

# Patientenbindung mit aktivem Beschwerdemanagement stärken

## Emotion geht vor Information

Ein Kursbericht von Dr. Thomas Rauscher, Hilpoltstein

*Wie man aus Patienten, die sich in der Zahnarztpraxis beschweren, Menschen macht, die begeistert wieder in die Praxis kommen, vermittelte Christine Rieder (Starnberg) in einem informativen Tagesseminar an der eazf in München. Anhand von allgemeinen und individuellen Beschwerdebeispielen aus dem Praxisalltag lernten und erlebten die Teilnehmer unterschiedliche Verhaltensstrategien für einen erfolgreichen und souveränen Umgang mit Patientenbeschwerden.*

Natürlich ist eine qualitativ hochwertige Zahnbehandlung die Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Praxisführung. Um Patienten jedoch dauerhaft an die Praxis zu binden, gehört mehr. Im Umgang mit den Patienten ist es wichtig, auf ihre Wünsche einzugehen und dabei im Gespräch den richtigen Ton anzuschlagen. Vor allem der Patient, der sich beschwert, darf nicht leichtfertig übergangen, beschwichtigt oder gar ignoriert werden. Christine Rieder stellte in ihrem Seminar die Beantwortung der beiden Schlüsselfragen „Wie vermeidet man im Vorfeld Beschwerden von Patienten?“ und „Wie begegnet man Beschwerden professionell?“ in den Mittelpunkt.

Eine erfolgreiche Kommunikation mit dem Patienten ist nur möglich, wenn sich der Arzt auf Augenhöhe mit ihm befindet. Dabei erfolgt die Kommunikation immer sowohl auf einer fachlichen als auch auf einer emotionalen Ebene, wobei die emotionale Ebene weitaus wichtiger ist als die fachliche. Auf die Beschwerdesituation bezogen, sollte zuerst die emotionale Ebene bedient werden, um einer echten Beschwerde vorzubeugen. Es muss jedem Zahnarzt bewusst sein, dass eine echte Beschwerde der Supergau für eine Zahnarztpraxis ist. Ein unzufriedener Patient sucht sich in 95 Prozent der Fälle einen anderen Zahnarzt und spricht mit bis zu 20 potentiellen Patienten darüber. Daraus ergibt sich ein hoher „unheimlicher“ Beschwerde-Multiplikator. Dagegen unterhalten sich nur 55 Prozent der zufriedenen Patienten mit bis zu sechs Personen darüber. Anhand dieses Zahlenbeispiels

wird die Tragweite von einem Beschwerde-Missmanagement erst richtig deutlich. Wird das Problem eines Patienten aber gelöst, steigt damit seine Bindung an die Praxis und die Erfahrung, dass sein Problem zu seiner Zufriedenheit gelöst wurde, fördert die Wahrscheinlichkeit, dass er wieder zur Behandlung kommt und die Praxis im Optimalfall weiterempfiehlt.

### **Beschwerdemanagement**

Die „Killer“ des professionellen Beschwerdemanagements sind die sogenannten DON´TS:

1. Eine persönliche, emotionale Bewertung der Situation, denn sie führt immer zum polarisierten „Plus- beziehungsweise Minus-Denken“ mit dem entsprechenden Verhalten.
2. Delegieren von Anrufen oder Gesprächen in schwierigen Situationen an das Helferinnenteam.

Professionalität und Souveränität im Beschwerdemanagement zeigt man mit den sogenannten DOES:

1. Emotional neutrale Analyse der Situation vor allem mit Hilfe der W-Fragen.
2. Bewusste emotionale Öffnung und Sehen des Positiven am Patienten.
3. Der Arzt selbst ruft den Patienten in einer schwierigen Situation an.



Es werden verschiedene Ausprägungsformen einer Beschwerde unterschieden.

4. Zeigen von Lösungsorientierung mit aktiver Einbindung der Lösungsvorstellungen des Patienten und dem Ziel: Win-Win-Ergebnis.
5. Zeitnahe Lösung des Problems.

#### **Frühzeitige Beschwerde-Wahrnehmung verhindert „Schlimmeres“**

Grundsätzlich wird zwischen verschiedenen Ausprägungsformen einer Beschwerde unterschieden. In der ersten Stufe äußert der Patient nur seinen Unmut. Dieser entwickelt sich bei Nichtbeachtung zu Ärger, wird zur schriftlichen Beschwerde und endet dann vor Gericht.

Das höchste Ziel des Beschwerdemanagements sollte es sein, eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Der Patient, der sich mit seinem Problem an die Praxis wendet, zeigt sehr hohes Vertrauen in die Konfliktlösungskompetenz des Praxisteam und signalisiert damit indirekt, dass er vermutet, dass das Praxisteam sein Problem lösen kann. Aus einem positiven Blickwinkel betrachtet, kann dieses Verhalten als Vertrauensgeschenk des Patienten an die Praxis gesehen werden. Daher muss eine Beschwerde stets ernsthaft, systematisch und professionell bearbeitet werden. Den unzufriedenen Kunden als „Querulanten“ einzustufen, ist eine gefährliche, unprofessionelle Verhaltensweise.

Die Beschwerde sollte also freundlich und zeitnah bearbeitet werden. Der Untersuchung und Anamnese folgt die Diagnose, warum diese Konfliktsituation entstanden ist. Dabei darf man sich gegenüber dem Patienten nicht rechtfertigen, sondern eine sachliche Analyse betreiben und aufklären: „Es kann manchmal zu den... Beschwerden kommen, weil ... Und als Nächstes ist Folgendes zu tun:...“ Der Nutzen der Nachbesserung muss klar herausgestellt werden. Sollte es in dieser Phase nicht gelingen, den Patienten wieder für sich zu gewinnen, kommt es oft zur schriftlichen Patientenbeschwerde. Dies ist die Vorstufe einer gerichtlichen Auseinandersetzung. Spätestens jetzt ist professioneller Rat wichtig. Die Teilnehmer des Seminars wurden von der Referentin gut auf derartige Situationen vorbereitet. Die erste Frage, die man sich stellen sollte, ist: Ist es ein ärztlicher Fehler, der die schriftliche Patientenbeschwerde provoziert hat oder gibt es Nachbesserungsmöglichkeiten? Auf keinen Fall darf man schriftlich reagieren. Bei Kleinigkeiten ist ein Anruf durch den behandelnden Arzt sehr hilfreich und klärend. Könnte es sich allerdings um einen



In Rollenspielen wurden verschiedene konkrete Beschwerdesituationen durchgespielt und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Behandlungsfehler handeln, so ist ein Rechtsanwalt einzuschalten, die Berufshaftpflicht zu informieren und eventuell eine Schlichtungsstelle anzurufen.

#### **Entspannungsschutz – Gelassenheit auch wenn es schwierig erscheint**

Professionelles Beschwerdemanagement umfasst auch den gekonnten Umgang mit den Gefühlen, die in einer Beschwerdesituation bei den Betroffenen entstehen. Um sich selbst dauerhaft nicht zu überfordern, muss ein Entspannungsschutz aufgebaut werden. Wie das geht, wurde in dem Seminar sehr praxisnah und leicht nachvollziehbar mit praktischen Übungen vermittelt.

#### **Fazit**

Eines wurde im Laufe des Seminartages sehr deutlich: Beschwerdemanagement lernt man nicht aus Büchern. Deshalb wurden im Seminar in Rollenspielen verschiedene konkrete Beschwerdesituationen durchgespielt und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt. Dabei ging Christine Rieder auch auf die Körpersprache, die Gesprächssituation, die Praxiseinrichtung, das Praxislogo und vieles mehr ein. Im Bereich der Vorbeugung und Vermeidung von Beschwerden wurde auch das Thema Patientenbefragung angesprochen. Das überzeugende Tagesseminar sei daher allen Kollegen empfohlen.