

## PATIENTENKOMMUNIKATION

## Professionelles Beschwerdemanagement in der implantologischen Praxis

von Christine Rieder, Praxis Erfolgstraining®, Starnberg

| Die gute Nachricht zuerst: Die Patientenbeschwerde ist noch nicht der Supergau ... auch wenn man sie als unangenehm empfindet! Solange der Patient mit seinem Anliegen noch auf Sie zukommt und mit Ihnen über seine Wünsche spricht – sei es auch in einer emotional aufgebrachten Art und Weise wie bei einer Beschwerde –, besteht für Sie und Ihr Praxisteam die Möglichkeit, dass Sie mit dem Patienten eine gemeinsam tragbare Lösung besprechen bzw. entwickeln. Vorausgesetzt, Sie kennen die kommunikativen und psychologischen Gesetzmäßigkeiten dieser Sondersituation und wollen sie optimieren. Dabei soll Ihnen dieser Beitrag helfen. |

### Die Praxis verliert mehr als nur einen Patienten ...

Der Supergau für Ihre Praxis ist folgender: Ihr Patient hat eine Beschwerde und wechselt die Praxis! Dieser Patient vergisst keineswegs seine Probleme – im Gegenteil: Ganz nach dem Motto „Bad news are good news!“ spricht er darüber in seiner Familie, seiner Verwandtschaft und in seinem Freundeskreis mit der Aufmerksamkeit bindenden Einleitung: „Stell’ Dir vor, was mir bei Doktor ... passiert ist!“ Und so verliert die Praxis nicht nur diesen Patienten, sondern unter Umständen dessen Familie, Verwandtschaft und Freunde. Im schlimmsten Fall breitet er seine negativen Erfahrungen zusätzlich noch im Internet aus. Daher lohnt es sich für jeden Implantologen, diese Situation ernst zu nehmen und sich systematisch darauf vorzubereiten, damit man im Ernstfall professionell reagieren kann.

### Möglichkeiten zur Vermeidung von Patientenbeschwerden

Im Zusammenhang mit dem erfolgreichen Beschwerdemanagement einer Praxis lauten die beiden zentralen Fragen: Wie kann eine Beschwerde im Vorfeld vermieden werden? Wie verhält man sich in einem Beschwerdefall professionell? (siehe hierzu auch der „Check-up zur inneren Einstellung“ im Download-Bereich von [pi.iww.de](http://pi.iww.de) unter der Rubrik „Praxisorganisation“). Die persönliche innere Einstellung des Implantologen zu seinem Patienten und Kunden im Vorfeld ist hierbei ein wesentlicher Faktor für die Vermeidung von Beschwerden.

Eine erfolgreiche Kommunikation mit dem Patienten als Kunden kann nur aus der inneren Haltung gelingen, wenn sich der Implantologe menschlich mit ihm auf Augenhöhe empfindet! Dabei läuft die Kommunikation immer sowohl auf einer fachlichen als auch auf einer emotionalen Ebene ab, wobei die emotionale Ebene weitaus wichtiger ist. Zur systematischen Vermeidung von Beschwerden im Vorfeld ist daher die optimale emotionale Gestaltung – begleitet von einer guten fachlichen Ebene – entscheidend.



Ein unzufriedener Patient gibt seine Erfahrungen meist an viele andere weiter



DOWNLOAD

[pi.iww.de](http://pi.iww.de)

Rubrik „Abrechnung“

Kommunikation auf Augenhöhe mit dem Patienten als Kunden

## Der Aufbau einer positiven emotionalen Gesprächsebene

Folgende Aspekte aus Sicht von Patient und Implantologe sollten Sie beachten:

Patient	
■ Hat der Patient eine bequeme Sitzposition und fühlt er sich wohl?	<input type="checkbox"/>
■ Sieht er auf die Erklärungshilfen oder auf den Bildschirm?	<input type="checkbox"/>
■ Schnelleres Verstehen der Sachlage durch Einsatz von visuellen Hilfsmitteln	<input type="checkbox"/>
■ Hat er innerhalb des Behandlungszimmers seinen eigenen „Intimbereich“ für die Ablage seiner persönlichen Sachen wie Tasche, Handy, Brille, Jacke etc.?	<input type="checkbox"/>
Implantologe	
■ Gespräche ohne Mundschutz führen	<input type="checkbox"/>
■ Eine zugewandte, offene und positive Sitz- und Körperhaltung, Gestik, Mimik, Freundlichkeit und Geduld ausstrahlen	<input type="checkbox"/>
■ Den Patienten als Menschen mit seinem Anliegen ernst nehmen	<input type="checkbox"/>
■ Sich auf positive Aspekte konzentrieren und so Sympathie aufbauen	<input type="checkbox"/>
■ Sprechen Sie deutlich, ruhig und langsam (auch unter Zeitdruck)	<input type="checkbox"/>

Keine Aufklärungsgespräche auf dem Behandlungsstuhl!

**Achtung** | Führen Sie keine Aufklärungsgespräche zur Behandlung bzw. zu Behandlungsunterlagen, wenn der Patient auf dem Behandlungsstuhl sitzt, denn hier ist er automatisch angespannt und in einem eher negativen Gefühlszustand. Führen Sie daher wichtige Gespräche immer an einem separaten Tisch mit bequemen Stühlen, guten Erklärungshilfen sowie mit einem Bildschirm zur Erläuterung von Röntgenbildern. Führen Sie ihn möglichst zu einer Entscheidung und geben ihm Unterlagen zum Selbststudium mit.

## Der Aufbau einer positiven fachlichen Gesprächsebene

Hier sind folgende Aspekte wichtig:

■ Fachbegriffe vermeiden und die Inhalte in patientenorientierter Sprache vermitteln (sprechen Sie zum Beispiel von „Nerv“ und nicht von „Pulpa“)	<input type="checkbox"/>
■ Vorab genau auf seine Wünsche eingehen – was ist ihm beim Implantat wichtig? Funktion? Ästhetik? Kosten? Gesundheitliche Aspekte? Zeit?	<input type="checkbox"/>
■ Das Behandlungskonzept auf die Patientenwünsche abstimmen (Produkt, Vorgehen, Verlauf etc.)	<input type="checkbox"/>
■ Optisch ansprechende Erklärungshilfen verwenden wie kurze Filme zeigen, Schaumodelle, Broschüren, Bildmaterial einsetzen	<input type="checkbox"/>
■ Aufklärungsgespräche in zwei Stufen durchführen: zunächst Unterlagen erklären und zum Selbststudium für Zuhause mitgeben. Bei einem zweiten Termin alle Fragen besprechen sowie Risiken erklären	<input type="checkbox"/>
■ Das Behandlungsziel und den Patientennutzen herausstellen	<input type="checkbox"/>
■ Aktive Hilfe und Unterstützung bei Kostenabwicklung anbieten	<input type="checkbox"/>
■ Die Behandlung erst beginnen, wenn für den Patienten der genaue Eigenanteil klar ist und die Zahlungsabwicklung geklärt ist	<input type="checkbox"/>
■ Kosten außerhalb des Kostenplans nach Möglichkeit vermeiden oder zumindest im Vorfeld als Option erwähnen	<input type="checkbox"/>

## Die Patientenbefragung zur Vermeidung von Beschwerden

Ein zusätzliches unterstützendes Vermeidungsinstrument für Beschwerden ist die regelmäßige Patientenbefragung. Diese sollte mit detaillierten Fragen den genauen Patientenblickwinkel ermitteln. Dabei sind Fragen zu folgenden Praxisbereichen empfehlenswert:

- Praxisteam (Organisation, Freundlichkeit, Umgang am Telefon etc.)
- Behandlung (Anamnese, Durchführung, Aufklärung, Ergebnis, Erklärungen und Einsatz von Informationsmitteln etc.)
- Behandler (Aufklärung, Behandlung, Ergebnisse, Freundlichkeits- und Verständnisfaktor etc.)
- Praxisgestaltung (Wohlfühlfaktor, Farben, Ambiente etc.)
- Service (Anfahrt, Parkplätze, Informationen vorher und nachher, Bewirtung etc.)
- Anregungen aus Patientensicht anbieten
- Gesamtbewertung und Bereitschaft zur Weiterempfehlung abfragen
- Besuch der Homepage

**Achtung** | Die Patientenbefragung sollte mit der Rechnung am Ende der Behandlung an den Patienten mit einem neutralen Umschlag zum Rückversand zugestellt werden. Eine Patientenbefragung ermittelt dabei den Grad der Patientenbindung und liefert frühzeitig gezielte Ansatzpunkte für das Verhindern aufkommender Unzufriedenheiten von Patienten, die sich bis zu einer Beschwerde entwickeln können. Führen Sie solche Befragungen möglichst regelmäßig durch.

## Wie geht man nun professionell vor, wenn sich der Patient beschwert?

Die Kommunikation läuft auf zwei Ebenen ab: auf der fachlichen und auf der emotionalen Ebene, wobei in der Beschwerdesituation die Beachtung der emotionalen Ebene weitaus wichtiger ist. Es gilt dabei, die Emotionen des Patienten wahrzunehmen, aber nicht selbst anzunehmen! Der Implantologe oder die betroffene Mitarbeiterin sollte sich positiv mental und emotional von der auf sie zukommenden negativen Emotion abgrenzen und sich mit freundlicher Bestimmtheit gezielt nachfragend auf die inhaltliche Klärung der Unzufriedenheit konzentrieren.

Ein professionelles Verhalten beinhaltet Verständnis und Lösungswillen, was im konkreten Fall, wenn ein aufgebrachter Patient vor einem steht, eine große Herausforderung darstellt. Dem Implantologen gegenüber ist der Patient meist entgegenkommender und ruhiger als bei der Mitarbeiterin.

Ein professionelles Verhalten im Beschwerdefall zeichnet sich durch die folgenden Vorgehensweisen aus:

- Emotional neutrale Analyse der Beschwerdesituation vor allem mithilfe von W-Fragen
- Bewusste emotionale Zuwendung statt „Flucht und Vermeidung“

Mit detaillierten Fragen den genauen Patientenblickwinkel ermitteln

Ansatzpunkte für das Verhindern aufkommender Unzufriedenheiten

Es gilt der Grundsatz „Emotion geht vor Information“

Verständnis und Lösungswillen als Voraussetzungen für ein gutes Resultat

Der Patient erwartet, dass das Problem gemeinsam gelöst wird

Verhalten auf die Praxisziele und -kultur abstimmen

- Sich auf das Positive konzentrieren
- Zeigen von Lösungsorientierung mit aktiver Einbindung der Lösungsvorstellung des Patienten und dem Ziel eines „Win-Win-Ergebnisses“
- Zeitnahe Lösung des Problems
- Gezielte Steuerung der eigenen Gefühle – Emotionsmanagement

Wer diese Grundsätze beherzigt, wird den Erwartungen des Patienten gerecht, die darin liegen, dass auf die Beschwerde tatsächlich eingegangen und das Problem gemeinsam gelöst wird. Der Patient sollte das Ergebnis des Gesprächs als positiv empfinden.

### Die zehn Verhaltenskiller bei Beschwerden

Berufliche Wirkungs- und Verhaltensziele, die auf die Praxisziele und Praxiskultur abgestimmt sind, bilden die professionelle Verhaltensbasis für den Implantologen und sein Praxisteam. Im beruflichen Zusammenhang wird mit dem Patienten immer ein Ziel verfolgt, dem gegenüber die persönlichen privaten Wünsche zurückgestellt werden.

Wer die folgenden zehn schlimmsten Verhaltenskiller vermeidet, hat gute Chancen, professionell auf eine Beschwerde zu reagieren. Sie lauten:

1.	Den Patienten mit den Sätzen beschwichtigen „Jetzt regen Sie sich doch nicht so auf!“ oder „Jetzt beruhigen Sie sich doch!“ Aussagen dieser Art machen ihn noch wütender, denn er empfindet seine Aufregung als berechtigt	<input type="checkbox"/>
2.	Den eigenen Tonfall dem Tonfall des sich Beschwerenden anpassen – also aggressiv, laut oder wütend reagieren	<input type="checkbox"/>
3.	Dem Patienten ins Wort fallen	<input type="checkbox"/>
4.	Die Suche nach dem Schuldigen, verbunden mit einer langen Rechtfertigungsarie	<input type="checkbox"/>
5.	Den anderen von „oben herab“ zurechtweisen	<input type="checkbox"/>
6.	Die Beschwerde nicht ernst nehmen	<input type="checkbox"/>
7.	Eine Beschwerde, die an den Implantologen gerichtet war, von einer Mitarbeiterin beantworten lassen	<input type="checkbox"/>
8.	Einen überfreundlichen Tonfall anschlagen und dem Gegenüber das Gefühl geben, dass man sich über ihn lustig macht	<input type="checkbox"/>
9.	Die Verantwortung für den Fehler auf Dritte schieben (zum Beispiel auf das Labor)	<input type="checkbox"/>
10.	Getroffene Vereinbarungen nicht ganz genau einhalten und dem Patienten kein Feedback geben	<input type="checkbox"/>

#### WEITERFÜHRENDER HINWEIS

- Ein Workshop von Christine Rieder zum Thema „Emotionsmanagement im Berufsalltag – mit negativen Gefühlen professionell umgehen“ findet am Mittwoch, 10. Oktober 2012, von 9.00 bis 17.00 Uhr in Nürnberg statt. Informationen und Anmeldung unter [www.praxis-erfolgstraining.com](http://www.praxis-erfolgstraining.com) bzw. per E-Mail unter [cr@praxis-erfolgstraining.com](mailto:cr@praxis-erfolgstraining.com)