



## Wie Arzthelferinnen/MFAs ihre Patienten jetzt begeistern

Kommunikationscoach Sabine Neuwirth rät zu Wertschätzung

**Noch vor nicht allzu langer Zeit standen vor allem bloße medizinische Dienstleistungen im Fokus von Arztpraxen. Mittlerweile gewinnt aber auch ein guter Service für den Patienten zunehmend an Bedeutung – schließlich soll dieser sich richtig wohlfühlen und wiederkommen. Mit welchen einfachen Methoden das Praxisteam seinen Arbeitsalltag harmonischer gestalten kann, erklärt die Kommunikationsberaterin Sabine Neuwirth in ihrem Fachreferat „Fit für den Empfang – Wie Sie Ihre Patienten begeistern und Ihren Chef entlasten“ auf dem 5. Deutschen Arzthelferinnen-Tag am 5. November 2011 in München.**

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance“, weiß Sabine Neuwirth. „Daher ist es sehr wichtig, dass die Patienten in Arztpraxen höflich und in einem angenehmen Klima empfangen werden.“ Durch einen Perspektivenwechsel möchte sie die Medizinischen Fachangestellten (MFAs) dazu motivieren, sich in die Lage des zu Behandelnden zu versetzen: „Begegnen Sie Ihrem Patienten stets mit der Freundlichkeit, die auch Sie für sich erwarten würden.“

Ihre langjährigen Erfahrungen als Motivationstrainerin im Gesundheitsbereich zeigten Sabine Neuwirth: „Bereits eine andere Formulierung bei der Anmeldung kann die Beziehung zum Patienten wesentlich verbessern. So wirkt ein lächelndes ‚Was kann ich für Sie tun?‘ wesentlich sympathischer als ein lapidares ‚Der Nächste, bitte!‘.“ Dass auch eine dem Patienten zugewandte Körpersprache des Personals und aktives Zuhören wichtige Aspekte für einen guten Umgang mit den Patienten sind, liegt für die Kommunikationstrainerin auf der Hand: „Die Arzthelferinnen müssen sich zu jeder Zeit im Klaren darüber sein, dass sie mit ihrem Verhalten die gesamte Praxis repräsentieren.“

Um derartige und andere wichtige Informationen für den Praxisalltag zu erhalten, legt Sabine Neuwirth den MFAs den Deutschen Arzthelferinnen-Tag ans Herz. „Auf Treffen wie diesen bieten sich nicht nur gute Gelegenheiten, wertvolle Erfahrungen auszutauschen, sondern auch um zu sehen, wie der Praxisalltag in anderen Teilen Deutschlands funktioniert. Durch den Vergleich entsteht so ein Maßstab, um eigene Schwächen zu beheben und Stärken auszubauen.“

### Pressekontakt:

4iMEDIA Agenturgruppe  
Carina Brümmer

Villa Schröder im Seeburgviertel  
Goldschmidtstraße 31  
04103 Leipzig

Telefon: 0341 8709840  
E-Mail: presse@4iMEDIA.com

PKV Informationszentrum für die  
Wirtschaft GmbH  
Residenzstraße 24  
80333 München

Tim Egenberger  
Geschäftsführer

Telefon: 089 45228090  
E-Mail: info@pkv-verlag.de

### Hintergrund:

Der Deutsche Arzthelferinnen-Tag wird seit 2007 vom PKV Informationszentrum initiiert und durchgeführt. Auch in diesem Jahr stehen bekannte Referenten und vielfältige Themen auf dem Programm. Der Vortrag von Sabine Neuwirth beginnt 14.30 Uhr und dauert 90 Minuten. Mehr zum Programm des Deutschen Arzthelferinnen-Tag 2011 finden Interessierte auch im Internet: **www.arzthelferinnen-tag.de**. Dort gibt es zudem Informationen zu Anmeldung und Teilnahmegebühren sowie das vollständige Programm und eine Übersicht aller Referenten.