



# LichtBLICKE



## dem Zeitmangel entgegenwirken...

### Themen in dieser Ausgabe:

- **Zeitmangel**
- **Kooperations-Partner**
- **Neue Webseite**
- **Kaktus und Rose**
- **In eigener Sache**
- **Vermischte Meldungen +++**
- **Neue Praxisöffnungszeiten**
- **Was heisst Heilen?**

### *Liebe LichtBLICK-Leserin, lieber Leser,*

Im März 2005 haben Sie zum letzten Mal einen LichtBLICK erhalten.

In der Zwischenzeit hat sich viel getan und so manche Einsicht hat zu Neuerungen in der Praxis geführt.

Wir wurden förmlich überannt von neuen PatientInnen, was uns natürlich sehr freut.

Auf der anderen Seite sind auch die Krankheitsbilder, mit welchen die Menschen zu uns kommen, komplexer und aufwendiger geworden.

Wir hatten diesen Umständen zuwenig Rechnung getragen. Es kam der Tag, an dem wir kaum mehr Zeit hatten für die bestehende Kundschaft. Es wurde immer schwieriger bei uns einen Termin zube-

men, die Termine wurden immer kürzer und die offenen Fragen nach einer Konsultation immer länger. Dieser Umstand tut uns ausserordentlich leid und wir möchten uns bei Ihnen entschuldigen dafür.

Nebst der Praxistätigkeit blieb keine Zeit mehr für Administratives.

Es muss abgerechnet werden, werden, die Zusatzversicherungen fragen immer öfter an, weshalb wir welche Therapie bei den PatientInnen verordnen, dies muss in der Regel schriftlich belegt werden. Das Medikamentenlager muss verwaltet werden, es sollte immer alles zur Verfügung stehen und bei Bestellung durch Sie, verpackt und verschickt werden, das benötigt immer auch Zeit.

Es blieb kein anderer Weg, als die Praxistätigkeit

einer völligen Reorganisation zu unterwerfen. Wir glauben, die richtigen Entscheidungen getroffen und auch Lösungen gefunden zu haben.

Geändert haben sich die Öffnungszeiten, dies vor allem, um mehr Zeit für Administratives zu gewinnen (**siehe S. 4 Öffnungszeiten**).

Um die Konsultationszeiten voll und ganz den PatientInnen widmen zu können, wurden die Telefonzeiten rigoros gestrafft (**siehe S. 3 In eigener Sache**).

Es wird noch eine Weile dauern, bis sich alles eingespield hat, wir bitten Sie daher um Geduld und auch etwas Nachsicht mit uns.

Ich wünsche Ihnen eine ruhige Adventzeit.

**Herzlichst**

*Ihre Corinne Heitz*

## Wir stellen unsere Kooperations-Partner vor

## Sternenpraxis Horn, Dr. Heiko Herzberg

Seit gut zwei Jahren arbeiten wir intensiv zusammen mit Dr. Heiko Herzberg.

Dr. Herzberg ist in der Lage, die Störfelder, welche wir im Thermogramm finden, ebenfalls zu sehen und auch zu beheben.

Um zu vermeiden, dass der Teufel mit dem Belzebub ausgetrieben wird, wenn Sie Ihr Amalgam gegen eine noch unverträglichere Kunststoff-Füllung austauschen, testen wir bei uns in der Praxis die Zahnmaterialien, die bei Dr. Herzberg verwendet werden.



Mit anderen Worten, in meiner Praxis erhalten Sie eine neutrale Testung, um anschliessend bei Dr. Herzberg behandelt zu werden.

Dr. Herzberg vertraut der Interpretation unseren Thermographien und bislang hatten wir gemeinsam immer Erfolg beim Auffinden, von Wurzelresten, Zysten im Wurzelbereich, Amalgamsplitter und anderem, das nicht hingehört. So manch ein Tinnitus hat sich verabschiedet und viel Amalgam wurde gegen verträgliches Material ausgewechselt.

Dr. Herzberg ist nicht nur ein guter Techniker, sondern ist auch im Umgang mit seinen und unseren PatientInnen äusserst angenehm und qualifiziert.

Angst vor dem Zahnarzt? Nicht bei Ihm!

Rosen und Kakteen **Negativ** au(s)fgelassen! oder **Positiv** mit Zivilcourage!

Wer positiv auffällt erhält von uns eine Rose, für negative Schlagzeilen gibt es einen Kaktus.



Die Rose möchte ich diesmal Alice Schwarzer überreichen. Sie ist über ihren politischen Schatten gesprungen und hat die Wahl von Angela Merkel tatkräftig unterstützt. Unterstützt, weil sie an die Möglichkeit der Wahl einer Frau geglaubt hat, dies obwohl politisch gesehen, diese Frau evtl.



nicht im „richtigen“ Lager steht. Frau Merkel hat mit Ihrem politischen „Gewinn“ eine Vorreiterinnen Rolle übernommen, das hat Alice Schwarzer gesehen! Es ging um Gleichberechtigung und –Stellung.

Und weil es darum ging, fällt es mir umso leichter den Kaktus an eben den zu vergeben, der nicht fähig und auch nicht bereit war, seine Machtansprüche abzugeben, schon gar nicht an eine Frau. Und es war genau



einer der Partei, die sich die Gleichberechtigung ins Banner geschrieben hat.

Eine ziemlich verdrehte Welt, die aufzeigt, dass die Frauen nicht aufhören dürfen, für ihre Rechte zu kämpfen, selbst ganz oben, selbst dann, wenn sie als Siegerin schon feststeht, darf eine Frau nicht aufgeben!

Gerhard Schröder hatte damals die Wahl mit weniger Mehrstimmen gewonnen.



## www.serafin.ch mit neuem Gesicht

Sie hat ausgedient, die alte Webseite, seit 10 Jahren ist sie im Internet, schon fast eine alte Dame.

Sie hat manche Generation von Webtools (z.B. Flash) überlebt und sie hat gewartet bis wirklich etwas Innovatives kommt.

Sie wird von einer statischen in eine dynamische Webseite umgewandelt werden und erhält natür-

lich auch ein neues Outfit.

Inhaltlich ändert sich nicht viel, es wird nur alles übersichtlicher und Sie werden auch öfters mal einen neuen Artikel über dieses und jenes finden können.

Bislang war dies nicht oder nur mit sehr viel Aufwand möglich.

Julika Hartmann [www.julika.ch](http://www.julika.ch) ist für das Design und die Umsetzung mit der neuen Technologie verantwortlich.

Ich kann Ihnen nichts versprechen, wann Sie die neue Seite finden, vielleicht an Weihnachten...?

... schauen Sie doch mal rein!

## In eigener Sache...

Telefonieren, das ist das grösste Problem in der Praxis. Sie wollen mich ganz schnell sprechen?

Ja gerne! Nur: Zuerst muss ich Ihre Krankenakte einsehen, mich auf Sie einlassen, mich nochmals ganz mit Ihnen vertraut machen, mir Ihr Gesicht vorstellen, mich erinnern, denn wir betreuen gut 2000 PatientInnen und eben nicht nur Sie.

Es ist schön, dass wir Ihnen, wenn Sie da sind, den Eindruck vermitteln, dass nur Sie unsere PatientIn sind, dies eben darum, weil ich nicht zwischendurch auch noch schnell am Telefon bin und mich während Ihres Besuches nur ganz Ihnen widme.

Damit es dennoch am Telefon klappt, planen wir Sie ein, als ob Sie kämen, dann habe ich Zeit für Sie und Sie haben Zeit für mich. Ich bereite mich vor, studiere Ihre Akte und rufe an, wenn ich weiss, wen ich vor mir habe.

Telefonieren sollte aber immer nur die Ausnahme von der Regel sein, denn es ist nicht das Gleiche, nicht für mich und nicht für Sie.

Ich sehe nicht Ihre Augen, Ihre Mimik, spüre nicht Ihren Schmerz, sehe nicht, Ihre Haut, die Spannkraft, Ihre Trauer oder Freude, ich höre nur eine Stimme.

Viel in meiner Tätigkeit hat mit Intuition, mit dem Gespür für Sie und dem Erfühlen in das, was Sie bewegt zu tun. All diese Fähigkeit geht beim Telefonieren verloren, deshalb wäre es so wichtig, dass Sie zu uns kommen. Denn die Zeit müssen wir Ihnen so oder so berechnen.

Ganz schlimm wird es, wenn Sie ein Email schreiben, lange Geschichten, über Ihre Zustände, dann fehlt mir sogar noch Ihre Stimme, dann habe ich ein Stück bedrucktes Papier vor mir. Dahinter steckt aber ein Mensch, der mich um Rat fragt, doch hier ist guter Rat teuer.

Stellen Sie sich das doch einfach mal

vor, Jede PatientIn würde mir ein mal pro Woche schreiben, wie es ihr geht, das wären gut 300 Mail pro Tag, die würde ich dann nach der Praxistätigkeit in der Nacht lesen und beantworten müssen.

Deshalb bin ich froh, dass Sie Termine vereinbaren und zu uns kommen, weil ich Ihnen die Hand geben und Ihnen in die Augen schauen möchte!

Um wirklich Zeit für Sie in der Praxis zu haben, nehmen wir das Telefon nur noch von 8.00 bis 9.00 Uhr ab, danach müssen wir für jene da sein, die kommen.

Am Nachmittag 14.00-17.00 Uhr wird das Telefon von Frau Isabelle Götte bedient, sie ist kann Termine vereinbaren und Ihre Anliegen notieren, am nächsten Morgen zwischen 8.00 und 9.00 Uhr erledigen wir, was dann angefallen ist.

Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis!

Corinne I. Heitz

## Vermischte Meldungen +++ Vermischte Meldungen +++ Vermischte Meldungen +++

### Dr. Norton & Co...

Man könnte ja beinahe glauben, dass der Dr. Norton und seine Kollegen inklusive Microsoft mir Ihren Spam-Filtern alles daran setzen, dass Sie keine Newsletter mehr von uns bekommen.

So einfach ist es natürlich nicht und so wichtig sind unsere LichtBLICKE eben auch nicht oder ist es gerade das?

Kann es sein, dass die Spamfilter sozusagen käuflich sind, wer viel gibt, kommt durch?

Jedenfalls haben wir durch einen Serverwechsel von über 1000 gültigen Empfängeradressen noch 120 Rückmeldungen, d.h. bei den anderen Empfängern ging das Anfragemail nicht durch den Spamfilter.

Zu diesem Thema gibt es bestimmt teure Marketingseminare und Anwendertricks etc., wie solches umgangen werden kann.

Da wir den LichtBLICK auch ins Netz stellen, müssen Sie ihn halt dort lesen, die anderen mit ihren Spamfiltern.

Auch von Dr. Norton lasse ich mich nicht davon abbringen, Ihnen ab und an Neues aus der Alternativecke zu erzählen.

Ich habe mich schon immer gefragt, was denn der Dr. Norton eigentlich studiert hat, wissen Sie es?

### Hotel\*\*\*\* Heiden

Anfangs Jahr hatten wir mit dem Hotel Heiden eine Zusammenarbeit begonnen.

Es hat sich gezeigt, dass sich dies positiv auf die Praxis aber auch auf das Hotel auswirkt hat.

In Zukunft werden wir keine speziellen Programme mehr, sondern nur noch Sprechstunden auf Verlangen im Hotel anbieten (zw. 17.00 und 18.30 Uhr, dies sowohl für unsere PatientInnen als auch für die Hotelgäste.



**SERAFIN AG, Kronenstrasse 745 CH-9427 Wolfhalden**

Postfach 119  
CH-9427 Wolfhalden

Tel. + 41 (0)71 891 32 40  
Fax + 41 (0)71 891 32 47



Verantwortlich für die Redaktion:

Corinne I. Heitz cand. Dr. phil I.

## Unsere Internetadresse:

<http://www.serafin.ch>

[admin@serafin.ch](mailto:admin@serafin.ch)

## Neue Öffnungszeiten

### telefonisch:

**08.00-09.00 Uhr, 14.00- 17.00 Uhr**  
**täglich ausser am Wochenende**

### Praxisbetrieb:

**Mo, Di, Mi**

**von 08.00-12.00 Uhr**

**und 14.00- 16.00 Uhr**

**Do**

**08.00-12.00 Uhr**

**Am Donnerstagnachmittag und**  
**Freitag, sowie am Wochenende**  
**bleibt die Praxis geschlossen.**

## Was heisst das, "Heilen" ?

Das Wort "Heilen" kommt aus dem Angelsächsischen und heisst soviel wie "ganz machen". Es muss das ganz gemacht werden, was krank ist. Krank ist der Mensch, weil er nicht mehr "ganz" ist, das heisst, dass ihm etwas fehlt, um gesund zu sein.

Der Begriff "Symptom" kommt aus dem Griechischen und heisst "Zufall", soviel wie die Auffälligkeit einer Krankheit. So fragen wir eher, "was fehlt Ihnen?" an Stelle von "Was haben Sie?" wir fragen nicht nach dem zufälligen Symptom, wir fragen nach dem, was der Gesundheit fehlt. Mit anderen Worten gesund ist, wem nichts fehlt! Behandlung ist Fürsorge, der Begriff "Therapie" heisst "Dienst" der Dienst gilt dem kranken Menschen, nicht der Krankheit. Deshalb behandeln wir nicht Krankheiten oder Symptome. Die Medizin ist das, was "heil" macht, die "ganz machende Kunst". Das Heilmittel ist die Farbe, welche der Maler benötigt, um mit einem Pinsel ein Kunstwerk zu schaffen. Der Arzt oder Heiler erschafft jedoch nichts, es ist der Kranke selbst, der seine Gesundheit erschafft, die Medizin (Farbe und Werkzeug des Heilers) dazu benötigt er zwar, die Heilung aber bewirkt er selbst!

So verstehen auch wir unsere Aufgabe in der Praxis, als Dienst an unseren Patienten, denen wir die Hand reichen möchten, um wieder gesund zu werden, heilen können sie sich nur selbst.

Platon sagt *"das Heil des Leibes ist das Heil der Seele und des Ganzen in einem"*. Der psychische Aspekt ist daher niemals zu vergessen. Die Psyche ist nicht abgekoppelt ein "Etwas", das es halt auch noch gibt. Die Psycho-Neuro-Immunologie, eine junge Wissenschaft hat die Zusammenhänge zwischen Psyche und Immunsystem sehr gut untersucht.

Es scheint so viel einfacher zu sein, eine "schwerwiegende" Diagnose ein Leben lang zu haben, wie die Möglichkeit "wieder gesund zu sein" in Betracht zu ziehen. Hier beginnt der Weg, der jede(r) PatienIn nur alleine gehen kann, wir können zwar in Gesprächen Hand bieten, aber überzeugen können und wollen wir nicht.

Eine ganzheitliche Heilung ist die von Seele, Körper und Geist, für den Körper stehen uns Mittel zur Verfügung, doch für Seele und Geist können wir nicht einfach ein Medikament verschreiben. Hier setzt der viel genannte Selbstheilungsprozess ein, doch kann sich diese Kraft nur entwickeln, wenn wir an Heilung glauben können, wenn wir uns über die Enge des Verstandes hinwegsetzen und uns innerlich sagen können, *"ja, ich kann wieder gesund werden und wenn ich es bin, kann ich diesen Zustand auch annehmen."*

Hier erst beginnt das, was wir "Heilen" nennen, die Veränderung des körperlichen, seelischen und geistigen Gleichgewichts... dies kann ein sehr langer Weg sein, denn nicht um sonst hat der Körper mit einer Krankheit auf ein Ungleichgewicht reagiert. Heilen heisst somit auch Ausschalten von negativen Einflüssen, die körperlicher, seelischer und geistiger Natur sind, Heilen heisst, den ganzen Menschen als solchen zu behandeln...

... ganz machen, da wo etwas fehlt und ohne die Mithilfe der PatienInnen sind wir jedoch hilflos!  
C.I.H.