

Leseprobe

Lernen Sie unsere Lektionen anhand des Beispiels „Konflikt- und Beschwerdemanagement“ kennen.



Klare Struktur der Texte

3.3 Konflikt- und Beschwerdemanagement

So richtig entspannt sind die wenigsten, wenn sie in Ihre Praxis kommen: Manche haben Schmerzen, viele sorgen sich um ihre Gesundheit, etliche sind gestresst und unter Zeitdruck. Ihre „Kundschaft“ wünscht sich eine qualitativ hochwertige medizinische Versorgung und gute Betreuung. Nicht selten liegen die Erwartungshaltungen so hoch, dass es Beschwerden oder gar handfeste Konflikte gibt. Als MFA gehen Sie mit schwierigen Menschen und ebensolchen Gesprächen professionell und souverän um, indem Sie ruhig zuhören, Beschwerden ernst nehmen und lösungsorientiert handeln.

3.3.1 Die gute Seite einer Beschwerde

Niemand ist glücklich über eine Beschwerde. Trotzdem sollten Sie sich vor Augen führen, dass Beschwerden durchaus positive Seiten haben:

- Wer sich beschwert, gibt Ihnen einen Hinweis auf etwas, das verbessert werden muss – diese Schwachstellen würden Sie ohne Beschwerde vielleicht gar nicht erkennen.
- Wer sich beschwert, ist grundsätzlich an einer Fortsetzung der Beziehung interessiert. Wer unzufrieden ist und sich nicht beschwert, wechselt einfach stillschweigend zu einer anderen Praxis und erzählen höchstens im Bekanntenkreis von den schlechten Erfahrungen mit Ihrer Praxis.
- Wird die Beschwerde ernst genommen und werden Konsequenzen gezogen, führt das zu einer Vertiefung der Beziehung und in der Folge oft zu besonders treuen Patientinnen und Patienten.

Einfach & verständlich, alle Inhalte werden auf den Punkt gebracht

! Was Patientinnen und Patienten am meisten ärgert

Jährlich führt die DAK eine Befragung zur Zufriedenheit in einzelnen KV-Bereichen durch. Zwar äußern sich regelmäßig die meisten Patientinnen und Patienten durchaus als zufrieden, aber es gibt auch einige Punkte zu bemängeln – und das sind Jahr für Jahr und KV-Bereich für KV-Bereich in etwa dieselben. Am häufigsten wird bemängelt, dass beim Arztbesuch

- die Ärztin oder der Arzt sich zu wenig Zeit nimmt,
- die Untersuchung nicht gründlich genug ist,
- nicht über Behandlungsmöglichkeiten und Risiken aufgeklärt wurde bzw. dass diese Erklärung nicht verständlich war,
- die Wartezeiten bei der Terminvergabe zu lange sind,
- Hygienemängel auffallen

Besonders unzufrieden sind die jüngeren Befragten – die Patientinnen und Patienten der Zukunft. Aber auch Ältere werden es schätzen, wenn sie in einer Praxis auf ein gutes Terminmanagement, eine moderne Organisation, umfassende und verständliche Informationen und auf freundliches und qualifiziertes Personal treffen.

Übungen aus der Praxis mit
Musterlösungen: So wenden
Sie das Gelernte direkt an



Übung 7 „Warum nicht gleich?“

Patientin Clara Doser kommt aus dem Behandlungszimmer und lässt sich von Ihnen ein Rezept ausdrucken. „Also, das ärgert mich schon“, sagt sie plötzlich, „ich bin jetzt zum zweiten Mal da wegen meiner Bronchitis. Das letzte Medikament hat aber gar nicht geholfen. Jetzt kriege ich ein anderes und muss schon wieder zuzahlen. Warum hat Frau Doktor mir denn nicht gleich das Antibiotikum verschrieben?“

Was antworten Sie?

Die Lösung finden Sie am Ende der Lektion.

Professioneller Umgang mit „schwierigen“ Menschen

Nicht immer ist die Kritik konstruktiv. Patientinnen und Patienten beschweren sich auch mal bei Kleinigkeiten, fühlen sich nicht gut genug behandelt oder erscheinen undankbar und mürrisch. Darüber können Sie sich entweder ärgern oder es als Herausforderung begreifen, die im souveränen Umgang schult.

Begreifen Sie das nicht als persönliche Niederlage. In aller Regel sind nicht Sie gemeint, wenn sich jemand aufregt, sondern es gibt andere Gründe wie Schmerzen, Angst vor einer Erkrankung oder anderweitige Probleme. Mit einem Lächeln und ein paar persönlichen Worten können Sie häufig die Situation schon entspannen.

3.3.2 Umgang mit verärgerten Patientinnen und Patienten

Manchmal gehen Dinge schief, und manche ärgern sich so sehr darüber, dass sie am Empfang ausrasten. Wir haben einen Leitfaden für Sie, der Ihnen durch einen solchen Sturm hilft:

1. Atmen Sie tief durch und bewahren Sie Ruhe.
2. Wenden Sie sich der Person zu und nehmen Sie Blickkontakt auf.
3. Lassen Sie die Person ausreden. Bestätigen Sie durch Nicken und unterstützende Äußerungen wie „ja“ oder „ich verstehe“, dass Sie aufmerksam zuhören.
4. Warten Sie ab, bis das erste Aufbrausen verebbt ist, bevor Sie selbst das Wort ergreifen.
5. Machen Sie deutlich, dass Sie die Gefühle der Person wahrnehmen und akzeptieren: „Ich kann gut verstehen, dass Sie verärgert sind ...“ oder „Ja, Sie haben völlig Recht, das ist sehr ärgerlich“. Das nimmt dem Angriff schon mal den Schwung, denn wogegen soll die Patientin protestieren, wenn Sie ihr doch völlig zustimmen?
6. Fassen Sie die Sachlage in möglichst neutralen Worten und ohne Schuld-

Schritt für Schritt zum Erfolg:
Unsere Empfehlungen
für Ihre Praxisarbeit

7. Falls tatsächlich ein Fehler Ihres Teams der Grund für den Ärger ist, sollten Sie sich ausdrücklich im Namen des Praxisteam für das Versäumnis entschuldigen – auch dann, wenn Sie persönlich keine Schuld tragen: „Entschuldigen Sie bitte dieses Versehen ...“ oder: „Es tut uns sehr leid, dass ...“
8. Sollte die Person sich über etwas beschweren, für das niemand in Ihrer Praxis etwas kann, dürfen Sie darauf höflich hinweisen: „Die Regelungen zur Medikamentenzuzahlung hat der Gesetzgeber festgelegt. Wir müssen diese umsetzen, ob wir das wollen oder nicht.“
9. Bieten Sie, wann immer es möglich ist, eine Lösung an: „Was halten Sie davon, wenn ...?“ oder: „Ich schlage vor, dass wir ...“
10. Klären Sie das Problem möglichst in einem separaten Raum (z. B. Sprech- oder Therapiezimmer). Dadurch nehmen Sie der Person die Bühne und können sie bzw. ihn dadurch leichter beruhigen.



Übung 8 „Der wutschnaubende Patient“

Patient Walter Bauer stürmt wutschnaubend aus dem Wartezimmer zum Empfang: „Ich hatte einen Termin um 10 Uhr. Jetzt sitze ich schon seit einer geschlagenen Dreiviertelstunde im Wartezimmer. Das ist eine Unverschämtheit! Ich habe schließlich noch anderes zu tun, als meine kostbare Zeit in Ihrer mies organisierten Praxis zu vergeuden!“

Wie sollte Jutta reagieren?

Die Lösung finden Sie am Ende der Lektion.

3.3.3 Patientenbefragung

Die Patientenbefragung hat sich spätestens mit der Einführung des Qualitätsmanagements als nützliches Instrument zur Messung der Patientenzufriedenheit und als Quelle von Verbesserungsmaßnahmen erwiesen. Es empfiehlt sich, dies mit Hilfe eines Fragebogens zu dokumentieren.

Wichtig für Sie als Wieder- bzw. Quereinsteigerin ist:

- Ermutigen Sie Ihre Patientinnen und Patienten, an der Befragung teilzunehmen, indem Sie den Fragebogen mit der Bitte weitergeben, Ihre Praxis bei der Weiterentwicklung zu unterstützen.
- Bedanken Sie sich für jeden Fragebogen, der abgegeben wird.
- Lesen Sie alle ausgefüllten Fragebögen aufmerksam durch, damit Sie mehr darüber lernen, worauf es Ihren Patientinnen und Patienten ankommt.
- Versuchen Sie, die Erkenntnisse aus den Befragungen in Ihrer täglichen Arbeit umzusetzen.

Wertvolle Tipps aus der Praxis

QR-Codes für Patientenbefragungen

Verwenden Sie Fragebögen mit QR-Code. Damit sparen Sie sich die Zeit für das Übertragen der Bögen in Ihre EDV und die Auswertung liegt schneller vor.

Vernetzen Sie Ihr Wissen durch Querverweise zu anderen Lektionen.

Weiterführende Informationen

Mehr über Patientenbefragungen als Instrument des Praxismarketings lesen Sie in Lektion 5.