

PRAXISMARKETING

Kontaktpunkte und „Momente der Wahrheit“ für den Patienten: Praxisräume und Patientenführung

von Dr. Sebastian Schulz, Münster, ieQ-health.de

! Anhand der beiden folgenden Checklisten können Sie wichtige Kontaktpunkte Ihrer Physiopraxis überprüfen. Die Listen sind nicht abschließend und können von Praxis zu Praxis variieren. !

CHECKLISTE / Kontaktpunkte der Physiotherapiepraxis: Räumlichkeiten	
Praxisumfeld / Weg zur Praxis	■ Wie gut ist die Praxis zu finden? ■ Von welchen Straßen kommt der Patient? ■ Gibt es Flächen, die für Hinweisschilder oder als Werbefläche für potenzielle Neupatienten genutzt werden können? ■ Welche Unternehmen und welche Ärzte sind im Umfeld der Praxis ansässig? ■ Kennen Sie alle und kennen alle Ihre Praxis? ■ Wie sprechen Sie diese an (PP 12/2016, Seite 6) ■ Gibt es Synergien? ■ Wie ist die Parkplatzsituation bzw. die Anbindung an den ÖPNV? ■ Im Zuge von baulichen Veränderungen überprüfen: ■ Sind Straßen temporär gesperrt und wird dies kommuniziert? ■ Wurden Straßenführungen verändert (z. B. Einbahnstraßen)? ■ Passen die Wegbeschreibungen noch?
Eingangsbereich/ Rezeption	■ Findet der Patient den Eingang sofort? ■ Ist der Zugang zur Praxis barrierefrei (Aufzug, Rampe, Stufen)? ■ Wie ist das Praxisschild gestaltet (Logo, einheitliche Farben etc.)? ■ Ist die Rezeption ansprechend gestaltet und aufgeräumt?
Wartezimmer	■ Wie ist das Wartezimmer gestaltet und passt es zu meinen Patienten (z. B. Kinder, Senioren)? ■ Welche Medien werden eingesetzt (z. B. Musikwiedergabe, TV; siehe PP 04/2019, Seite 12)? ■ Wie ist die Raumtemperatur im Wartezimmer und wie riecht es dort?
Toilette	■ Ist die Toilette für die Patienten der Praxis ausgerichtet (z. B. Kinder, ältere Patienten, Reha-Patienten mit Bewegungseinschränkung)? ■ Wer kontrolliert wann bzw. wie oft die Sauberkeit und Belüftung?
Flure	■ Wie sind die Flure gestaltet? ■ Sind die Flure aufgeräumt oder stolpern die Patienten über Pakete usw.?
Behandlungs-/ Trainings-/ Kursräume	■ Was sieht der Patient aus seiner Perspektive? ■ Wie ist die Raumtemperatur und wie riecht es in den Räumen? ■ Wer kontrolliert wann bzw. wie oft die Sauberkeit und Belüftung? ■ Welche Themen/Angebote können wir durch Medieneinsatz platzieren?

CHECKLISTE / Kontaktpunkte der Physiotherapiepraxis: Patientenführung	
Terminvereinbarung/ Anruf	■ Wer nimmt Anrufe wie entgegen? ■ Wer notiert Anrufe für den Praxisinhaber während der Behandlungszeiten? ■ Gibt es dafür ggf. einen Vordruck „Gesprächsnotiz“, um Notizen gesammelt zu erfassen? ■ Passen Tonalität und „Wording“ zur Praxismarke und zur Patientenklientel? ■ Wie klingt die Ansage auf dem Anrufbeantworter? Was wird gesagt bzw. nicht gesagt?
Begrüßung/ Empfang	■ Hat Ihre Praxis eine Rezeptionskraft? Wenn ja: ■ Ist diese auch für Stresssituationen geschult (z. B. Montagmorgen, schwierige Patienten)? ■ Wie setzt die Rezeptionskraft Prioritäten richtig (z. B. ein Patient ist am Telefon und parallel dazu steht an der Rezeption ein Neupatient)? ■ Falls keine Rezeptionskraft vorhanden ist: Wie werden Anrufe oder andere Versuche der Kontaktaufnahme während der Behandlungszeiten bearbeitet (siehe PP 08/2018, Seite 14)? ■ Wie wird begrüßt? Was wird wann, wie und warum gesagt? ■ Wie werden Diskretion und Datenschutz gewahrt?
Begrüßung und Behandlung durch den Therapeuten	■ Wie wird der Patient angesprochen und „abgeholt“? ■ Welche Selbstzahlerangebote können wann platziert werden? ■ Wann und wie wird beraten? (nicht in der Behandlungseinheit!) ■ Welche Medien kommen dabei zum Einsatz (vor, während und nach der Beratung)? ■ Wie wird der Patient verabschiedet?

Wichtiger Hinweis: Der Inhalt ist nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt worden. Die Redaktion prüft ihn regelmäßig und passt ihn gegebenenfalls an. Gleichwohl schließen wir Haftung und Gewähr aus, da die Materie komplex ist und sich ständig wandelt.

Haben Sie noch Fragen? Schreiben Sie uns: kontakt@iww.de