

Erfahrungsbericht

# „Kein schnelles Geld – Gier *frisst* Hirn!“

„So viel Schulmedizin wie nötig und so viel Naturheilkunde wie möglich“, ist das Credo von Dr. med. Anna-Luisa Rinneberg. Und: Statt Hektik und Zeitdruck Zeit für die Patienten haben. Das klappt nur mit wirklich effektivem Praxismanagement. Die saarländische Allgemeinärztin schilderte A&W-Autor Dr. Arne Hillienhof ihr Erfolgskonzept.

Für die Fachärztin für Allgemeinmedizin aus dem saarländischen Orscholz ist der Begriff „Ganzheitliche Medizin“ mehr als ein Schlagwort. „Der menschliche Organismus verfügt über ein riesiges Potenzial an Selbstheilungskräften. Die gilt es bei jedem Menschen mit der geeigneten Methode individuell zu wecken und zu unter-

stützen“, sagt Dr. Anna-Luisa Rinneberg. Sie bietet deshalb neben den üblichen hausärztlichen Leistungen ein breites Spektrum naturheilkundlicher Methoden: Von der Bachblütentherapie über die Colon-Hydro-Behandlung, die orthomolekulare Behandlung bis zur Akupunktur. Besonders hat sie sich auf Anti-Aging konzentriert, vor allem bei Männern. Seit 2001 arbeitet Tochter Dr. Sylvia Rinneberg mit, sie ist auf Schmerztherapie spezialisiert.

Das große Therapiespektrum ist für Rinneberg nicht eine Palette von Produkten, die sie gerne „verkaufen“ möchte, sondern Grundlage, für jeden Patienten das für ihn Passende auszuwählen. „Jeder

Mensch ist verschieden und benötigt eine eigene Ansprache“, erklärt die Allgemeinärztin. Zu ihrem ganzheitlichen Ansatz gehört auch, dass sie kein „IGeL-Institut“ gegründet hat: Alle Selbstzahler-Leistungen sind in den normalen Praxisbetrieb integriert.

Rinneberg verfolgt für die Vermarktung ihrer Angebote eine konse-




**Dr. Anna-Luisa Rinneberg, in Orscholz niedergelassene Fachärztin für Allgemeinmedizin:**

„Konsequente Zuwendung an die Patienten ist viel wichtiger als all die bunten Broschüren und noch so großartigen Praxisräume.“

quente Strategie. Plakate und andere Medien zu den einzelnen IGeL finden sich in der Praxis nicht. Auch die Arzthelferinnen sprechen die Patienten nicht darauf an. An zwei Orten tauchen die Zusatzangebote auf: Die Internetseite beschreibt ausführlich, welche Methoden die Praxis bietet.

**„Nicht anbieten, aufmerksam machen!“**

Am wichtigsten sei aber der Hinweis auf mögliche Zusatzangebote im ärztlichen Patientengespräch: „Dabei biete ich ihnen nicht einfach Leistungen an“, betont die Allgemeinärztin. Vielmehr macht sie ihre Patienten auf bestimmte Verfahren aufmerksam, die bei ihren individuellen Problemen gegebenenfalls weiterhelfen: „Die Patienten sind nicht an meinen Produkten interessiert, sondern an Lösungen ihrer Probleme.“

Mit der Vermittlung der Selbstzahler-Leistungen betreibt die Praxis ein konsequentes „Der Mensch steht im Mittelpunkt“-Konzept. Dieses gilt in allen Bereichen: Auf der Internetseite und im Empfangsbereich ermutigt das Team die Patienten, sich ausführlich zu ihren Problemen zu äußern und verspricht: „Wir haben so viel Zeit für sie, wie sie wirklich 

Führen Sie keine Patientengespräche mit der Stoppuhr

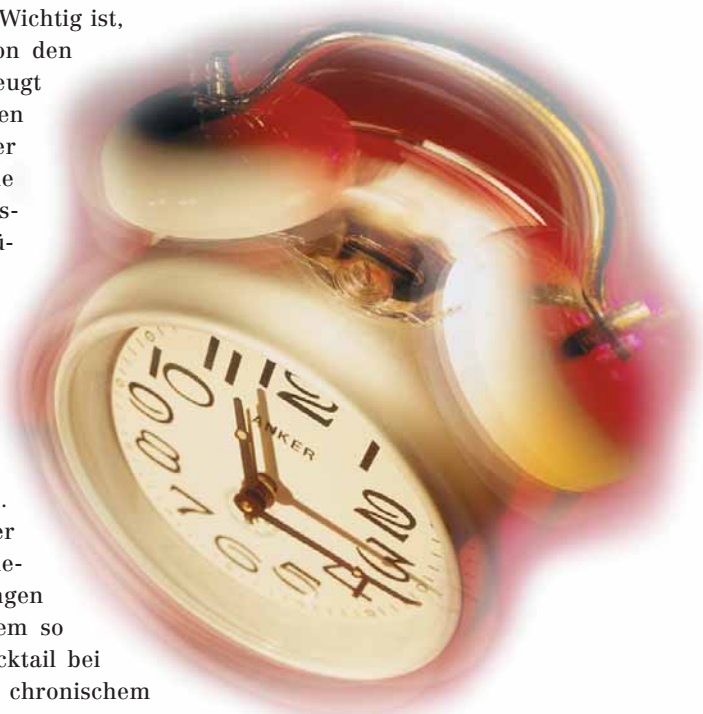
benötigen.“ Die Praxis Rinneberg schafft dabei, dies nicht nur konsequent umzusetzen, sondern auch zu kommunizieren: Warme zurückhaltende Erdfarben im Internetauftritt, die Abbildungen eines freundlichen Praxisteams, welchem die Freude bei der Arbeit anzusehen ist, die Versicherung, Zeit zu haben und sich Zeit zu nehmen – all dies erzeugt eine freundliche Atmosphäre, welche die Besucher honorieren. „Viele meiner Patienten fahren zwei Stunden, um

### Ein harmonisches Team in der Praxis ist wichtig

sich bei uns behandeln zu lassen“, freut sich Rinneberg. Sie betont: „Diese konsequente Zuwendung ist wichtiger als Broschüren und großartige Praxisräume.“ Ihr wichtigstes Marketinginstrument ist daher die Mund-zu-Mund-Propaganda. „Wer durch Empfehlung auf uns aufmerksam wird, kann anrufen oder sich auf unserer Internetseite informieren“, erklärt Rinneberg. Das geschieht oft, auch deshalb, weil sie als Anti-Aging-Spezialistin häufig von Zeitschriften und TV für Interviews oder Hintergrundinfos angesprochen wird.

Rinneberg betont: „Wichtig ist, dass die Patienten von den Leistungen überzeugt sind.“ Deshalb werden Behandlungen oder Diagnoseverfahren, die außerhalb der kasernenärztlichen Vergütung liegen, nie sofort umgesetzt: Rinneberg fordert ihre Patienten auf, sich mindestens zwei Tage Zeit zu nehmen und die Sache genau zu überlegen. Zum Beispiel bei der orthomolekularen Therapie: Gute Erfahrungen hat die Praxis mit dem so genannten Myer's Cocktail bei Fibromyalgie- oder chronischem Erschöpfungssyndrom gemacht. Nach dem ärztlichen Gespräch erhält der Patient einen Aufklärungsbogen, in dem alle Bestandteile der Infusion aufgelistet sind. Sie enthält neben Calcium und Magnesium vor allem Vitamin C und verschiedene Sorten Vitamin B. Die Infusion über 60 Minuten kostet die Patienten inklusive der Infusionslösung 46,15 Euro.

Für eine ansprechende Atmosphäre in der Praxis ist das Praxisteam



von großer Bedeutung. Rinneberg nimmt sich Zeit, aus den einzelnen Mitarbeiterinnen ein wirkliches Team zu bilden. Die jüngste Maßnahme: Ein gemeinsamer Praxisausflug für vier Tage nach Rom. „Auf die Stimmung kommt es an“, weiß die Ärztin. „Wenn die Helferinnen gern kommen, prägt das die gesamte Stimmung in der Praxis – und das geht auch auf die Patienten über.“ **AW**

### A&W-Doku: Auf's Praxismanagement kommt's an

**↳** Zeit für die Patienten, eine warme und menschliche Atmosphäre, statt Hektik und Zeitdruck: Dies ist nur mit einem effektiven Praxismanagement möglich. Rinneberg und ihr Team haben daher für diesen Bereich ein internes Qualitätsmanagement eingeführt und sich nach DIN EN ISO 9001 zertifizieren lassen.

**↳** Dazu gehört etwa, dass Patienten sich für einen Vitalitätscheck einen Fragebogen von der Internetseite der Praxis ausdrucken können, der in 29 Punkten viele wesentliche Bereiche abfragt: Von Vorerkrankungen und familiären Belastungen über den Beruf, die familiäre Situation, Sport und Bewegung und die Ernährungsgewohnheiten, es geht um ganzheitliche Medizin. Bei dem Besuch in der Praxis hat

Rinneberg dann bereits ein Profil ihrer Patienten. Außerdem konnten diese sich in Ruhe auf den Arztbesuch vorbereiten. Das effektive Praxismanagement ist für Rinneberg die Methode, Zeit für ihre Patienten zu gewinnen und ihnen zu vermitteln, als individuelle und einzigartige Persönlichkeiten wahrgenommen zu werden. Dazu gehört auch, jederzeit ansprechbar zu sein: Zum Beispiel per eMail, die sie konsequent am selben Tag beantwortet.

**↳** Ihr wichtigster Tipp für andere Praxen, die Selbstzahler-Leistungen anbieten möchten? „Es gibt kein schnelles Geld. Gier frisst Hirn“, sagt die Allgemeinärztin und betont: „Nicht nur der Verstand muss eingeschaltet sein. Die Patienten suchen beim Arzt vor allem Herz, dann kommen sie von selbst.“