

Der richtige Umgang mit Reklamationen

Professionelles Beschwerdemanagement

Bad news is good news. Das gilt nicht nur für die Medien. Eine negative Erfahrung beim Zahnarzt bietet Gesprächsstoff im Bekanntenkreis. Patienten, die rundum zufrieden sind, erzählen hingegen eher selten über ihren Zahnarztbesuch. Das klingt zunächst ernüchternd. Eine Chance für die Praxen aber ist: Wenn eine schlechte Erfahrung in eine gute verwandelt wird, ist das mit hoher Wahrscheinlichkeit Gesprächsthema. Für eine Zahnarztpraxis bedeutet das: Sie sollte die Anliegen und Beschwerden unzufriedener Patienten ernst nehmen. Denn durch die positive Empfehlungswirkung ist ein professionelles Beschwerdemanagement gleichzeitig ein wertvoller Baustein der Öffentlichkeitsarbeit und des Erfolges für die Zahnarztpraxis.

Das Management von Konflikten mit verärgerten Patienten gehört in der Regel nicht zur zahnmedizinischen Ausbildung. Sich auf die Auseinandersetzung mit einem Patienten vorzubereiten, ist schwierig. Wenn ein Patient unzufrieden ist, steht er meist unangekündigt vor dem Empfangstresen in der Praxis. Die Vorwürfe sprudeln nur so aus ihm heraus. Um in solchen Situationen souverän zu reagieren, sollte sich die Praxis einen Notfallplan zurechtlegen, der sofort eingesetzt werden kann.

Oberstes Gebot: Ruhe bewahren

Souverän und gelassen kann man im Notfall nur reagieren, wenn man vorher weiß, was zu tun ist. Die Erfahrung zeigt allerdings, dass es unterschiedliche Gründe gibt, warum Patienten aus der Haut fahren. Es spielt dabei oftmals keine Rolle, ob beispielsweise die Mitarbeiterin selbst die Verärgerung beim Patienten ausgelöst hat. Ebenso unerheblich ist es, ob die Ursache des Zorns objektiv nachvollziehbar ist. Mit diesen Fragen sollte sich die Mitarbeiterin auch nicht auseinandersetzen. Vielmehr sollte sie ihr Gegenüber mit gezielten Maßnahmen beruhigen.

Der Maßnahmenkatalog

Um einem unzufriedenen Patienten entsprechend begegnen zu können, bedarf es eines so genannten „Aktionsplanes“. Ein solcher Maßnahmenkatalog sollte in etwa wie folgt aussehen:

1. Die Mitarbeiterin an der Rezeption sollte sofort auf den Patienten eingehen, indem sie ihn mit Namen anspricht und durch einen emphatischen Tonfall Verständnis für sein Anliegen zeigt: „Ja, Herr Müller, wir kümmern uns sofort darum!“ Gleichzeitig übernimmt sie hiermit die Gesprächskontrolle. Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, Ernsthaftigkeit und der Einsatz gezielter Fragetechniken sind die besten Mittel, um den wütenden Patienten auf schnellstem Wege zu beruhigen. Alle anderen Tätigkeiten müssen in diesem Moment erst einmal liegen bleiben.
2. Wenn der Patient den Anschein erweckt, dass er sich nicht beruhigen lässt, sollte die Mitarbeiterin ihn in einen separaten Raum bitten, beispielsweise in ein Büro. Sie sollte ihn auffordern, zu erzählen, warum er so verärgert ist: „Herr Müller, nun erzählen Sie erst einmal. Was ist denn genau passiert?“
3. Die meisten Patienten beruhigen sich, wenn sie merken, dass die Zahnärzthelferin ernsthaftes Interesse zeigt und ihnen aufmerksam zuhört. Dennoch sollte im nächsten Schritt unbedingt der Zahnarzt informiert werden. Vielleicht kann er durch ein verabredetes Zeichen über den Vorfall in Kenntnis gesetzt werden, seine Behandlung kurz unterbrechen und seiner Mitarbeiterin zur Hilfe kommen.



Und plötzlich steht der Patient am Empfangstresen: Gutes Beschwerdemanagement bedeutet, dass die Praxis auf eine solche Situation jederzeit vorbereitet ist.



Die Rolle des Zahnarztes

Auch der Zahnarzt sollte gewisse Verhaltensregeln beachten. Es nützt wenig, sich auf inhaltliche Diskussionen mit dem Patienten einzulassen. Es sollte nicht versucht werden, ihm seine Verärgerung auszureden oder sie herunterzuspielen. Der Arzt sollte beruhigend auf den Patienten einwirken, dessen Verärgerung bestätigen, sich selbst als Verantwortlichen aber klar vom Geschehenen distanzieren: „Herr Müller, ich kann verstehen, dass Sie beunruhigt sind, Sie sollten aber bedenken, dass solche Dinge in der Regel durch äußere Faktoren verursacht werden – vor allem durch sehr harte Nahrung oder Medikamente.“ Wenn sich der Zahnarzt in dieser Weise der Probleme annimmt und anschließend mit dem Patienten das weitere Vorgehen bespricht, kann der Konflikt schnell eingedämmt werden.

Konflikte vermeiden

Um eine Eskalation von Konflikten bis hin zum Gerichtsprozess zu vermeiden, können oft in einem vertrauensvollen Gespräch Lösungen mit beiderseitigem Einvernehmen erreicht werden. Der Arzt kann allerdings vielen Auseinandersetzungen von vornherein vorbeugen, wenn er einige wichtige Regeln beachtet:

- ein einwandfreies Arbeiten des gesamten Praxisteam
- eine intensive Aufklärung des Patienten
- Kostentransparenz für den Patienten
- eine exakte Karteikartenführung (verhindert eventuelle spätere Unsicherheiten)
- Information des Patienten über die wichtigsten Richtlinien für den Behandlungszeitraum
- eine schriftliche, vom Patienten zu unterschreibende Erklärung, die auf Gefahren, Kosten und andere Faktoren der Behandlung hinweist.

Fazit und Ausblick

Jeder Konflikt, der eskaliert, kostet mehr Zeit und Geld als ein klärendes Gespräch. Durch ein effektives Vorsorgeprogramm kann aber – und das ist wohl die beste Lösung für alle Beteiligten – vermieden werden, dass Patienten unzufrieden sind. Sollte es dennoch von Zeit zu Zeit zu Beschwerden kommen, sollte der Zahnarzt alles tun, um diese Dissonanz schnell zu beheben. Durch die langfristige Öffentlichkeitswirkung wird sich dieses Vorgehen dauerhaft auszahlen und das Vertrauen des Patienten stärken.