

Was Patienten schätzen

AUS DER PRAXIS Was schätzen Patienten an einer Praxis? Und was tun Praxen konkret, damit Patienten sich gut aufgehoben fühlen und wiederkommen? Wir haben zwei Praxisinhaberinnen dazu befragt und lassen Patienten beschreiben, was sie an der Therapie, an der Praxis und an den Therapeuten besonders schätzen.

Das Ergebnis unserer kleinen Umfrage in einer Physio- und einer Ergotherapiepraxis ist zwar nicht repräsentativ, dennoch haben viele Patienten ähnliche Ansichten über die Therapiepraxis, über die Therapie an sich und die Therapeuten geäußert.

„In meiner Praxis für Physiotherapie – Schwerpunkt Functional Kinetics (FBL) – legen wir großen Wert auf eine freundliche Atmosphäre, einen empathischen Umgang mit den Kunden und auf eine hohe fachliche Qualität der Behandlung“, sagt Gaby Henzmann, Praxisinhaberin in Niedergösgen in der Schweiz. „Für die Erstkonsultation nehmen wir uns zur Befunderhebung eine Stunde Zeit. Diese beinhaltet: Befragung, Untersuchung, Problemanalyse, Ziel-

In dieser Praxis bekomme ich das, was ich woanders niemals bekommen habe. Da nehme ich auch 30 Minuten Fahrtzeit für die Anfahrt in Kauf.

Thomas Sandbauer, Patient

vereinbarung (kurz-, mittel- und langfristige Ziele gemeinsam mit dem Kunden!), Maßnahmenplanung und eine erste konkrete Intervention. Mit dieser Zeitinvestition erfassen wir das wirkliche Problem des Kunden und können eine individuelle Behandlung planen und durchführen.“ Die Kunden schätzen dieses Vorgehen, denn Gaby Henzmann hört oft: „So genau hat sich noch nie jemand mit meinem Problem befasst!“



Ich bin davon überzeugt, dass Mund-zu-Mund-Propaganda die beste Werbung für unsere Praxis ist.

Gaby Henzmann

Ich habe durch die Therapie verstanden, bestehende Defizite als Herausforderung und nicht als Schwäche zu sehen.

Tatjana Junge, Patientin

Neben einer freundlichen Atmosphäre schätzen Kunden die Sauberkeit einer Praxis, sie genießen Wärme und Stille und eine Umgebung, in der sie sich auf die Behandlung oder auf ihre Übungen konzentrieren können. Auch eine gute Erreichbarkeit und ausreichend vorhandene Parkmöglichkeiten spielen bei den meisten eine Rolle. Wenn dann noch zeitnah Termine zur Verfügung stehen und bei der Terminvergabe flexibel auf die Möglichkeiten der Kunden eingegangen wird, trägt das zum positiven Bild der Praxis bei.

Ergotherapeutin Patricia Willikonsky stellt in ihrer Praxisfiliale des FON-Instituts in Stuttgart diverse Materialien für ihre Kunden zur Verfügung, mit denen diese sich informieren oder ihre Erfolgsschritte dokumentieren können. Speziell für Kinder gibt es mit dem „Willi-Bär“ ein Wiedererkennungsmerkmal, das sich auf dem

Therapieordner ebenso wiederfindet wie auf Malblättern oder weiteren Arbeits- und Informationsunterlagen. Zudem gibt es über die Therapie hinaus spezielle Kinderkurse – auch für Geschwister – und Spezialangebote wie die Linkshänderberatungsstelle oder ein Neurofeedback, was auch die Eltern sehr schätzen. „Die Therapie hilft den Kindern, sich zu konzentrieren. Sie gewöhnen sich daran, am Tisch zu arbeiten – sogar Hausaufgaben aus der Schule

werden hier erledigt“, sagt eine Mutter. Und ein Vater hebt hervor: „Ich sehe deutliche Fortschritte und Erfolge in der Entwicklung unserer Zwillinge.“ Patricia Willikonsky hält nicht nur engen Kontakt mit den Eltern der kleinen Patienten, sie führt auch regelmäßig Gespräche mit Kitas und klärt dort über Behandlung und Ziele der Therapie auf. „Mein Kind geht richtig gern zur Therapie“, freut sich eine Mutter.



Für unsere kleinen Patienten gibt es den Willi-Bär, der einen hohen Wiedererkennungswert hat.

Patricia Willikonsky

möchten, dass ein Therapeut sie mit ihren Problemen wahr- und ernst nimmt und dass er auch über den Tellerrand hinausschaut, also auch Bereiche erfasst und behandelt, die an die eigentliche Verletzung angrenzen, sie aber nicht direkt betreffen. „So konnte ich Fehlbelastungen vermeiden und neu entstehenden Problemen aufgrund von Schonhaltung vorbeugen“, sagt ein Patient und hebt die Vielseitigkeit der Behandlung positiv hervor. Und eine Patientin hebt hervor:

Sie ist immer freundlich, überfordert nicht, ermutigt. Ihr großes Wissen ist beeindruckend und sie setzt es sehr gekonnt ein.

Irene Häfeli, Patientin

Beide Therapeutinnen haben eine Praxis-Homepage, auf der sich Ärzte und Kunden ausführlich informieren können. Gaby Henzmann bietet zudem Flyer mit Informationen zu den zusätzlichen Angeboten der Praxis an, etwa über persönliche Gesundheitsvorsorge oder betriebliche Gesundheitsförderung. Patricia Willikonsky lädt zu Vorträgen und Infoabenden ein und verspricht Grußkarten zu den Geburtstagen ihrer Kunden. Auch wenn die befragten Kunden dies nicht erwähnen, sind auch das Möglichkeiten, die Praxis wieder positiv in Erinnerung zu bringen.

An der eigentlichen Therapie schätzen die Patienten, dass sie eine sehr sanfte Möglichkeit ist, Beschwerden zu behandeln, und äußern sich erleichtert, dass die Therapie sie vor einer OP bewahrt hat. Ein Langzeit-Patient mit juveniler Paliarthritis blickt zurück auf frühere Behandlungen und sagt: „Die Physiotherapie hat sich in den vergangenen 40 Jahren extrem positiv entwickelt. Es gibt immer wieder neue Impulse zum täglichen Trainieren meiner Gelenke und ihrer Beweglichkeit, außerdem einen unendlichen Variantenreichtum von Übungen.“ Bei der Therapie steht aus Kundensicht die Linderung der Beschwerden im Vordergrund, aber auch die Vorgehensweise, wie diese Linderung erreicht wird. Kunden

„Ich habe die Bedeutung gezielter, wenn auch sehr kleiner und langsamer Bewegungen schätzen gelernt und bin immer noch begeistert davon, dass Bewegungen tatsächlich vor ihrer Durchführung schon im Kopf angebahnt werden können.“

Fragt man Patienten danach, was sie an ihrem Therapeuten schätzen, fallen oft dieselben Begriffe: freundlich, hilfsbereit, verständnisvoll, einfühlsam, flexibel, engagiert und geduldig. Die fachliche Kompetenz spielt zwar auch eine Rolle, steht aber für die Patienten nicht an erster Stelle. Für sie ist wichtig, dass Therapeuten zuhören und sie ernst nehmen. Eine Patientin sagt über ihre Therapeutin: „Sie geht sehr individuell auf meine Fragen und Probleme ein. Und ich bekomme Tipps für den Alltag und spezielle Situationen.“ Ein anderer Patient schätzt an seiner Therapeutin,

Sie strahlt Freude und Interesse an ihrem Beruf aus und ich spüre, dass sie meine Probleme ernst nimmt und eine Lösung für bestehende Einschränkungen sucht.

Tatjana Junge, Patientin

„dass sie den Menschen so sieht, wie er ist, und nicht an den Normen der heutigen Zeit Maß nimmt“.

Zudem fühlen sich die Patienten umso wohler, je besser sie über die Behandlung aufgeklärt werden. So sagt eine Patientin: „Die Beschwerden wurden genau abgeklärt, die Therapie je nach Verlauf dauernd angepasst. Die Zielsetzung der Therapie war zu jeder Zeit klar.“

Gaby Henzmann, Patricia Willikonsky

Die Praxis bietet flexible Termine für Berufstätige, Parkplätze und eine kompetente Therapeutin.

Anja Näf, Patientin

Gaby Henzmann ist Dipl. Physiotherapeutin FH mit eigener Praxis mit dem Schwerpunkt Functional Kinetics (FBL) im Schweizerischen Niedergösgen. www.physiotherapie-henzmann.ch

Patricia Willikonsky ist Ergotherapeutin und leitet eine der vier Stuttgarter Praxisfilialen des FON-Instituts für Coaching, Logopädie und Ergotherapie. www.foninstitut.de