

Beschwerdemanagement

Chancen für eine bessere Patientenbeziehung

Leider beschwerten sich nur wenige Patienten. Beschwerden Ihrer Patienten sind aber – so paradox es auch klingen mag – für Sie als Praxisinhaber besonders wertvoll.

Warum?

Die meisten Patienten kommen nämlich einfach nicht wieder in Ihre Ordination, wenn sie unzufrieden sind.

Ärzte gibt es ja genug und eine andere Ordination schnell gefunden. Dies kommt heute sogar schon so häufig vor, dass es dafür schon eine eigene Bezeichnung gibt: Das „(Zahn-)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 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 erkannt und zurück gemeldet. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, unbekannte Fehlerquellen und Leistungsdefizite zu entdecken und zu beheben. Ja sogar Kosteneinsparungen sind damit sehr oft verbunden.

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. Sie kann aber auch auf andere Arten der Rückmeldung ausgeweitet werden, wie zum Beispiel Folgebeschwerden, Lob, Anfragen, Ideen oder Verbesserungsvorschläge

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

Achten Sie dann darauf, dass die Mitarbeiter zukünftig die folgenden Regeln beachten, die für den richtigen Umgang mit Beschwerden entscheidend sind. Diese Regeln sollten Sie in geeigneten Schulungen vermitteln (lassen).

Überprüfen Sie dazu die folgenden Aspekte und beantworten Sie die Fragen in Bezug auf Ihre Ordination:

1. Geben Sie dem Patienten die Gelegenheit, sein Anliegen ohne Unterbrechungen vorzubringen?

2. Demonstrieren Sie Verständnis für sein Anliegen auch in Worten?
3. Achten Sie während des Gesprächs auf eine offene Körperhaltung?
4. 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?
5. Versichern Sie sich durch Nachfragen, dass Sie den Reklamationsgegenstand genau erfasst haben?
6. Bieten Sie dem Patienten konkrete Lösungsmöglichkeiten an?
7. 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 Ihre Mitarbeiter achten müssen

Gehen Sie entspannt an Beschwerde heran

Selbst wenn der Patient sein Anliegen aggressiv an Sie heranträgt - 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 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

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. 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, ent-

enten 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 Pati-



www.mehrwertmarketing.at

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

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

die Ordination richten. Erst müssen Sie Ihren „Trichter“ füllen, bevor Sie die Informationen darin erfolgreich verarbeiten 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

schuldigen 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

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 Pati-

enten 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.

Training für Mitarbeiter

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!

Informationen zu praxisrelevanten Workshops:

Viktoria Hausegger
mehr.wert. für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
+ 43 664 460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at