



VIKTORIA
HAUSEGGER

Beschwerden als Chance nutzen

PRAXISMARKETING: Beschwerden Ihrer Patienten sind – so paradox es auch klingen mag – für Sie als Praxisinhaber besonders wertvoll.

LEIDER BESCHWEREN sich nur wenige unzufriedene Patienten. Leider, weil die meisten von ihnen einfach nicht wieder in Ihre Ordination kommen. Ärzte gibt es genug und eine andere Ordination ist schnell gefunden. Für dieses mittlerweile nicht seltene Verhalten wurde mit „Ärzte-Hopping“ ein eigener Begriff geprägt. Um dem vorzubeugen, sind Beschwerden eine große Chance für Ihre Ordination. Sie können den Anstoß dazu geben, die Leistungen und damit die Patientenzufriedenheit zu verbessern.

Den Nutzen von Beschwerden erkennen Beschwerden sind in zweierlei Hinsicht besonders nützlich:

- **Die Beziehung zum Patienten kann verbessert werden:** Ein Patient, der sich beschwert, möchte die Leistungen Ihrer Ordination grundsätzlich in Anspruch nehmen. Jene Ordination, die Beschwerden aufgreift, die Anliegen der Patienten ernst nimmt und Lösungsmöglichkeiten aufzeigt oder umsetzt, wird die Zufriedenheit dieser Patienten erheblich verbessern. In vielen Fällen wird bei einem guten Beschwerdemanagement die Patientenbindung sogar verstärkt.
- **Fehlerquellen oder Leistungsdefizite werden aufgedeckt:** Qualitätsmängel, fehlende Funktionen oder Leistungen sowie unfreundliches oder inkompetentes Verhalten der eigenen Mitarbeiter werden vom Patienten zurückgemeldet. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, bislang unbekannte Fehlerquellen und Leistungsdefizite zu entdecken und zu beheben. Sehr oft sind damit sogar Kosteneinsparungen verbunden.



BESCHWERDEMANAGEMENT HÄUFIG VERNACHLÄSSIGT

Beschwerdemanagement beginnt beim Erkennen eines unzufriedenen Patienten und hat das Ziel, die Zufriedenheit wiederherzustellen und die gefährdete Arzt-Patienten-Beziehung zu stabilisieren.

Ähnlich offen wie mit Beschwerden sollte mit anderen Rückmeldungen wie Lob, Anfragen, Ideen oder Verbesserungsvorschlägen umgegangen werden. Das Beschwerdemanagement ist eine der wichtigsten Funktionen im „Unternehmen Arztpraxis“, wird aber nicht selten stiefmütterlich behandelt.

Kurzer Selbsttest zum Beschwerdemanagement

Überprüfen Sie die folgenden Aspekte in Bezug auf Ihre Ordination:

- Geben Sie und Ihr Team dem Patienten die Gelegenheit, sein Anliegen ohne Unterbrechungen vorzubringen?
- Zeigen Sie und Ihr Team Verständnis für die Anliegen des Patienten auch verbal?
- Achten Sie und Ihr Team während des Gesprächs auf eine offene Körperhaltung?
- Wird durch Worte und Blickkontakt (am Telefon durch Stimme und Sprache) signalisiert, dass die Anliegen des Patienten ernst genommen werden?
- Versichern Sie und Ihr Team sich durch Nachfragen, dass der Reklamationsgegenstand genau erfasst wurde?
- Werden konkrete Lösungsmöglichkeiten angeboten?
- Beziehen Sie und Ihr Team den Patienten in das Finden dieser Lösung ein?

Sollten Sie Schwächen bei der Behandlung von Patientenbeschwerden feststellen, dann erstellen Sie einen Aktivitätenplan, um diese zu beseitigen. Besonderen Stellenwert hat hier natürlich die Schulung Ihrer Mitarbeiter.

Viele Ordinationen nutzen das darin schlummernde Potenzial kaum. Nicht selten werden Beschwerden im Keim erstickt und so schnell wie möglich vergessen. Mitarbeiter entziehen sich dem Kontakt mit dem unzufriedenen Patienten oder geben diesem sogar die Schuld für die Verstimmung. Andere wiederum verbünden sich mit dem Patienten und schieben die Schuld auf Kollegen oder den Arzt. Beide Handlungsweisen sind wenig ziel führend.

BESCHWERDEN ALS CHANCE BEGREIFEN

Wichtig ist, Beschwerden tatsächlich als Chance zu begreifen, den Patienten enger an sich zu binden und Verbesserungen im „Unternehmen Arztpraxis“ durchzuführen.

Für den richtigen Umgang mit Beschwerden sollten ganz einfache Regeln beachtet werden. Die im Kasten zusammengefassten Grundsätze für einen erfolgversprechenden Umgang mit unzufriedenen

Patienten können Ihre Mitarbeiter in Schulungen lernen. Bereits ein einziges Training verändert die Haltung und Umgangsweise oft drastisch.

VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert. für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt

office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at

Tipps für das Beschwerdemanagement

- **Gehen Sie entspannt an Beschwerden heran**, selbst wenn der Patient sein Anliegen aggressiv an Sie heranträgt. Machen Sie sich immer bewusst, dass er sich im Augenblick in einer Stresssituation befindet und sich offenbar im Moment nicht anders zu helfen weiß. Trennen Sie den Sachverhalt von der emotionalen Ebene. Das hilft dabei, sich nicht persönlich betroffen zu fühlen. Versetzen Sie sich in seine Situation und halten Sie sich vor Augen, wie Sie selbst reagieren würden.
 - **Bringen Sie dem Patienten Verständnis entgegen:** Geben Sie dem Patienten zunächst einmal Gelegenheit, Dampf abzulassen. Er muss seinem Ärger Luft machen dürfen. „Ich verstehe, dass Sie verärgert sind“ ist noch lange kein Schuldeingeständnis.
 - **Hören Sie aktiv zu:** Unterbrechen Sie den Patienten nicht, bestätigen Sie ihm dazwischen aber immer wieder durch „Mhm“ oder „Ja“ oder „Ich kann Sie ja verstehen ...“, dass Sie ihn hören und wahrnehmen. Das bestätigt, dass Sie ihm zuhören, und beruhigt.
 - **Zeigen Sie Interesse und Betroffenheit:** Bitten Sie den Patienten um alle Informationen, selbst dann, wenn diese für Sie nicht angenehm sind und sich möglicherweise gegen Sie oder die Ordination richten. Erst müssen Sie alle Informationen haben, bevor Sie erfolgreich handeln können.
 - **Zeigen Sie Anerkennung:** Dies erreichen Sie beispielsweise mit Aussagen wie „Wir schätzen Sie als Patienten und werden das Problem so schnell wie möglich lösen“.
 - **Stellen Sie die Glaubwürdigkeit des Patienten keinesfalls in Frage:** Eine tödliche Reaktion wäre zu sagen „Das gibt es nicht“ oder „Das ist nicht möglich“ (wie es leider öfter passiert). Denn damit sagen Sie dem Patienten praktisch ins Gesicht, dass er lügt ... Weisen Sie den Patienten besser darauf hin, dass derartige Vorfälle in Ihrem Unternehmen nicht die Regel, sondern die ganz große Ausnahme sind.
 - **Schaffen Sie Vertrauen, indem Sie sich Notizen machen:** Fragen Sie während des Gesprächs nach, ob Sie den Patienten richtig verstanden haben. Signalisieren Sie auch am Telefon, dass Sie sich Notizen machen. Der Patient muss in jeder Sekunde das Vertrauen haben, dass Sie ihn ernst nehmen. Durch die Eingrenzung der Fragen und durch die Bereitschaft, alles genau festzuhalten, bemüht sich auch der Patient um mehr Sachlichkeit. Übertreibungen werden dann meist vermieden.
 - **Schrecken Sie nicht vor dem Wort „Entschuldigung“ zurück:** Wenn Sie einen Fehler, der bei Ihrer Ordination liegt, entdecken, entschuldigen Sie sich auf alle Fälle. Nichts wirkt versöhnlicher als das Wort „Entschuldigung“. Aber auch wenn Sie sich einer Schuld nicht sicher sind, ist es hilfreich zu sagen „Es tut mir Leid“ – damit geben Sie noch nichts zu.
 - **Blieben Sie Ihren Kollegen und Mitarbeitern gegenüber loyal:** Hier ist auch Teamwork gefragt. Es geht nicht, dass der Mitarbeiter bei Beschwerden über den Arzt herzieht – oder umgekehrt.
 - **Behandeln Sie Beschwerden lösungsorientiert:** Probleme sind nur falsch definierte Ziele. Anstelle des Problemdenkens, der zuerst einmal die Stirn in Falten zieht und überlegt, woher das alles kommen und wer schuld sein kann, ist der Chancendenker gefragt, einer, der in Lösungen denkt und nicht in Schuldzuweisungen. Auch wenn der Patient eine gewisse Mitschuld tragen sollte: Vorwürfe sind fehl am Platz. Versuchen Sie, mit dem Patienten herauszuarbeiten, wie es positiv und lösungsorientiert weitergehen kann. Machen Sie Ihren Mitarbeitern klar, dass das Ziel einer erfolgreichen Beschwerdebehandlung nicht ist festzustellen, wer Recht hat und wer nicht, sondern dass es darauf ankommt, den Patienten nicht zu verlieren.
 - **Hinterlassen Sie einen positiven Eindruck:** Jedes Reklamationsgespräch muss positiv enden. Das Ziel einer jeden Beschwerdebearbeitung muss sein, dass die Partnerschaft mit dem Patienten auch einmal ein nicht lösbares Problem überdauert. Das setzt voraus, dass man ehrlich bleibt, wenn das Problem nicht oder nicht sofort gelöst werden kann. Manchmal lässt sich eine unangenehme Situation auch durch Entgegenkommen bei einer anderen Angelegenheit kompensieren.
- Erwarten Sie aber nicht, dass Ihre Mitarbeiter all das automatisch schon können. Investieren Sie doch einmal in ein Training – vielleicht sogar gemeinsam mit Ihrem Team. Das erhöht auch die Motivation und die Freude am täglichen Umgang mit den Patienten!**