

Konfliktmanagement in der Ordination

Beschwerden der Patienten als Chance

WIEN – Leider beschweren sich nur wenige Patienten. „Denn Beschwerden der Patienten sind – so paradox es auch klingen mag – für das Praxisteam besonders wertvoll“, erklärt Marketing-Expertin Viktoria Hausegger.

Die meisten Patienten kommen meist einfach nicht mehr in die Ordination, wenn sie unzufrieden sind. Ärzte gibt es ja genug, und eine andere Ordination ist schnell gefunden. Dies kommt sogar so häufig vor, dass es dafür schon eine eigene Bezeichnung gibt: Ärzte-Hopping. Patienten werden oft mit Gleichgültigkeit, Unwissen und Unverständnis konfrontiert.

„Dabei sind zufriedene Patienten enorm wichtig. Denn sie kommen nicht nur gerne wieder, sondern erzählen auch Freunden, Bekannten und Geschäftspartnern, wie gut sie in einer Ordination behandelt werden“, bringt die Marketing-Expertin das Problem auf den Punkt. Andererseits erzählen unzufriedene Patienten auch, wie es ihnen schlecht ergangen ist – und zwar drei- bis zehnmal so häufig!

Um dem entgegenzuwirken, sollte das ganze Praxisteam die beiden grundsätzlichen Erwartungshaltungen von Patienten immer beachten. Die erste Erwartungshaltung des Patienten richtet sich auf die Art,

Zur Person

Viktoria Hausegger ist Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert. marketing für ärzte und apotheker. www.mehrwertmarketing.at



Das Praxisteam sollte als Profi in Sachen Konfliktmanagement agieren können.

wie das Ordinationsteam mit ihm umgeht. Das betrifft das persönliche Gespräch – vor allem auch bei Konflikten und Beschwerden –, das Verhalten am Telefon, die Aufmerksamkeit, den Stil des Schriftwechsels oder die Verständlichkeit der Patiententexte. Erst danach kann der Patient den Fokus auf die medizinische Leistung legen – ganz einfach deshalb, weil er diese (zumeist) gar nicht beurteilen kann.

Der Erfolg in der modernen Praxis hängt wesentlich von Qualifikation und Effizienz des Praxisteams ab. Dabei ist längst nicht mehr nur die fachliche Qualifikation gefragt, auch der professionelle Umgang mit dem Patienten, das Auftreten und die Wirkung auf das Gegenüber gewinnt immer mehr an Bedeutung.

Hausegger: „Gut 70 Prozent der Entscheidungen des Patienten für oder gegen eine Praxis werden vom Umfeld und den Mitarbeiterinnen bestimmt, nur zirka 30 Prozent vom Arzt selbst.“

Für den Praxisinhaber sind motivierte Arzt-Assistentinnen mit Freude an der Arbeit enorm wichtige Faktoren für einen dauerhaften Praxis-

erfolg. Der Beruf der Arzt-Assistentin und die täglichen Anforderungen werden vielerorts unterschätzt. Auch für die Mitarbeiterinnen in Arztpraxen hat sich vieles verändert, die gesteigerten Erwartungen und Forderungen der Patienten verlangen heute ein professionelles und sicheres Agieren: Arzt-Assistentinnen müssen heute mehrere „Disziplinen“ professionell beherrschen:

- ▶ Telefonistin,
- ▶ Office-Managerin,
- ▶ Kommunikationsschnittstelle zwischen Arzt/Patient,
- ▶ Anlaufstelle für kleinere und größere Probleme
- ▶ und vor allem Profi in Sachen Konfliktmanagement

Um den Patienten in allen Fällen gleichartig und angemessen zu behandeln, bietet es sich an sich intensiv mit den wichtigsten Regeln für die Patientenkommunikation auseinanderzusetzen (siehe Kasten).

Ein Beschwerdemanagement umfasst alle Maßnahmen, die eine Ordination ergreift, um die Unzufriedenheit eines Patienten zu erfassen und die Zufriedenheit wie-

der 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.

Hausegger: „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.

Andererseits 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.

Hausegger: „Alle Mitarbeiter sollten deshalb die wichtigsten Regeln beachten, die für den richtigen Umgang mit Beschwerden entscheidend sind.“

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

- ▶ Geben Sie dem Patienten die Gelegenheit, sein Anliegen ohne Unterbrechungen vorzubringen?
- ▶ Demonstrieren Sie Verständnis für 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?

Hausegger: „Ein Tipp zum Schluss: Erwarten Sie nicht, dass alle Mitarbeiter alles automatisch schon können, und bedenken Sie auch, dass Assistentinnen auch meist unter Zeitdruck stehen. Richtiges Agieren muss daher gelernt sein!“

red



Regeln für die Kommunikation

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

Magenschutz leicht gemacht

Die Refluxkrankheit nimmt immer mehr zu – der Schweregrad korreliert mit den Parametern des metabolischen Syndroms. Damit benötigen immer mehr Patienten rasch wirksame Protonenpumpeninhibitoren (PPI)¹. Und hier überzeugt Pantip® (Pantoprazol) aus der Gruppe der Protonenpumpenhemmer nicht nur die Verschreiber, sondern vor allem die Patienten.

Pantip® auf einen Blick²

- ▶ Pantip® reduziert die Bildung der Magensäure schnell und effektiv.
- ▶ Prävention und Behandlung der Refluxösophagitis und aller damit verbundenen Symptome wie z. B. Sodbrennen, Schluckschmerz, Säureregurgitation.
- ▶ Vorbeugung von Magen-Darm-Geschwüren während einer Behandlung mit Schmerzmitteln aus der Gruppe der nichtsteroidalen Antirheumatika (NSAR).
- ▶ Behandlung eines Magengeschwürs.
- ▶ Behandlung eines Zwölffingerdarmgeschwürs.



Pantip®
Pantoprazol

- ▶ Langzeitbehandlung von Erkrankungen, die mit einer Überproduktion von Magensäure einhergehen

Pantip® mit dem ökonomischen Preisvorteil!

Neben Wirksamkeit und Qualität von Arzneimitteln sind auch ökonomische Aspekte entscheidend. Als preisgünstige PPI-Alternative bietet Pantip® neben der 7-Stück- und 14-Stück-Packung auch die ökonomische Monatspackung zu 30 Stück. Dadurch sparen die Patienten in der Langzeittherapie Rezeptgebühren.

mische Monatspackung zu 30 Stück. Dadurch sparen die Patienten in der Langzeittherapie Rezeptgebühren.

¹ Krejs, Säure-assoziierte Erkrankungen 2009; Arzt & Praxis 63/955, 2009, S. 260

² Für weitere Angaben zu den Indikationen von Pantip® 20 mg bzw. Pantip® 40 mg magensaftresistente Tabletten siehe Fachinformationen

GEROT LANNACH

Weitere Informationen:

Dr. med. Hugo Leodolter
E-Mail: hugo.leodolter@gl-pharma.at

Geförderter Kompaktlehrgang

„Die professionelle Arzt-Assistentin“

Die Erfolgskompetenz des Praxisteams wird immer mehr zum Wettbewerbsfaktor! Die Förderung beträgt 60 %, bei Mitarbeiterinnen über 50 Jahre sogar 70 % der anerkannten Kurskosten!

ZUSÄTZLICH 5 % RABATT FÜR LESER DER MEDICAL TRIBUNE

Lehrgangsinhalte des 5-teiligen Kompaktrainings:

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

Start: Jahresbeginn 2011

Fr., 21.01.2011, Sa., 22.01.2011 und Sa., 12.02.2011

Wels, Stadtplatzgalerie

Die Teilnehmerzahl ist auf 14 Personen begrenzt!

Wir helfen Ihnen bei den Fördermodalitäten.

Kosten ohne Förderung und Rabatt: Euro 995,- pro TeilnehmerIn, inkl. ausführlicher Unterlagen und Checklisten für den Praxisalltag, exkl. USt.

Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung:

Tel.: 0664/460 16 35 – Viktoria Hausegger
oder www.mehrwertmarketing.at