



BILD © PHOTOS.COM

Chancen für eine bessere Patientenbeziehung

Beschwerdemanagement

Von **Viktoria Hausegger**

Das Beschwerdemanagement ist eine der wichtigsten Funktionen im „Unternehmen Arztpraxis“, die von vielen aber stiefmütterlich behandelt wird. Viele Ordinationen gehen grundsätzlich falsch mit Beschwerden um. Denn für sie ist das erst einmal etwas Unangenehmes, das am besten gleich „abgewürgt“ und so schnell wie möglich wieder vergessen wird.

Deshalb sind Ansprechpartner und Mitarbeiter sehr oft nicht erreichbar oder geben – denn das ist am einfachsten – dem Patienten die Schuld. Andere wiederum verbünden sich mit dem Patienten und schieben die Schuld auf Kollegen oder den Arzt ab. Beide Handlungsweisen sind grundsätzlich falsch. Wichtig ist dabei, Beschwerden tatsächlich als Chance zu begreifen, den Patienten enger an sich zu binden und Verbesserungen im „Unternehmen Arztpraxis“ durchzuführen.

Worauf zu achten ist

Gehen Sie entspannt an eine Beschwerde heran: Selbst wenn der Patient aggressiv reagiert – machen Sie sich immer bewusst, dass er als Mensch in Ordnung ist, er sich im Augenblick in einer Stress-Situation befindet und sich offenbar im Moment nicht anders zu helfen weiß. Trennen Sie den Sachverhalt von der emotionalen Ebene. Das hilft Ihnen 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 verstehen“, dass Sie ihn hören und wahrnehmen. 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.

Vertrauen schaffen

Stellen Sie die Glaubwürdigkeit des Patienten keinesfalls in Frage. Eine tödliche Reaktion wäre zu sagen: „Das gibt es nicht“ oder „Das ist nicht möglich.“ 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 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 zu jeder Sekunde die Gewissheit 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.

Entschuldigung

Schrecken Sie vor dem Wort „Entschuldigung“ nicht 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 über eine Schuld nicht sicher sind, ist es hilfreich zu sagen: „Es tut mir leid“ – damit geben Sie noch nichts zu. Bleiben Sie Ihren Kollegen und Mitarbeitern gegenüber loyal. Es geht nicht, dass der Mitarbeiter bei Beschwerden über den Arzt herzieht – oder umgekehrt. Behandeln Sie Beschwerden lösungsorientiert. 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. 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. ■

info

Viktoria Hausegger

T +43/664/460 16 35

M office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at