Beschwerdemanagement

Wie man die Kommunikation bei Beschwerden aktiv steuert

Eine Reklamation an der eigenen Arbeit kann auf zwei verschiedene Arten verstanden werden: Entweder man interpretiert die Kritik als „persönliche Anschuldigung“ oder aber man sieht sie als Hinweis dafür, die eigene Leistung noch zu verbessern. Grundsätzlich ist eine Reklamation ein im Nachhinein geäußelter Patientenwunsch – und stellt gleichzeitig ein Warnsignal dar. Amerikanische Dienstleistungsstudien fanden heraus, dass hinter jeder Beschwerde im Schnitt 96 weitere Personen stehen, die ihre Kritik zurückhalten.

Ein aktives Beschwerdemanagement und der souveräne und respektvolle Umgang mit der Kritik lohnt sich. Untersuchungen zeigen, dass nach schnell und gut gelösten Reklamationen Zufriedenheit, Treue und Empfehlungsrate steigen.

Wichtig ist, dass der Patient und nicht der behandelnde Arzt darüber entscheidet was ein Problem ist und was nicht. Jede geäußerte Reklamation, egal ob mündlich oder schriftlich, ist eine Chance, um

- ▶ Schwachstellen aufzudecken,
 - ▶ Fehler abzustellen,
 - ▶ Verbesserungsprozesse einzuleiten,
 - ▶ Innovationen anzustoßen sowie
 - ▶ negative Mundpropaganda und Patientenverluste zu vermeiden.
- Was also konkret tun bei Patientenbeschwerden?

Konkreter Umgang mit einer Beschwerde

Sicher kennt jeder Situationen, in denen man selbst nichts weiter getan hat, als einfach anwesend zu sein, und trotzdem trifft einen eine Salve von Angriffen. Stellen Sie sich vor, die Patienten sitzen aufgrund langer Wartezeiten schon ungeduldig und misstrauisch im Wartebereich. Einer der Patienten bemerkt, dass es ziemlich lange dauert und dass die beiden Patienten, die nach ihm in den Wartebereich kamen, schon aufgerufen wurden. Der logische Schluss, zu dem der Patient gelangt, ist, dass er vergessen wurde. Entschlossen steht er auf und geht zum Empfang, um seiner Beschwerde Luft zu machen.

Wäre es nicht sinnvoll, sich in diesem Moment genauso zu verhalten, wie ein Torero im Stierkampf? Also: diesen „Angriff“ (imaginär) rechts oder links am Körper vorbeistreichen lassen und innerlich „olé“ rufen! Eine neutrale Körpersprache, d. h. eine gerade, aufrechte Haltung, Arme im mittleren Körperdrittel und zirka 90 Grad angewinkelt, die Hände mit den Handflächen nach oben und sich am Ringfinger (Bindungsfinger) festhalten, hilft dabei, ruhig und freundlich auf den Angriff des Patienten zu reagieren: „Stimmt, heute ist wirklich viel los.“

Im nächsten Schritt sollte dann dem reklamierenden Patienten geholfen werden, Ruhe zu gewinnen, um zum Kern der Beschwerde vorzudringen (s. Checkliste). Keinesfalls darf in dieser Phase ein Streitgespräch entstehen. Selbst wenn das Streitgespräch gewonnen wird – den Patienten hat man wahrscheinlich verloren.

Checkliste für den Umgang mit Beschwerden:

- ▶ Stehen Sie auf, das signalisiert Wichtigkeit und Interesse.
- ▶ Atmen Sie durch und denken Sie an die Olé-Technik.
- ▶ Ein Reklamationsgespräch findet immer unter 4 Augen statt.
- ▶ Entschuldigen Sie sich! Auch wenn es nicht Ihr eigener Fehler war.
- ▶ Bedanken Sie sich für den Hinweis – immer!
- ▶ Hören Sie aufmerksam und wohlwollend hin. Unterbrechen Sie nicht.
- ▶ Sprechen Sie langsam und mit gedämpfter Stimme.
- ▶ Sprechen Sie den Patienten mit seinem Namen an.
- ▶ Bitten Sie den Patienten, das Wichtigste noch einmal zu wiederholen.
- ▶ Schreiben Sie die wichtigsten Punkte mit.
- ▶ Suchen Sie nicht nach Schuldigen.
- ▶ Finden Sie erst die Ursache des Problems und dann eine Lösung.
- ▶ Fragen Sie den Patienten, welche Lösung er sieht.
- ▶ vergewissern Sie sich am Ende, dass die Sache aus der Welt ist.
- ▶ Halten Sie Ihre Versprechen ein!

Korrespondenzadresse

Monika Dumont
Leitung Kommunikation u. Marketing
Duxxess – Gesellschaft für medizinisches Erfolgsmanagement mbH
monika.dumont@duxxess.com

Weiterführende Literatur:

- „Die erfolgreiche Arztpraxis“, ISBN 978-3-642-00733-0 und
 - „Unternehmen Arztpraxis – Ihr Erfolgsmanagement“, ISBN 978-3-540-048559-9
- Springer Verlag, 2009