



VIKTORIA
HAUSEGGER

Der Umgang mit schwierigen Patienten

PRAXISMARKETING: Gutes Konfliktmanagement ist ein wichtiger Schlüssel zur Patientenzufriedenheit.

PLAUDEREIEN machen eine spannungslose Situation noch angenehmer. Sobald jedoch Konflikte auftreten, ändert sich die Stimmung. Spätestens dann muss sich die Kommunikation klar auf ein Ziel zu bewegen, dann muss bewusst gesteuert werden.

Der tägliche Umgang mit kranken Menschen ist nicht immer einfach. Sie haben Schmerzen, sind möglicherweise gereizt und fordern rasche Hilfe. OrdinationsmitarbeiterInnen sind im Umgang mit Konfliktsituationen meist nicht geschult und sind manchmal überfordert. Gerade in diesen für das Image der Ordination wichtigen Situationen wird leider oft falsch reagiert.

IMMER FREUNDLICH BLEIBEN

Gebremste Zuwendung und herablassendes Desinteresse bleiben definitiv und länger im Gedächtnis als ein freundlicher und offener Umgangston. Natürlich gibt es oft eine hohe Anspruchshaltung von Patientenseite, natürlich fordern viele das Unmögliche und sind schnell mit Vorwürfen bei der Hand. Hier gilt es, ruhigen Kopf zu bewahren. In der Konfliktsituation muss es das Ziel sein, eine Win-win-Situation herzustellen. Denn es kommt nun nicht darauf an, Recht zu behalten, sondern vielmehr das Vertrauen des Patienten in die Kompetenz und die Verlässlichkeit des Arztes und der OrdinationsmitarbeiterInnen zu stärken.

Die natürlichste und daher leichteste Reaktion im Konfliktfall ist die „Flucht“:

Der Patient wird einfach ignoriert und mehr oder weniger freundlich wieder ins Wartezimmer geschickt oder einfach mit seinem Problem „stehen gelassen“. Ebenso häufig wird reflexartig mit „Zurückschlagen“ reagiert: Der Patient wird unfreundlich gemaßregelt oder im schlimmsten Fall sogar angebrüllt. Allzu oft gehen hier die Emotionen hoch. Dabei kann irreparabler Schaden entstehen.

WAS PATIENTEN SCHWIERIG MACHT

Um das zu verhindern, sollte man sich vergegenwärtigen, was den Schwierigkeiten mit Patienten zugrunde liegt. Diese ergeben sich im Wesentlichen aus zwei Gründen:

- Als schwierig können Patienten erscheinen, die uns mit unseren eigenen Konflikten und Ängsten konfrontieren.
- Probleme bereiten auch wiederholte interaktionelle Schwierigkeiten, die die Beziehung zwischen Patienten und OrdinationsmitarbeiterInnen behindern.

Typisch „schwierige Patienten“ sind meist Menschen mit funktionellen/somatiformen Beschwerden und Hypochondrie. Sie behindern häufig den reibungslosen Ablauf der komplexen Tätigkeiten der MitarbeiterInnen.

Diese Patienten verhalten sich am Telefon oft sehr fordernd und kommen sehr oft wegen akuter Beschwerden unangemeldet in die Praxis. Für die MitarbeiterInnen ist es häufig nicht leicht, die eingeforderte Dringlichkeit eines umgehenden Termins

beim Arzt einzuschätzen. Daraus ergeben sich leicht Konflikte. Häufig bleiben diese Patienten länger als üblich im Arztzimmer,

Tipps für die Konfliktsituation

- Tief durchatmen und gelassen bleiben.
- Die eigenen Emotionen kontrollieren, sich selbst stoppen (sagen Sie sich innerlich „Stopp!“) und einige Sekunden warten. Allein das Innehalten verändert die eigene Haltung schon.
- Empathie einsetzen! Die Antipathiefalle schnappt oft sofort zu, wenn wir mit schwierigen Patienten umgehen müssen. Empathie bedeutet die Fähigkeit, sich in den anderen hineinzuversetzen und nicht sofort eine Wertung vorzunehmen. Gereizte Patienten nicht gleich in die Schublade „unfreundlicher Typ“ packen.
- Dem aufgebrachten Patienten helfen, wieder Ruhe zu gewinnen, um den eigentlichen Kern der Beschwerde erkennen zu können:
 - dem Patienten zuhören, Interesse für sein Anliegen zeigen
 - ab und zu mit einem Kopfnicken den Patienten bei seinen Ausführungen bestätigen
 - Lösungsvorschlag (oder Kompromiss) positiv formulieren
 - für sein Verständnis danken