»OBSERVER«
A-1020 Wien, Lessinggasse 21
www.observer.at, E-Mail: info@observer.at
Fon: +43 1 213 22 *0, Fax: +43 1 213 22 *300

Auflage: 16840 Auftrag Nr: 2021
Verlagstel.: 01/3302415*218 Clip Nr: 7491611
Größe: 90,58% SB: Hausegger Viktoria

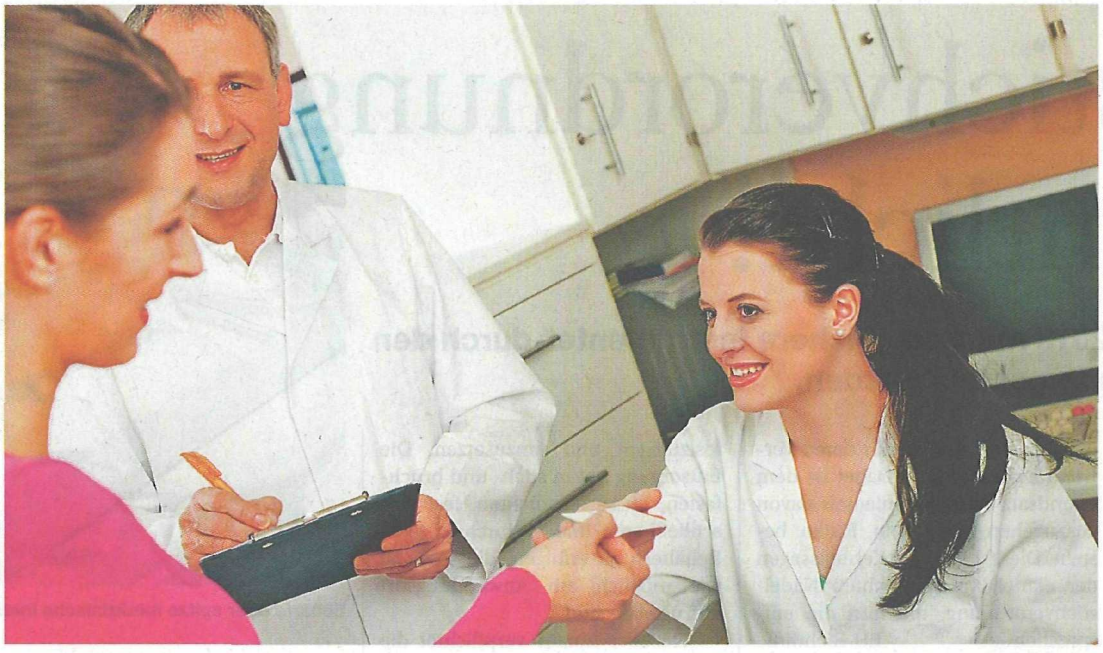
Ärzte Woche

Wien, 31.1.2013 - Nr. 5

Beschwerdemanagement

Chancen für eine bessere Patientenbeziehung. *Von V. Hausegger*

Nur wenige Patienten beschweren sich – leider! Beschwerden Ihrer Patienten sind nämlich, so paradox es auch klingen mag, für Sie als Praxisinhaber besonders wertvoll.



© shutterstock

Zum eigenen Gebrauch nach §42a UrhG. Anfragen zum Inhalt und zu Nutzungsrechten bitte an den Verlag.

»OBSERVER«
A-1020 Wien, Lessinggasse 21
www.observer.at, E-Mail: info@observer.at
Fon: +43 1 213 22 *0, Fax: +43 1 213 22 *300

Auflage: 16840 Auftrag Nr: 2021
Verlagstel.: 01/3302415*218 Clip Nr: 7491611
Größe: 71,24% SB: Hausegger Viktoria

Ärzte Woche
Wien, 31.1.2013 - Nr. 5

Die meisten Patienten kommen einfach nicht wieder und gehen zu einem anderen Arzt, wenn sie unzufrieden sind. Dafür gibt es bereits eine eigene Bezeichnung: Ärzte-Hopping. Deshalb sind Beschwerden eine große Chance für Ihre Ordination, um Ihre Leistungen und damit die Patientenzufriedenheit zu verbessern. Für Ihre Ordination ist eine Beschwerde in zwei Punkten 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 dadurch 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 erkannt und zurück gemeldet. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, unbekannte Fehlerquellen und Leistungsdefizite zu entdecken und zu beheben und sogar Kosten einzusparen.

Beschwerdemanagement umfasst alle Maßnahmen, die eine Ordination ergreift, um die Unzufriedenheit eines Patienten zu erfassen und die Zufriedenheit wieder herzustellen. Ziel ist es, die gefährdeten Patientenbeziehungen zu stabilisieren. Die Äußerung einer Beschwerde steht im Zentrum des Beschwerdemanagements. Dieses kann aber auch auf andere Arten der Rückmeldung ausgeweitet werden, wie Folgebeschwerden, Lob, Anfragen, Ideen oder Verbesserungsvorschläge.

Oft stiefmütterlich behandelt

Das Beschwerdemanagement ist eine der wichtigsten Funktionen im „Unternehmen Arztpraxis", die aber von vielen stiefmütterlich behandelt wird. Für viele Ordinationen sind Beschwerden erst einmal etwas Unangenehmes, das am besten gleich „abgewürgt" wird. Deshalb sind Ansprechpartner oft nicht erreichbar, geben – denn das ist am einfachsten – dem Patienten die Schuld oder verbünden sich mit dem Patienten und schieben die Schuld auf Kollegen oder den Arzt. Beide Handlungsweisen sind falsch. Wichtig ist, Beschwerden als Chance zu begreifen, den Patienten enger an sich zu binden. Achten Sie darauf, dass die Mitarbeiter zukünftig die folgenden Regeln beachten. Dies sollten Sie in geeigneten Schulungen vermitteln (lassen).

Überprüfen Sie dazu die folgenden Aspekte:

- Geben Sie dem Patienten die Gelegenheit, sein Anliegen ohne Unterbrechungen vorzubringen?
- Demonstrieren Sie Verständnis für sein Anliegen auch in Worten?
- Achten Sie während des Gesprächs auf eine offene Körperhaltung?
- Signalisieren Sie dem Patienten durch Worte und Blickkontakt (am Telefon durch Worte, Stimme und Sprache), dass Sie sein Anliegen ernst nehmen und seinen Ausführungen folgen?
- Versichern Sie sich durch Nachfragen, dass Sie den Reklamationsgegenstand genau erfasst haben?
- Bieten Sie dem Patienten konkrete Lösungsmöglichkeiten an?
- Beziehen Sie den Patienten in das Finden dieser Lösung ein?

Sehen Sie Schwächen bei der Behandlung von Patientenbeschwerden? Dann erstellen Sie einen Aktivitätenplan, um diese zu beseitigen. Besonderen Stellenwert haben hier natürlich Ihre Mitarbeiter.

Regeln, worauf Sie und Ihre Mitarbeiter achten müssen

Entspannt an Beschwerden herangehen: Selbst wenn der Patient sein Anliegen aggressiv an Sie heranträgt, machen Sie sich immer bewusst, dass er als Mensch in Ordnung ist, sich in einer Stresssituation 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.

Verständnis: 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.

Aktiv zuhören: Unterbrechen Sie den Patienten nicht, bestätigen Sie ihm dazwischen aber immer wieder durch „ja" oder „ich kann Sie ja verstehen ...", dass Sie ihn hören und wahrnehmen, das bestätigt, dass Sie ihm zuhören und beruhigt.

Interesse und Betroffenheit zeigen: Bitten Sie den Patienten um alle Informationen, selbst dann, wenn diese für Sie nicht angenehm sind. Erst müssen Sie Ihren „Trichter" füllen, bevor Sie die Informationen darin erfolgreich verarbeiten können.

Anerkennung zeigen: Dies erreichen Sie beispielsweise mit Aussagen wie „Wir schätzen Sie als Patienten und werden das Problem so schnell wie möglich lösen ..."

Die Glaubwürdigkeit des Patienten keinesfalls infrage stellen: Eine kontraproduktive Reaktion wäre zu sagen: „Das gibt es nicht" (wie es leider öfter passiert). Denn damit sagen Sie dem Patienten, dass er lügt! Weisen Sie ihn besser darauf hin, dass derartige Vorfälle in Ihrer Praxis nicht die Regel, sondern die große Ausnahme.

Vertrauen schaffen: Fragen Sie während des Gesprächs nach, ob Sie richtig verstanden haben. Signalisieren Sie auch am Telefon, dass Sie sich Notizen machen. Der Patient muss zu jeder Sekunde das Vertrauen haben, dass Sie ihn ernst nehmen. Dadurch bemüht sich auch der Patient um mehr Sachlichkeit.

Nicht vor dem Wort „Entschuldigung" zurückschrecken: Wenn Sie einen Fehler, der bei Ihrer Ordination liegt, entdecken, entschuldigen Sie sich auf alle Fälle. Nichts wirkt versöhnlicher als das Wort „Entschuldigung". 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.

Loyalität (auch gegenüber Mitarbeitern): Es darf nicht sein, dass der Mitarbeiter bei Beschwerden über den Arzt herzieht – oder umgekehrt.

Lösungsorientiert handeln: 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, sondern den Patienten nicht zu verlieren.

Positiven Eindruck hinterlassen: Es ist sehr wichtig, dass jedes Reklamationsgespräch positiv endet. Das Ziel muss sein, dass die Partnerschaft mit dem Patienten auch einmal ein nicht lösbares Problem überdauert. Das setzt voraus, dass man ehrlich bleibt. 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! ■

Zur Person

Viktoria Hausegger

© wikoMediadirekt

Diplomierte strategische Marketingmanagerin, Business-Trainerin, Wirtschaftsmoderatorin sowie Expertin für Dienstleistungsmarketing, berät Ärzte und Berufe im Gesundheitswesen. Geschäftsleitung mehr.wert. für ärzte und apotheker marketing, das gezielt bewegt
Tel.: 0664/460 16 35
www.mehrwertmarketing.at
office@mehrwertmarketing.at

mehr.wert.
für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
www.mehrwertmarketing.at

- Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv
- Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis

April 2013 auch wieder in Wien!
12./13.04. + 27.04. Wien

Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin"
Das zuverlässige Erfolgsrezept für Ihr Praxisteam: 2 ½ Tage die sich auf alle Fälle lohnen

Förderung von 60% -70% der anerkannten Kurskosten möglich!
+ 5 % SONDERRABATT FÜR LESER DER ÄRZTEWOCHE

Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:

✓ Kommunikation + Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)
✓ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten- Konflikte meistern, Konflikte nutzen!
✓ Zeit und Persönlichkeit - Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
✓ Souveränes Auftreten - beeindruckend mit Patienten umgehen

Förderung + Rabatt nützen und rasch anmelden! Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität. Kosten ohne Förderung + Rabatt:Euro 995,--/TeilnehmerIn
Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35
Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, Wien
office@mehwertmarketing.at; www.mehrwertmarketing.at

Zum eigenen Gebrauch nach §42a UrhG. Anfragen zum Inhalt und zu Nutzungsrechten bitte an den Verlag.