

Verärgerte Patienten – wie Praxischef und Helferin gelassen bleiben

Der richtige Umgang mit Beschwerden ist Teil eines guten Qualitätsmanagements

von Diana Niedernhöfer

KARLSRUHE – Erster Ansprechpartner für Beschwerden von Patienten ist in der Regel die Arzthelferin. Aufgabe des Praxischefs ist es daher, seinen Mitarbeiterinnen den Rücken zu stärken und sie vorab zu instruieren, wie sie Beschwerden richtig begegnen können.

Nach Erfahrung der Personal- und Praxis-trainerin Caroline Beil kann jeder Konflikt gut gelöst werden. Doch bedarf es dazu des Willens beider Seiten und des richtigen Auftretens der Helferin. Wichtig ist vor allem, dass sie sich dem Patienten als kompetenter und selbstsicherer Gesprächspartner präsentieren kann.

„Über 50 Prozent der Wahrnehmung werden durch die Körpersprache bestimmt“, erklärt Beil. Daher gilt, ganz gleich ob der Patient seinem Frust per Telefon oder persönlich Luft macht: „Aufstehen und sich gerade hinstellen. Damit begibt man sich auf Augenhöhe mit dem Gesprächspartner.“ Besonders „augenfällig“ ist dies an der Anmeldung, hinter der das Team meistens sitzt, und auf das der wütende Patient herunter blicken kann.

„Stehen Sie Ihrem Gesprächspartner gegenüber. Sehen sie Ihrem Gegenüber direkt in die Augen, zeigen Sie, dass Sie ein kompetenter Ansprechpartner sind“, rät Beil, die mit ihrer Firma Praxisteams berät.



Eine aufgebrachte Patientin beruhigt sich schnell, wenn sie ihrem Frust erst mal Luft machen darf. Foto: Lannert

Natürlich ist es wichtig, dass der Patient einen sprachlich und fachlich kompetenten Ansprechpartner hat. Daher sollte anfangs nicht die Auszubildende mit Patientenärger konfrontiert werden, sondern eine berufserfahrene Mitarbeiterin das Gespräch übernehmen.

Eskaliert das Gespräch, sollte der Gesprächspartner wenn möglich in einen anderen Raum gebeten werden. Denn die anderen Patienten müssen den Ärger nicht mitbekommen. Auch ein Konflikttelefonat sollte, wenn es möglich ist, von der Anmeldung in einen anderen Raum verlegt werden. „Das verschafft der

Helferin außerdem eine Minute zum Durchatmen“, rät Beil.

Ein besonders unangenehmes Gespräch sollte außerdem auf der Patientenkartei notiert werden. „Der Arzt spricht den Patienten darauf das nächste Mal an und macht ihm klar, dass er hinter seinem Team steht.“ Das lässt so manchen Patienten in Zukunft höflicher gegenüber den Mitarbeiterinnen auftreten. „Denn der Frust wird zumeist nur bei den Helferinnen raus gelassen. Beim ‚Doktor‘ sind die Patienten dann auf einmal sehr umgänglich“, weiß Caroline Beil aus ihrer Arbeit als Praxismanagerin.

Jeden Beschwerdevorgang sollte man detailliert aufschreiben und bei der nächsten Teamsitzung zum Thema machen, um Lösungsmöglichkeiten zu erarbeiten. Dann profitieren alle davon. Im Rahmen eines Qualitätsmanagements ist die Dokumentierung sowieso Pflicht.

ÄPTIPP

Unangenehme Telefonate im Stehen führen

Aufstehen wirkt auch, wenn man telefoniert und die Person am anderen Ende der Leitung es gar nicht sehen kann. „Wer steht, hat automatisch eine tiefere Atmung, was die Stimme tiefer werden lässt. Insgesamt bekommt der Körper eine andere Dynamik, was der Gesprächspartner sofort unterschwellig mitbekommt“, so die Personaltrainerin. *di*