

Viktorija Hausegger, Wien

Serie Praxismarketing

Wie erfolgreiche Praxen den Patientenkontakt gestalten

Als Patient begegnet man leider immer noch sehr häufig Mitarbeitern des »Patientenabwehrdienstes«

Patienten werden zu oft mit Gleichgültigkeit, Unwissen ja sogar mit Frechheiten und Unverständnis konfrontiert. Patienten scheinen für manche Praxen eine zu vernachlässigende, anonyme Größe zu sein.

Doch Sie brauchen 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 um die beiden grundsätzlichen Erwartungshaltungen von Patienten wissen: Die erste (!) Erwartungshaltung des Patienten richtet sich auf die Art, wie Sie und Ihre 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 Schriftwechsels, die Verständlichkeit Ihrer Patienten-Informationsunterlagen, und vieles mehr.

Erst jetzt richtet der Patient den Fokus auf die medizinische Leistung – oder besser gesagt, erst jetzt kann er den Fokus auf die medizinische Leistung legen – ganz einfach deshalb, weil er sie (zumeist) nicht beurteilen kann.

Um den Patienten in allen Fällen gleichartig und angemessen zu behandeln, bietet es sich an, Regeln für die Patientenkommunikation zu entwerfen.

1. Subjektiv hat der Patient ein berechtigtes Anliegen, das er ernst genommen wissen will.
2. Ob der Patient Recht hat, erfahren wir durch Zuhören, genaues Lesen und Nachfragen.
3. Es kann sein, dass der Patient ungerecht reagiert und wir ihn »auffangen« müssen.
4. Der Patient kann oft nicht einschätzen, ob er mit dem »Arzt« oder der »Assistenz« spricht.
5. Wer immer dem Patienten schreibt oder zuhört: In diesem Moment ist er zuständig.
6. Und sei es privat: Es gibt niemanden in der Ordination, der niemals mit einem Patienten spricht.
7. Auch wenn es manchmal anders scheint: Wir können auf keinen Patienten verzichten.

Neben der Art und Weise, wie mit dem Patienten umgegangen werden



© <http://office.microsoft.com>

In Arztpraxen sollte gelächelt werden. – Fühlen Sie sich von diesem Team willkommen geheißen?

muss, lassen sich die Kommunikationsregeln auch um Hinweise für das weitere Vorgehen ergänzen:

Das wichtigste in Kürze – die zehn wichtigsten Regeln zum Umgang mit Patienten

1. Nehmen Sie einen Patienten, der Ihre Praxis oder einen Behandlungsraum betritt, sofort aktiv zur Kenntnis, auch wenn Sie gerade anderweitig beschäftigt sind, z.B. telefonieren. Denken Sie immer daran, dass Wegsehen und gekünstelte Geschäftigkeit schnell als Provokation empfunden werden.
2. 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.
3. 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 menschlichen Persönlichkeit.
4. In Arztpraxen sollte gelächelt werden. Jedem Patienten sollte jederzeit das Gefühl vermittelt werden, dass er willkommen ist, man ihn mag. Damit signalisiert man dem Patienten schon zu Anfang des Kontaktes, dass er bestmöglich behandelt werden wird.
5. Die Verwendung einer möglichst warmherzigen, höflichen und freundlichen Sprache ist in allen Praxissituationen angezeigt. Insbesondere die beiden Zauberwörter „bitte“ und „danke“ sollten fester Bestandteil nahezu jeder Kommunikationssequenz sein.
6. Patienten sollten immer ernst genommen werden. Selbst Routinefragen sind konzentriert, sorgfältig, ausführlich und zuvorkommend zu beantworten.



© http://office.microsoft.com

Auch am Telefon ist Freundlichkeit und Gelassenheit oberstes Gebot. Entgleisungen aggravierern die Situation unnötig

7. Auf Beschwerden eines Patienten sollten sämtliche Mitarbeiter einer Arztpraxis auf intelligente Weise reagieren – Verständnis und Anteilnahme zeigen. Wer zurück meckert 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 sollte man nicht öffentlich führen, schon gar nicht vor anderen Patienten.
8. 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, bzw. äußerst dezent erfolgen.
9. Die Praxis ist nicht der richtige Ort, um modische Eigenarten auszuleben. In Bezug auf die Kleidung sollte daher den Erwartungen der Patienten auf professionelle Weise entsprochen werden.
10. Gleiches betrifft die Pflege der Praxis und der dort tätigen Personen. Hier ist ein professionel-

les Erscheinungsbild, Sauberkeit und Ordnung in jeglicher Beziehung anzustreben.

Der alltägliche Umgang mit kranken Menschen ist nicht immer einfach: Diese haben Schmerzen, sind möglicherweise gereizt und fordern, dass ihnen so rasch wie möglich geholfen wird. Gerade in diesen schwierigen Situationen wird meist falsch reagiert. Jetzt kommt es nicht mehr darauf an, Recht zu behalten, sondern das Vertrauen des Patienten in die Kompetenz und die Verlässlichkeit des Arztes und der Ordinationsmitarbeiter zu stärken.

Denken Sie also im Gespräch mit Patienten und Mitarbeitern immer an die erste Regel der Praxiskommunikation: Bewusst und zielorientiert kommunizieren. Andernfalls schaffen Sie selbst oft erst die Schwierigkeiten, die so viel Mühe und Ärger mit sich bringen.

Tipp: Investieren Sie doch in ein professionelles Kommunikationstraining für Sie und Ihre Mitarbeiter – das macht sich gleich mehrfach bezahlt: Professionelle Kommunikation spart Zeit und Geld, steigert die Freude am Umgang mit Patienten, verbessert das Arbeitsklima, und das führt unweigerlich zu mehr Empfehlungen.

ACHTUNG AKTION – ACHTUNG AKTION – ACHTUNG AKTION – ACHTUNG AKTION

Blatt einfach abtrennen und faxen – Blatt einfach abtrennen und faxen – Blatt einfach abtrennen und faxen ...



Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“

Die Erfolgskompetenz des Praxisteam wird immer mehr zum Wettbewerbsfaktor!

Die Förderung für Ihren Arbeitgeber beträgt im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen für Beschäftigte 2/3 der Kurskosten; bei Mitarbeiterinnen über 45 Jahren sogar 3/4 der anerkannten Kurskosten!

Lehgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:

- **Das Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)**
- **Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten**
- **Zeit und Persönlichkeit: Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag**
- **Souveränes Auftreten - mit Patienten richtig gut umgehen**

Termine 2009:

Wels, Oberösterreich, Hypo Vorarlberg

Fr. 27.02., Sa. 28.02. u. Sa. 21.03.2009

Graz, Steiermark, STAFAM - Steirische Akademie für Allgemeinmedizin

Fr. 24.04., Sa. 25.04. u. Sa. 16.05.2009

Klagenfurt, Ärztekammer Klagenfurt

Fr. 19.06., Sa. 20.06. u. Sa. 04.07.2009

Wien, Herbst 2009

Förderung nützen und rasch anmelden - die Teilnehmerzahl ist auf 14 Personen begrenzt! Wir helfen Ihnen bei den Fördermodalitäten.

Kosten ohne Förderung:

Euro 995,- exkl.Ust/TeilnehmerIn, inkl. ausführlichen Unterlagen und Verpflegung.

Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung:

Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35 – Viktoria Hausegger

oder www.mehrwertmarketing.at