientenzufriedenheit oder gar langfristige Patientenbindung. Sollen Mitarbeiter im wertschätzenden Umgang mit Patienten trainiert werden? Lächeln bei einem Lächeln auch die Augen mit? Steckt hinter jedem „Was kann ich für Sie tun?“ auch echtes Interesse für die Bedürfnisse des Menschen? Oder ist das nicht zeitgemäß?

Praxis hoch 3

Das Unternehmen „Praxis hoch 3“ hat sich zum Ziel gesetzt, Zahnärzte und deren Teams dabei zu unterstützen, Patientenorientierung als gelebten Wert zu implementieren. Im Rahmen von Seminaren und Beratung wird eine ganz individuelle, auf eine Zahnarztordination maßgeschneiderte Betreuung geboten.

Praxis hoch 3
Seminar | Beratung | Vortrag

Mag. (FH) Heike Dormuth, MA
Tel.: +43 (0) 650/460 55 84
E-Mail: office@praxishoch3.at
Web: www.praxishoch3.at

Anmeldung: bis 3 Wochen vorher!

Bis(s) zu Ihrem Praxiserfolg!

Unsere nächsten Veranstaltungen:

Seminar: Kindgerechte Kommunikation
23. 05. 2014, 0,5 Tage

Seminar: Ressourcen bewusst erleben - der achtsame Umgang mit sich selbst
13. 06.-15. 06. 2014, 2,5 Tage

Seminar: Patientenorientierung in der Praxis; Modul 1
25. 07. 2014, 1 Tag

Seminar: Patientenorientierung in der Praxis; Modul 2
29. 08. 2014, 1 Tag