

„Patientenabwehrdienst“ hat ausgedient

Wie erfolgreiche Ordinationen die Patientenkontakte steuern.

ALS PATIENT begegnet man leider immer noch sehr häufig Mitarbeitern des „Patientenabwehrdienstes“. Patienten werden zu oft mit Gleichgültigkeit und Unwissen, ja sogar mit Frechheiten und Unverständnis konfrontiert. Sie scheinen für manche Praxen eine zu vernachlässigende, anonyme Größe zu sein.

Doch jede Praxis braucht zufriedene Patienten, die nicht nur sehr gerne wieder kommen, sondern die vor allem ihren Freunden, Bekannten und Geschäftspartnern erzählen, wie gut sie in „ihrer“ Ordination behandelt werden. Unzufriedene Patienten erzählen allerdings auch, wie es ihnen ergangen ist, und zwar drei- bis zehnmal so häufig.

Um dem entgegenzuwirken, muss man die beiden grundsätzlichen Erwartungshaltungen von Patienten kennen. Die erste Erwartungshaltung des Patienten richtet sich auf die Art, wie Arzt und Mitarbeiter mit ihm umgehen. Das betrifft das persönliche Gespräch, nicht zuletzt bei Konflikten und Beschwerden, das Verhalten am Telefon, die Aufmerksamkeit, die ihm entgegengebracht wird, den Stil des Schriftverkehrs oder die Verständlichkeit der Patienteninformationsmaterialien.

REGELN FÜR DIE KOMMUNIKATION

Erst danach richtet der Patient den Fokus auf die medizinische Leistung. Oder besser gesagt: Erst danach kann er den Fokus auf die medizinische Leistung legen. Um den Patienten in allen Fällen gleichartig und angemessen zu behandeln, bietet es sich an, Regeln für die Patientenkommunikation zu entwerfen.

Subjektiv hat der Patient ein berechtigtes Anliegen, das er ernst genommen wissen will. Ob er Recht hat, erfährt der Arzt durch Zuhören, genaues Lesen und Nachfragen. Es kann sein, dass der Patient ungerecht reagiert und „aufgefangen“ werden muss. Er kann oft nicht einschätzen, ob er mit dem Arzt oder der Assistenz spricht. Wer immer dem Patienten schreibt oder ihm zuhört: In diesem Moment ist diese Person zuständig – und sei es privat. Es gibt nieman-

den in der Ordination, der niemals mit einem Patienten spricht, auch wenn es manchmal anders scheint. Kein Patient ist verzichtbar.

VOLLE AUFMERKSAMKEIT SCHENKEN

Neben der Art und Weise, wie mit dem Patienten umgegangen werden muss, lassen sich Kommunikationsregeln auch um Hinweise für das weitere Vorgehen ergänzen:

- Nehmen Sie einen Patienten, der Ihre Praxis oder einen Behandlungsraum betritt, sofort aktiv zur Kenntnis, auch wenn Sie gerade anderweitig beschäftigt sind.
- Denken Sie immer daran, dass Wegsehen und gekünstelte Geschäftigkeit schnell als Provokation empfunden werden.
- Tun Sie möglichst nichts anderes, während Sie mit dem Patienten reden.
- Schenken Sie ihm Ihre volle Aufmerksamkeit, schauen Sie ihn bewusst an, halten Sie Augenkontakt.

Insbesondere die Mitarbeiter sollten ein Namensschild an der Kleidung tragen, damit dem Patienten die persönliche Ansprache erleichtert wird. Zusätzlich sollten Mitarbeiter und Ärzte bei der Begrüßung ihren eigenen Namen nennen. Aber auch der Name des Patienten sollte so oft wie (sinnvoll) möglich genannt werden. Dabei ist insbesondere darauf zu achten, dass er richtig ausgesprochen und auch immer richtig geschrieben wird. Der Name ist schließlich ein wichtiger Bestandteil der Persönlichkeit.

GEKONNTES BESCHWERDEMANAGEMENT

Auch in Arztpraxen sollte gelächelt werden. Jedem Patienten kann so jederzeit das Gefühl vermittelt werden, dass er willkommen ist, dass man ihn mag. Damit signalisiert man dem Patienten schon zu Anfang des Kontaktes, dass er bestmöglich behandelt werden wird. Die Verwendung einer möglichst warmherzigen, höflichen und freundlichen Sprache ist in allen Praxissituationen angezeigt. Insbesondere



© Udo Kroener – Fotolia.de

re die beiden Zauberwörter „bitte“ und „danke“ sollten fester Bestandteil nahezu jeder Kommunikationssequenz sein.

Patienten sollten immer ernst genommen werden. Selbst Routinefragen sind konzentriert, sorgfältig, ausführlich und zukommend zu beantworten. Auf Beschwerden eines Patienten sollten sämtliche Mitarbeiter einer Arztpraxis auf intelligente Weise reagieren – Verständnis und Anteilnahme zeigen. Wer zurückmeckert oder schmolzt, wird das Ziel des begeisterten Patienten kaum erreichen.

Wesentlich Erfolg versprechender ist es, das erwartete Reaktionsmuster zu durchbrechen, indem man den verärgerten Patienten durch betont höfliche und freundliche Worte auf eine sachliche Ebene zurückführt. Nicht zu vermeidende Streitgespräche sollten nicht öffentlich geführt werden, schon gar nicht vor anderen Patienten. Auf Diskretion und Einhaltung der Schweigepflicht sollte peinlichst geachtet werden, in Schrift und Sprache. Patienten-Karteikarten haben auf einer Anmeldungstheke nichts verloren. Die Benutzung von Sprechanlagen sollte vermieden werden oder äußerst dezent erfolgen.

VIKTORIA HAUSEGGER

mehr.wert.

für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
Tel. 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at

