

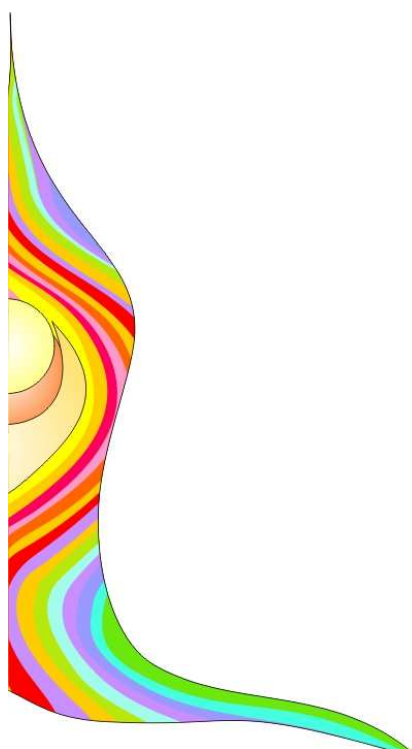
# Praxisetikette

## Fragenbogen & Lösungen

**Ihre Trainerin**

Andrea Artl  
BERUFUNG LEBEN

Föhrenweg 19  
91126 Schwabach  
[www.Andrea-Artl.de](http://www.Andrea-Artl.de)  
[Andrea.Artl@web.de](mailto:Andrea.Artl@web.de)  
Mobil 0175.466 08 92



## 1. Praxisetikette – Testen Sie Ihr Wissen

Fragen zum Umgang mit Patienten,			
		Richtig	Falsch
1	Sie begrüßen Ihre Patienten mit Handschlag. Da wir hier in Deutschland sind gilt das für alle Nationalitäten.		
2	Essen und Trinken sind am Empfang & Telefon jederzeit erlaubt und darf auch sichtbar für jeden stengelassen werden		
3	Ein Patient betritt die Praxis. Sie brauchen das Gespräch mit einer Kollegin nicht unterbrechen? Der Patient soll warten, bis Sie das Gespräch beendet haben.		
4	Sie dürfen sich jederzeit in Gegenwart von Patienten die Nase schnäuzen?		
5	Frauen haben immer den Vortritt.		
6	Die Aussage – Frau Meier Sie „dürfen“ jetzt mit mir kommen ist üblich.		
7	Sie dürfen das angebotene „Du“ einer Führungskraft/Arztes ablehnen.		
8	Der Mann steigt immer vor der Frau die Treppe hoch.		
9	Patienten haben immer und überall den Vortritt.		
10	Wenn jemand niest wünschen Sie ihm „Gesundheit“.		
11	Der Chef wird dem Patienten zuerst vorgestellt.		
12	Das Sprechzimmer/Büro des Arztes/Führungskraft können Sie selbst bei geöffneter Türe nicht jederzeit betreten. Selbstverständlich klopfen Sie immer an.		
13	Sie dürfen Ihre Patienten jederzeit mit einem freundlichen „Hallo“ begrüßen		
14	Beim Small Talk dürfen Sie jederzeit tagespolitische Themen besprechen.		
15	Ranghöhere Personen gehen immer auf der rechten Seite.		
16	Der Arzt bzw. die MFA bringt Patienten immer zur Sprechzimmertüre.		
17	Im Briefkopf wird bei mehreren akademischen Graden nur ein Grad in der Anrede verwendet.		
18	Piercings und Tattoos sowie lange, bunt lackierte Fingernägel sind heutzutage in medizinischen Berufen kein Thema mehr.		

### Die Auswertung

#### 18 - 13 richtige Lösungen:

Bravo. Sie wissen genau worauf es beim professionellen Umgang mit Patienten/Kunden und Vorgesetzten ankommt. Sie wissen Benimm und einwandfreies Auftreten wirken professionell und intelligent.

#### 12 – 17 richtige Lösungen:

Sie machen schon sehr viel richtig. Die Grundregeln im professionellen Umgang sind Ihnen bekannt. Bleiben Sie am Ball und vertiefen Ihre Professionalität. Ihre Patienten werden es Ihnen danken, ihr Erfolg ist auch der Erfolg Ihrer Praxis.

#### 6 – 0 richtige Lösungen:

Sie können Ihr Etikettewissen noch ausbauen. Testen Sie es und Sie werden feststellen, dass gutes Benehmen bei Ihren Patienten sehr gut ankommt und das ist schon die halbe Miete auf dem Weg zu Ihrem persönlichen Erfolg.

## Praxisetikette: Lösungen

Zum Umgang mit Patienten und Vorgesetzten		Richtig	Falsch
1	In Arztpraxen ist es meist schon aus organisatorischen und hygienischen Gründen unmöglich Patienten mit Handschlag zu begrüßen. In manchen Nationen wie in Asiatischen Ländern ist der Handschlag unüblich		x
2	Empfang & Telefon ist die Visitenkarte der Arztpraxis. Um Professionalität zu signalisieren sollten Getränke und Nahrungsmittel auch des Geruchs wegen für Patienten nicht sichtbar bzw. verschlossen werden.		x
3	Betritt ein Patient die Praxis gehört ihm selbstverständlich Ihre ganze Aufmerksamkeit. Jegliche Gespräche mit Kolleginnen sollten unterbrochen werden		x
4	Ziehen Sie sich zum Schnäuzen in andere Räumlichkeiten zurück, bzw. schnäuzen Sie sich, wenn kein Patient an der Anmeldung ist. Nicht in jedem Land der Welt kommt lautes Schnäuzen gut an.		x
5	Im Geschäftsleben gilt: Die hierarchisch höher gestellte Person betritt zuerst den Raum – auch wenn es sich um einen Mann handelt.		x
6	Für manche Menschen kommt die Aussage „Sie dürfen“ einer Herabsetzung gleich. So als hätten sie sie um Erlaubnis gefragt. Sagen Sie statt dessen: Bitte kommen Sie mit mir, oder Bitte lesen Sie sich die Patienteninformation durch und unterschreiben dort..... Machen Sie klare unmissverständliche Aussagen. Begegnen Sie Patienten auf Augenhöhe		x
7	Im Geschäftsleben gilt: Das angebotene „Du“ einer hierarchisch höher gestellten Person können Sie nicht ablehnen. Alter und Geschlecht spielen im Gegensatz zum Privatleben dabei keine Rolle.		x
8	Im Privatleben ist es selbstverständlich, dass ein Mann hinter der Dame die Treppe hoch steigt. Für Ihre Arztpraxis gilt: Der Patient geht vor der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter oder der Chefin/dem Chef. Die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter lässt der Vorgesetzten/dem Vorgesetzten den Vortritt, unabhängig von Geschlecht und Alter.		x
9	In der Regel kennen sich Patienten in den Praxisräumen nicht aus. Hier ist es selbstverständlich, dass Sie vorgehen um Patienten den Weg zu weisen. Betritt der Patient das Sprechzimmer bleiben Sie an der Türe stehen und lassen dem Patient den Vortritt.		x
10	Manche sind diesbezüglich verunsichert, da dies für eine Zeitlang in unserer Kultur nicht zum guten Ton gehörte. Seit ein paar Jahren allerdings darf wieder „Gesundheit“ gewünscht werden	x	
11	Die Ranghöchste Person der Arztpraxis wird dem Patient als erstes vorgestellt.	x	
12	Einfach hereinplatzen ziemt sich nicht. Selbstverständlich bleiben Sie auch bei geöffneter Tür am Türrahmen stehen und klopfen an.	x	
13	In der Regel sollten Patienten mit dem Tagesgruß begrüßt werden. Ein freundliches Hallo kann schnell zu vertraulich vor allem bei Neupatienten ankommen. Kennen Sie Patienten allerdings schon länger dürfen diese mit Hallo begrüßt werden. Finden Sie hier eine einheitliche Regelung im Praxisteam		x
14	Ein Small Talk dient dem sozialen Miteinander und hilft zudem Patienten zu beruhigen und abzulenken. Tagespolitische Themen sollten vermieden werden. Gemeinsamkeiten, die leichte Themen beinhalten dürfen Sie allerdings gerne mit Patienten austauschen.		x
15	Patienten und Vorgesetzte sollten auf Ihrer rechten Seite gehen. Wenden Sie sich beim Gehen auch beim Vorausgehen immer wieder leicht dem Patienten zu.	x	
16	Lt. Knigge sollten Patienten schon aus Höflichkeit immer zum Ausgang begleitet werden. Allerdings ist das in den meisten Praxen schon aufgrund des hohen Patientenaufkommens nicht möglich. Der Arzt im Sprechzimmer	x	

	kann den Patienten zur Tür begleiten und ihn dort verabschieden. Besprechen Sie das im Praxisteam und finden Sie zu einer einheitlichen Regelung		
17	Im Briefkopf und in der Briefanrede werden alle Titel des Briefempfängers genannt. z.B. Frau Freifrau//Baronin/Gräfin von Nachname oder Professor Dr. Dr. Nachname. In der mündlichen Anrede wird die Person mit Titel und Nachname angesprochen z.B. Graf Sandberg, Baronin von....., bei Politikern werden diese immer nur mit dem Amtstitel angesprochen zB. Herr Minister, Frau Bürgermeister, Herr Botschafter – Botschafter anderer Länder werden mit Exzellenz angesprochen. In der Briefanrede von Politikern wird zu dem Amtstitel noch der Nachname hinzugefügt.		x
18	Empfang & Telefon als Aushängeschild Ihrer Praxis, hier entscheiden Patienten im ersten Eindruck unbewusst ob Ihre Praxis professionell ankommt. Daher sollten Tattoos und Piercings verdeckt bzw. herausgenommen werden. Längere Fingernägel sind erlaubt solange diese eine gewisse Länge nicht überschreiten. Halten Sie sich eher an dezente Farben. Für Mitarbeiterinnen die im direkten Kontakt mit Patienten arbeiten ist die Empfehlung aus hygienischen Gründen auf längere Fingernägel zu verzichten. Auch hier darf das Praxisteam zu einer für die Praxis einheitlichen Regelung finden.		x