

# Termin beim Arzt

Zeitmangel und prall gefüllte Wartezimmer sind bei vielen Ärzten an der Tagesordnung. Trotzdem gibt es für Studiobetreiber Wege und Möglichkeiten, um bei Medizinern vor allem für das wichtige Thema Rehasport Gehör zu finden. Unser Autor Michael Voeske blickt auf über 1.750 Arztgespräche zurück und gibt Ihnen nachfolgend wichtige Ratschläge für eine erfolgreiche Kooperation.

## Wege und Möglichkeiten zur Kooperation

Jedes Fitnessstudio, welches sich konsequent in Richtung Gesundheitsmarkt ausgerichtet hat, wünscht sich eine enge und gute Kooperation mit lokalen Ärzten. Bei manchen Leistungen ist die aktive Zusammenarbeit mit Medizinern allerdings nicht nur erwünscht, sondern wird vorausgesetzt. Stichwort: Rehasport! Bei dieser im Sozialgesetzbuch verankerten Rechtsanspruchleistung geht es nicht ohne die ärztliche Verordnung.

Für viele Studiobetreiber, die Rehasport anbieten, stellt sich die Frage: Wie lässt sich die Kontaktaufnahme und -pflege dieser wertvollen Kooperationen mit niedergelassenen Ärzten bewerkstelligen?

### Ist-Situation in Deutschland

In den letzten Jahren hat sich die Situation bei den Ärzten in Deutschland teilweise dramatisch verändert. Dieser Wandel ist u.a. bedingt durch die einzelnen Stufen der Gesundheitsreform. Das gilt für alle Ärzte sowohl in Kliniken als auch niedergelassene Ärzte – auf die wir uns im weiteren Verlauf focussieren wollen.

Durch die Budgetierung entsteht bei vielen Medizinern ein Interessenkonflikt zwischen dem, was sie verordnen wollen, und dem, was sie dürfen. Weiter hat der administrative Bereich innerhalb einer niedergelassenen Arztpraxis mittlerweile fast den Stand erreicht, den wir in



Deutschland bestenfalls von Behörden gewohnt sind.

Anhand dieser wenigen Fakten lassen sich schon ganz klare Notwendigkeiten ableiten, die man bei der Kontaktaufnahme unbedingt beachten sollte. Da es bei den Ärzten genau die gleichen Mentali-

täts- und Qualitätsunterschiede wie in jedem anderen Berufsstand gibt, kann man eine pauschale Vorgehensweise schon von vorneherein ausschließen.

Es gibt Ärzte, die sind derart frustriert und verärgert über die derzeitige Situation ihres Berufsstandes, dass sie Neuheiten ka-



Ohne den Arzt an seiner Seite geht es nicht.  
Gerade beim Rehasport wird die Verordnung eines Mediziners vorausgesetzt

tegorisch ablehnen. Eine Kontaktaufnahme ist zwecklos. Andere wiederum haben noch nie etwas vom budgetfreien Rehabilitationssport gehört und zweifeln sogar die Budgetfreiheit an. Wogegen manche Mediziner schon beim Anblick eines weiteren Formulars fast die Fassung verlieren. Kurzum: Es gibt interessierte Mediziner und welche, die weniger offen für Neues sind. Einige trauern den alten Verhältnissen nach und verharren in Bewegungslosigkeit. Es gibt aber auch Ärzte, die die neue Situation ihres Berufsstandes annehmen und versuchen, neue Wege zu beschreiten.

Spätestens wenn man diese auszugswise genannten Charaktere noch mit den Parametern der lokalen und geographischen Besonderheiten kombiniert, wird klar, dass man das Thema „Aufbau einer Kooperation mit Ärzten“ keinesfalls pauschal angehen kann. Ohne etwas vorwegzunehmen: Hier handelt es sich um eine anspruchsvolle und zeitaufwendige Arbeit – die sich jedoch sehr wohl lohnt.

### Unkenntnis über die Situation des anderen

Viele Ärzte wissen oft nicht über die Qualität, die die meisten gesundheitsorientierten Fitnessstudios in ihrem Einzugsgebiet bieten. Gemeint sind nicht nur die hervorragenden infrastrukturellen Voraussetzungen – wie Gebäude, Ausstattung und zeitliche Variabilität –, sondern auch die Qualität der Mitarbeiter bzw. das Know-how in den einzelnen Trainingsstätten. Viele Ärzte haben immer noch das Bild der klassischen „Muckibuden“ im Kopf, die es zwar hier und da tatsächlich noch gibt, die aber in den meisten Fällen nichts mehr mit der Realität zu tun haben.

Die Inhaber von Fitnessstudios werden von anderen Vorurteilen in ihrem Agieren gelähmt. Denn oft traut man sich nicht, dem Arzt als gleichberechtigten Partner gegenüberzutreten. Es bestehen Ängste und Vorurteile, man fühlt sich dem fachlichen Anspruch der Ärzte nicht gewachsen oder versteckt sich hinter der Ausrede, Ärzte seien arrogant und abgehoben. Das Ganze wird meist durch das Scheitern zaghafter Annäherungsversuche, die es womöglich einmal gab, legitimiert.

Aus diesen Gründen leben beide Parteien – Ärzte und Gesundheitsdienstleister – mit ihren nicht mehr zeitgemäßen Meinungen vom anderen nebeneinanderher, ohne wirklich miteinander zu kooperieren. Die Kompetenz und die Möglichkeiten des anderen bleiben ungenutzt.

### Schritt 1: Auswahl der Ärzte

Dieser erste Schritt ist schon ein ganz wichtiger, denn es macht durchaus Sinn, sich ein Bild davon zu verschaffen, welche Ärzte es im eigenen Umfeld bzw. in seinem Einzugsgebiet gibt. Man sollte alle Möglichkeiten nutzen, um wertvolle Informationen über diese Ärzte zu bekommen. Wie alt ist ein Arzt? Seit wann betreibt er seine Praxis? Ist es eine Gemeinschaftspraxis? Etc. Recherchieren Sie die genauen Adressdaten sorgfältig. Es ist uns in unserer täglichen Arbeit schon passiert, dass wir von Kunden Adressen von Ärzten geliefert bekamen, die gar nicht mehr existierten.

### Schritt 2: Ansprache der Ärzte

Wer glaubt, einen Arzt mit einem Anschreiben oder gar einer E-Mail – egal, wie gut diese auch formuliert sein mag – für

sich zu gewinnen, der irrt. Wer sich einmal vor Ort ein Bild von der Menge der täglich anfallenden Werbeflut verschafft hat, dem wird schnell klar, dass dies nicht das richtige Medium ist. Oft wird diese Art von Post nicht einmal zur Kenntnis genommen, geschweige denn gelesen. Selbstverständlich kann und sollte man auch, dem guten Stil zuliebe, die Briefform wählen, um seinen Besuch bzw. sein Anliegen anzukündigen. Seien Sie jedoch nicht enttäuscht, wenn der Arzt sich später nicht an Ihr Schreiben erinnern kann.

### Schritt 3: Die Vorbereitung

Bereiten Sie alle relevanten Unterlagen für Ihren Besuch vor. Denn nicht alle Praxen sind mit den notwendigen Dokumenten und Formularen ausgestattet. Die Verordnung für den Rehabilitationssport (Antrag auf Kostenübernahme) trägt oben rechts die lfd. Nummer 56. Es liegt also auf der Hand, dass es mindestens 55 weitere Formulare gibt, mit denen sich ein niedergelassener Arzt auskennen sollte. Um es Ihrem Gegenüber zu erleichtern, ist es durchaus von Vorteil, wenn man ein Musterformular erstellt. Dieses händigen Sie dem Arzt ggf. aus. Weiter ist es ratsam, einen Flyer oder eine Broschüre mit allen Fakten und Besonderheiten incl. der konkreten Zeiten des Rehasportangebotes zu erstellen. Hinterlassen Sie eine größere Stückzahl davon, damit er auch den Patienten, die er zukünftig über die Möglichkeiten, die in Ihrem Unternehmen bestehen, informiert, etwas aushändigen kann.

### Schritt 4:

#### Das persönliche Gespräch

Gerade in einer Zeit, die geprägt ist von schneller, oft oberflächlicher Informations- und Reizüberflutung, nimmt das persönliche Gespräch einen besonderen

Gibt es in Ihrem Studio bereits aktive Kooperationen mit niedergelassenen Ärzten?

Nehmen Sie an unserer Umfrage teil!



[www.bodylife.com/forum](http://www.bodylife.com/forum)



Ein umfassendes Informationsgespräch dauert meist nicht länger als fünf Minuten

Stellenwert ein; hier lernen Sie den Arzt kennen. Sympathie und Antipathie spielen selbstverständlich eine entscheidende Rolle. Mimik und Gestik des Arztes vertragen einem oft viel mehr als das, was gesprochen wird.

Information ist wichtig, denn viele Ärzte wissen nichts über das Rehasportangebot von Fitnessstudios. Sie sind der Spezialist – präsentieren Sie sich auch so! In einem persönlichen Gespräch erfährt man schon durch das Praxispersonal recht schnell, wie hoch der Kenntnisstand in der jeweiligen Praxis ist. Durch ein oder zwei gezielte Fragen kann man erfahren, wie die Einstellung zu dieser Art von Bewegungssport ist.

Ein umfassendes Informationsgespräch mit einem Arzt oder einer Ärztin, der/die sich für das Thema interessiert, dauert meistens nicht länger als fünf Minuten. In dieser Zeit lässt sich alles Wis-

nichts zu verlieren. Außerdem muss man ja auch nicht mit allen Ärzten zusammenarbeiten. Es reichen die, die offen sind für neue Wege und progressiv an die Zusammenarbeit mit Ihnen und Ihrem Unternehmen herangehen.

### Monetäres Partizipieren der Ärzte

Oft werden wir von Studioinhabern, die sich mit dem Thema „Ärztkeoperation“ befassen, gefragt, wie häufig man denn von den Medizinern auf das Thema „Geld“ angesprochen wird. Aus der Erfahrung kann ich Ihnen versichern, dass die meisten Ärzte in erster Linie an einem guten und qualitativ einwandfreien gesundheitssportlichen Angebot interessiert sind. Die Budgetfreiheit ist für die meisten Ärzte allemal interessant genug, um sich intensiv mit diesem Thema auseinanderzusetzen. Weiter haben Ärzte kein gesteig-

ter Interesse daran, ständig vonseiten des Patienten oder auch von der Trainingsstätte mit Rückfragen konfrontiert zu werden. Vor allen Dingen schätzen Ärzte es sehr, wenn es keine negativen Rückmeldungen seitens des Patienten über die Trainingsstätte gibt.

Natürlich gibt es auch Mediziner, die ganz gezielt nach der Möglichkeit, am Gesamtumsatz zu partizipieren, fragen. Dies geschieht aber viel seltener, als man glaubt, und ist obendrein ein sehr sensibles Thema. Ärzte sind außerhalb ihres Praxisbetriebes relativ stark eingeschränkt, was diese Möglichkeiten betrifft. Sie dürfen nicht für die Zuweisung von Patienten entlohnt werden. Man spricht dann vom „Kick Back“-Effekt, der Medizinern untersagt ist und den die Ärzte in der Regel auch meiden wie der Teufel das Weihwasser.

### Schritt 4: Nachbearbeitung und Kontaktpflege

Selbstverständlich gibt es legale und seriöse Wege, um einen Arzt in Kooperationsform einzubinden und ihn darüber auch für seine Tätigkeit zu entlohnen. Auf jeden Fall ist dies kein Thema für das Erstgespräch. Es bedarf höchster Genauigkeit und Sorgfalt, um den Arzt im Falle einer Prüfung durch seine Kassenärztliche Vereinigung nicht in Erklärungsnot zu bringen. Dass es mit einem Erstkontakt nicht getan ist, versteht sich von selbst. Der Kontakt zu den Ärzten, die sich interessiert gezeigt haben, muss in regelmäßigen Abständen erneut und auf unterschiedlichsten Wegen wiederholt werden. Regelmäßig werden die Flyer und Werbemittelbestände überprüft und aufgefüllt. Allein diese Vorgehensweise ermöglicht es einem, in regelmäßigen zeitlichen Abständen die verschiedenen Arztpraxen aufzusuchen und so den Kontakt zu pflegen und zu intensivieren. Bekundet ein Mediziner Interesse, laden Sie den Mediziner in Ihr Studio ein, damit er sich ein persönliches Bild von Ihrem Club machen kann.

Die Funktion der Arzthelferin ist eine ganz wichtige und oft entscheidende im Bezug auf die Meinungsbildung über Ihre Leistungen. Da es sich fast ausschließlich um Frauen handelt und diese auch in den meisten Fällen bereits persönliche Erfahrungen mit dem Bereich Fitness (Kurs, Figurverbesserung, Abnehmen etc.) gemacht haben, ist oft ein gesteigertes In-

## Step by step zur Arztkeoperation

teressante vermitteln. Obendrein können Sie in dieser Zeit noch Ihr Unternehmen präsentieren. Natürlich birgt ein solches Gespräch auch die Gefahr, dass man nicht erfolgreich ist und mit seinem Anliegen scheitert oder abgefertigt wird. Na und – wo liegt das Problem? Diesen Zustand hatten Sie vor dem Gespräch auch schon. Sie haben also

gertes Interesse daran, ständig vonseiten des Patienten oder auch von der Trainingsstätte mit Rückfragen konfrontiert zu werden. Vor allen Dingen schätzen Ärzte es sehr, wenn es keine negativen Rückmeldungen seitens des Patienten über die Trainingsstätte gibt.

Natürlich gibt es auch Mediziner, die ganz gezielt nach der Möglichkeit, am Ge-

teresse am Thema Rehasport im Zusammenhang mit einem modernen, gesundheitsorientierten Fitnessstudio zu verzeichnen. Diesen Umstand kann man z.B. durch diverse Vergünstigungen sehr gut für sich nutzen.

Es gibt viele Wege und Möglichkeiten, den Kontakt zu den Arztpraxen aufrechtzuerhalten. Briefkontakt, Einladung zu Gesundheitstagen oder speziellen Aktionen im Studio und die Einführung eines Patientenfeedbacks sind nur einige davon. Hier sind der Kreativität des Einzelnen keine Grenzen gesetzt.

### Selber machen oder Profis beauftragen?

Grundsätzlich kann man diese Frage nicht pauschal und allgemeingültig beantworten. Das Führen von Arztgesprächen ist an sich nicht das Problem; mit einer gewissen Routine und der notwendigen Vorbereitung ist das von jedem zufriedenstellend zu bewerkstelligen.

Selbstverständlich haben Experten, die sich seit einigen Jahren mit dieser Thematik befassen und über einen reich-

haltigen Erfahrungsschatz verfügen, eine ganz andere Herangehensweise an diese Art von Gesprächen. Es hat natürlich große Vorteile, wenn jemand Drittes die Vorteile der eigenen Trainingsstätte lobt und ins positive Licht rückt. Der unabhängige Dritte kann über die medizinischen Vorteile des Rehabilitationssportes besser referieren, als es der Inhaber der lokalen Trainingsstätte tun kann, weil diesem oft das rein kommerzielle Interesse unterstellt wird. Damit wird das Thema in vielen Fällen bereits im Keim erstickt.

**FAZIT** Das wichtigste und beste Argument, das Sie haben, ist die Qualität. Zufriedene Patienten sind für Sie die bestmöglichen Multiplikatoren. Eines konnte ich über die vergangenen Jahre im Umgang mit niedergelassenen Ärzten bundesweit feststellen: Die Mediziner haben allesamt ein ehrliches Interesse an guten und qualitativ hochwertigen gesundheitsorientierten Sportangeboten. Den Ärzten liegt das Wohl ihrer Patienten in den meisten Fällen sehr am Herzen.

Suchen Sie die progressiven und interessierten Mediziner in Ihrer Umgebung, informieren Sie diese sachlich und fachlich einwandfrei und stellen Sie dabei Ihr Unternehmen mit all seinen Möglichkeiten vor. Beginnen Sie, und zwar auf qualitativ hohem Niveau – auch wenn nicht alle Mediziner in Ihrem Einzugsgebiet sofort auf Ihre Leistungsangebote zurückgreifen: Die meisten werden folgen, denn Qualität setzt sich durch.

**Vorschau:** Erfolgsorientierte Qualitätsicherungsmaßnahmen am Standort – mehr in der nächsten Ausgabe.

Michael Voeske



**Michael Voeske (45), Dipl.-Betriebswirt.** Seit 2005 Partner der Unternehmensberatung Schranz Control. Das Unternehmen hat sich auf den Beratungsservice im Gesundheitssport spezialisiert und betreut den Rehabilitationssport-Verein RehaVitalisPlus e.V. Mit 189 Trainingsstätten in 13 Bundesländern einer der größten Rehasport-Vereine in Deutschland.  
Infos: [www.schranz-control.de](http://www.schranz-control.de) – [www.rehavitalisplus.de](http://www.rehavitalisplus.de). FIBO: Halle 2