



© Gina Sanders - Fotolia.com

Patienten brauchen volle Aufmerksamkeit

DIE BESTEN „Störschutz“-Programme

DAS ARZT-PATIENTEN-GESPRÄCH fordert von beiden Beteiligten volle Aufmerksamkeit. Umso lästiger sind gerade in dieser sensiblen Situation äußere Umstände, durch welche der Arzt abgelenkt wird. Ein Störschutz-Programm schafft Abhilfe. Eine jedem Arzt wohl bekannte Situation: Er bespricht wichtige Dinge mit einem Patienten, und ständig läutet das Telefon, oder die Assistentin kommt wegen einer „wichtigen Frage“ kurz ins Zimmer. Folge: Man wird mitten im Satz unterbrochen und verliert den Faden – das Gespräch stockt, und der Patient hat, wenn während eines Gesprächs öfter derartige Situationen auftreten, den Eindruck, dass der Arzt gedanklich ganz woanders ist. Falls dies bei jedem Arztbesuch passiert, erwägt der frustrierte Patient möglicherweise einen Arztwechsel. Das ist durchaus nachvollziehbar – stellen Sie sich vor, diese Anrufe betreffen nicht Sie als Arzt sondern den Patienten. Wie wäre Ihre Reaktion? Wenn sich derartige Unterbrechungen häufen, ist ein strukturiertes Gespräch nicht mehr möglich. Es werden keine exakten Informationen weitergegeben, und Missverständnisse treten auf, die in weiterer Folge Rückfragen des Patienten nach sich ziehen. Außerdem sind Störungen einer der Hauptgründe, warum auf Dinge vergessen wird.

MUSS DAS SEIN?

Zu viele Ärzte betrachten Störungen als kaum änderbaren spezifischen Teil ihrer Arbeit. Dieser Denkansatz ist nicht zielführend – und außerdem falsch. Natürlich lassen sich nicht alle Störungen eliminieren; das ist nicht erreichbar und auch nicht Sinn der Sache. Eine massive Reduktion ist allerdings sehr wohl möglich, sie erfordert allerdings ein grundsätzliches Umdenken. Machen Sie Schluss damit, nach Beweisen zu suchen, weshalb sich bestimmte Störungen nicht ausschalten lassen. Suchen Sie lieber gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern Ideen, wie Sie einzelne Störquellen eben doch ausschalten können. Sie sollten

aufhören, sich von Störung zu Störung zu bewegen, und anfangen, sich von Konzentration zu Konzentration zu bewegen. Wenn es Ihnen gelingt, die Zahl der Störungen zu halbieren, dann verdoppeln Sie Ihre berufliche Lebensqualität, denn ein ungestörtes Gespräch erfordert halb so viel Zeit und Kraft. Für diesen Zweck hat sich ein Störschutz-Programm als hilfreich erwiesen.

ZIELFÜHRENDE MASSNAHMEN

Ein funktionierendes Störschutz-Programm ist eine der besten Möglichkeiten für die Festigung der Patientenbindung. Eine wirtschaftlich erfolgreiche Arztpraxis wird zukünftig jene sein, welche den Patienten ein störarmes bis störfreies Arzt-Patienten-Gespräch anstelle eines Kommunikationschaos ermöglicht. Um dies umzusetzen, können Sie auf ein Bündel von erprobten von Maßnahmen zurückgreifen. Am Beginn sollte eine gründliche Störanalyse durchgeführt werden, in welcher Sie jede Unterbrechung eines Patientengesprächs registrieren. Danach erarbeiten Sie anhand einer Ideenliste Möglichkeiten, wie Sie Störungen dieser Art künftig vermeiden möchten. Dabei ist eine enge Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeiterinnen zielführend; selbige sollten eine Liste jener Patienten anfertigen, die am häufigsten anrufen und am nachdrücklichsten nach Ihnen verlangen. Sprechen Sie mit solchen Patienten über die zukünftig erwünschte Form der Kommunikation.

In diesem Zusammenhang erweist es sich als besonders vorteilhaft, wenn Ihre Mitarbeiterinnen gut telefonisch kommunizieren – lassen Sie sie gegebenenfalls an einem Telefonlehrgang teilnehmen. Dadurch können einige Anliegen des Patienten gleich von der Assistentin – ohne Ihr

Zutun – erledigt werden. Machen Sie aber klar, dass in einem Zweifelsfall der Patient immer mit Ihnen verbunden wird. Bewährt hat sich auch die Einrichtung von Telefonsprechstunden zu fixen Zeiten. So kann ein Teil der Störungen in terminlich geplante Kontakte verwandelt werden.

NACH DER STÖRUNG

Zum Störschutz-Programm zählen auch Maßnahmen, die dabei helfen, nach der Störung eines Patientengesprächs sofort wieder konzentriert zu sein. Die Wiederaufnahme des Kontaktes nach einer Unterbrechung ist ein wichtiger Punkt. Dazu ein paar Tipps: Lassen Sie Ruhe einkehren, nehmen Sie mit dem Patienten Augenkontakt auf. Knüpfen Sie nicht an Ihr letztes Wort an, sondern beginnen Sie noch einmal mit Ihrem vorletzten Satz, und wiederholen Sie den letzten Satz des Patienten. Dann sind Sie gleich wieder voll präsent.

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



In der nächsten Ausgabe
der Ärzte Krone lesen Sie

ORDINATIONSAUFGABE UND -VERÄUSSERUNG

Was ist aus steuerlicher Sicht zu beachten?

SICHER AUCH IN STÜRMISCHEN ZEITEN

Die „klassische“ Er- und Ablebensversicherung

WICHTIGES SCHRIFTLICH VERBREITEN!

Profis vertrauen auf das geschriebene Wort