

## PRAXIS-MARKETING

# Themenmix im Wartezimmer-Kanal

Honorareinbußen in der kassenärztlichen Versorgung und ein flexibleres ärztliches Standesrecht haben Werbung zu einem Thema in der Arztpraxis gemacht. Informationssysteme im Wartezimmer können die einzelne Praxis darstellen und den Patienten als „Kunden“ direkt ansprechen. Über seine Erfahrungen mit der Wartezimmer-Werbung berichtet der niedergelassene Chirurg Dr. Hans-Jürgen Beckmann aus Bünde.

Informationssysteme für das Wartezimmer sind eine gute Möglichkeit, die „Corporate Identity“ – sprich die Praxisidentität – zu unterstreichen und zu ergänzen. Information und Ansprache müssen dabei allerdings unaufdringlich und sachlich erfolgen: Schließlich darf die Ruhe, die ein Wartezimmer ausstrahlen sollte, durch das Werbemedium nur punktuell unterbrochen werden. So ist die ungefragte Beschallung, der sich der Wartende nicht entziehen kann, die Schwachstelle der meisten bisher auf dem Markt befindlichen Systeme – sie muss auf alle Fälle vermieden werden.

Eine verstärkte Ausgliederung zahlreicher ärztlicher Leistungen aus der Erstattungspflicht der gesetzlichen Krankenkassen hat dazu geführt, dass ein ganzer Katalog so genannter individueller Gesundheitsleistungen (IGeL) entstanden ist – also Leistungen, die der erbringende Arzt privat nach der Gebührenordnung berechnen darf.

## Wir haben das Werben und Verkaufen nicht gelernt

Angesichts dieser Herausforderung sieht man sich als Arzt jedoch plötzlich mit der Aufgabe konfrontiert, seine Patienten über diese von uns angebotenen Leistungen informieren zu müssen. Wir sollen werben und Teile unserer Leistung aktiv verkaufen. Das haben wir nicht gelernt – und entsprechend schwer fällt es vielen Kollegen. Sie waren es bislang gewohnt, dass ihre Leistung vom „Kunden Patient“ bei Ihnen nachgefragt und abgerufen wurde. Hierdurch unterschied sich der Arztberuf grundsätzlich von vielen anderen Berufen und Dienstleistungen, bei denen Werbung und aktive Information über die angebotenen Leistungen tägliche Selbstverständlichkeit sind.



Abb. 1: Das Patienten-Informationssystem La-Well fußt auf den drei Säulen Information, Unterhaltung und Kommunikation

Dieser Hintergrund und eine große Unzufriedenheit mit den mir bis dato angebotenen „Wartezimmerfernseherprogrammen“ waren vor zwei Jahren Beweggrund, mir Gedanken über ein besseres Informations- und Unterhaltungssystem für das Wartezimmer zu machen.

## Der Patient kann als „Kunde“ selbstständig agieren

Entstanden ist daraus mit dem „La-Well System“ mittlerweile ein komplexes Patienteninformationssystem, das dem Arzt die Vermarktung seiner IGeL erleichtert und den „Kunden Patienten“ wieder zum Agierenden machen, der die Leistung, von der er während des Wartens erfahren hat, anschließend selbst bei seinem Arzt nachfragt. Dieser kann sich als der Angesprochene nun wieder ganz auf die ihm gelegene Aufgabe als Berater konzentrieren.

Das La-Well System ist komplett EDV-basiert und fußt auf drei Säulen (siehe Abb. 1): Zum einen die Patienteninformation zu speziellen medizinischen Themen, in der Regel IGeL. Außerdem bietet es aktuelle Nachrichten des Tagesgeschehen und zusätzlich individuell erstellbare Praxisnachrichten.

## Videos veranschaulichen medizinische Inhalte

Kernstück des La-Well-Systems sind qualitativ hochwertige digitale Videofilme. Die IGeL werden mittels dieser Filme und durch komplex programmierte, aber für den Betrachter leicht verständliche 3D-Animationen veranschaulicht. Durch professionell gesprochene Texte werden die gezeigten Zusammenhänge erläutert, wodurch auch schwierige medizinische Sachverhalte für jeden verständlich transportiert werden. Diese Informa-



Abb. 2 und 3: Beispiele für Informationsvideos über individuelle Gesundheitsleistungen bei La-Well

tionsmodule dauern je nach Thematik zwischen 2,5 und fünf Minuten (siehe Abb. 2 und 3 unten).



Abb. 4: Aktuelle Nachrichten aus aller Welt via dpa-Nachrichtenticker



Abb. 5: Das individuell programmierbare Modul bietet Raum für die Selbstdarstellung der Praxis



Abb. 6: TV-Unterhaltung senkt die „gefühlte Wartezeit“ für den Patienten

Eingebettet sind die Informationsmodule in Tagesnachrichten der Deutschen Presseagentur (dpa), die in Abständen weniger Minuten – wenn nötig – aktualisiert werden. Die Präsentation der Nachrichten erfolgt rein visuell, also ohne unerwünschte Beschallung wie etwa bei klassischen Fernsehprogrammen. Durch diese laufenden weltweiten Nachrichten in Text- und Bildform wird der wartende Patient unterhalten (siehe Abb. 4).

### Einfach zu bedienen auch für technische Laien

Individuelle Praxisinformationen runden das Patienteninformationssystem ab. Das La-Well-System beinhaltet hierzu ein Modul, in dem beispielsweise der Praxisinhaber und seine Mitarbeiter, wichtige Praxisinformationen wie Öffnungs- und Urlaubszeiten oder sonstige Praxisereignisse angezeigt werden können (siehe Abb. 5).

Besonderen Wert legten die Entwickler auf einfache Bedienbarkeit, damit erst gar keine Scheu vor der Benutzung dieses wertvollen Informa-

tionsfensters aufkommen kann. Für die technische Umsetzung des Systems benötigt man lediglich einen Standard-PC mit Internet-Zugang. Ob der Anschluss an das Internet per ISDN- oder DSL-Leitung erfolgt, ist dabei egal. Für Technikinteressierte hervorzuheben ist, dass das System trotz höchster Aktualität nur wenige Sekunden bis Minuten täglich online ist.

### Flachbild-Fernseher verstärkt den professionellen Eindruck

Zur Präsentation in der Wartezone reicht ein gewöhnlicher PC-Flachbildschirm. Wer allerdings Wert darauf legt, ein hochwertiges Präsentationsmedium auch erstklassig zu präsentieren, sollte die Anschaffung eines Flachbild-Fernsehers erwägen. Modernes Design dieser Geräte, gute Bildschirmqualität und integrierte Lautsprecher erhöhen den hochwertigen Eindruck, den das Gesamtsystem vermittelt (siehe Abb. 6).

Das von mir vor etwa zwei Jahren zunächst als Solitäre Lösung für unsere Gemeinschaftspraxis auf der Basis einer simplen Powerpoint-Präsentation installierte Patienten-Informationssystem ist mittlerweile dem Versuchsstadium entwachsen und hat sich zu einem professionellen Marketinginstrument entwickelt. Die einfache „Powerpoint Message“ konnte aufgrund ihrer eingeschränkten Kapazität die angebotenen IGeL oft nur ohne weitere Erklärungen und damit für den Patienten unverständlich anbieten. Erst seit wir zur komplexen Form der audiovisuellen Präsentation des La-Well Systems übergegangen sind, konnten wir in unserer Gemeinschaftspraxis eine

3M SoftCast –  
die funktionelle  
Immobilisation



[www.cast-academy.de](http://www.cast-academy.de)

deutlich gesteigerte Nachfrage nach den gezeigten IGeL verzeichnen.

### Selbst schwierige Patienten klagen nicht über Wartezeit

Die Präsentation von etwa drei bis vier unterschiedlichen, je 2,5- bis fünfminütigen Informationsmodulen pro Stunde hat sich als optimal erwiesen. Bei einer zu geringen Anzahl an Modulen werden innerhalb einer Stunde zu wenige Patienten erreicht, da die Wartezeiten meistens kürzer sind. Bei mehr als vier verschiedenen Modulen pro Stunde ist die Informationsdichte zu den gezeigten medizinischen Themen zu hoch, so dass die Aufmerksamkeit der Betrachter nachlässt.

Der Einsatz des Informationssystems hat desweiteren zu einer deutlichen Beruhigung der Wartezimmer-situation selbst geführt. Auch unsere als „schwierig“ bekannten Patienten

werden durch die immer aktuellen Tagesnachrichten einerseits, unterbrochen durch die interessanten Informationen zu medizinischen Themen andererseits, in den Bann gezogen und merken meistens gar nicht, wie die Wartezeit vergeht.

Patienten, die weiter eine Zeitschrift lesen oder sich unterhalten wollen, fühlen sich durch die nur kurzen gesprochenen Textsequenzen der Informationsmodule bei ansonsten „still“ nur über Bilder und Text übermittelten Nachrichten nicht gestört, wie eine von uns im März unter 400 unserer Patienten durchgeführte Fragebogenaktion ergab.

### Mittlerweile eigene GmbH und professioneller Vertrieb

Das System wächst ständig. Derzeit sind 24 Module erhältlich. Auch die Liste wächst ständig, bestehende Module werden regelmäßig an den aktu-

ellen Wissensstand angepasst. Die professionelle Geschäftsbasis, die sich aus der hochinteressanten Zusammenarbeit mit EDV-Profis und anderen Berufsgruppen der Medienwirtschaft ergab, machte die Zusammenfassung der oben geschilderten Aktivitäten unter dem Dach der „La-Well GmbH“ sinnvoll, deren Namen das Informationssystem trägt.

Dass der eingeschlagene Weg richtig ist, zeigt nicht zuletzt die Tatsache, dass eines der großen deutschen Praxis-Softwareunternehmen das La-Well-Informationssystem in sein Vertriebsspektrum einbezogen hat. Eine aktuelle Online Darstellung mit einem ausführlichen Informationsvideo und allen verfügbaren IGeL Modulen findet der interessierte Leser unter [www.la-well.de](http://www.la-well.de).

**AUTOR:** Dr. Hans-Jürgen Beckmann,

Chirurg und Phlebologe, Mühlenstr. 6, 32257 Bünde, [info@chirurgie-buende.de](mailto:info@chirurgie-buende.de) oder [info@la-well.de](mailto:info@la-well.de)

## Telefonanlage für Arztpraxen und Apotheken

Die **NEC Telefonanlage MediLine** ist eine auf **Arztpraxen und Apotheken** abgestimmte Lösung, die speziell für Anforderungen aus diesem Bereich entwickelt wurde.



### Die NEC Telefonanlage MediLine von iTeam

Durch folgende Lösungsmerkmale zeichnet sich diese Telefonanlage in Kombination mit iTeam Telekommunikation im besonderen aus:



- ~ Einfache Bedienung, weiße Endgeräte
- ~ Privatpatientenkennung im Display
- ~ Eigene Privatpatienten Rufnummer, Ruffunktion ins Wartezimmer
- ~ Einfache Weiterleitung mit einem Tastendruck
- ~ Integrierte Gebührenerfassung nach neuesten Datenschutzrichtlinien
- ~ Service um die Ecke (370 Standorte)
- ~ Ausgesprochen preisattraktiv, eine Lösung mit Erfahrung
- ~ Festpreisgarantie

#### Optional: **Komfort Pack inkl.**

Sprachboxen für individuelle Ansagen (Wochenende, Mittwoch usw.), Ansagen vor dem Melden, Automatische Vermittlung

- alle MediLine Features
- 6 Systemtelefone
- 12 Monate Garantie
- 2 ISDN Amtsanschlüsse (4 Kanäle)
- komplette Installation
- Kundeneinweisung
- 2 Schnittstellen in Reserve
- Voice over IP fähig

MediLine Pack 1: ~~1897,- €~~

Für BNC-Mitglieder: **1797,- €**

mtl. Leasingrate (bei 60 Monaten Laufzeit) **44,- €**

