Gründe für Abwanderungstendenzen erforschen

Mängel in der Praxisorganisation können Patienten kosten

Wenn Patienten einem Arzt die Treue kündigen, liegt die Ursache oft in vermeintlichen Kleinigkeiten, die aber doch gehörig nerven können, wenn sie sich wiederholen. Schuld sind oft Fehler und Unzulänglichkeiten in der Praxisorganisation.

An einem stressigen Praxistag kann es schon einmal passieren, dass Arzt oder Praxishelferin vergessen, einen Patienten über eventuell zusätzlich anfallende Kosten einer Behandlung vorab umfassend aufzuklären. Fällt die spätere Rechnungssumme allerdings deutlich höher aus als vom Patienten erwartet, ist der Ärger vorprogrammiert. Doch leider sind es nicht immer offensichtliche Gründe – zu denen beispielsweise auch ein ausbleibender Therapieerfolg oder eindeutige Behandlungsfehler zählen –, die zur Abwanderung von Patienten führen. Häufig sind es einfach nur unterschätzte Nebensächlichkeiten im Behandlungsablauf und vor allem in der Praxisorganisation, die Patienten nachhaltig verärgern können.

Das fängt schon bei der Wartezeit an: Nichts nervt Patienten mehr als regelhaft ungebührlich lange Wartezeiten – obwohl sie einen Termin haben und selbst pünktlich erschienen sind. Der als Ausrede gern genommene „Notfall“ wirkt bei der x-ten Wiederholung nicht mehr glaubhaft. Ein gutes Bestellsystem mit in

der Regel kurzen Wartezeiten stellt die Patienten zufrieden. Wenn es trotz sorgfältiger Planung – ausnahmsweise – zu unvermeidbaren Wartezeiten kommt, sollte der Patient proaktiv vom Team eine plausible Erklärung und eine möglichst genaue Einschätzung der voraussichtlichen Wartezeit erhalten.

Ein häufiger Kritikpunkt von Patienten ist die unzureichende Aufklärung über den Behandlungsablauf. Erklären Sie daher vor und während der Behandlung, was Sie tun werden, warum Sie es tun und warum Schmerzen in einigen Fällen nicht immer vollständig vermeidbar sind. Negativ und wenig vertrauensfördernd wirkt insbesondere ein wortkarges und hektisches Verhalten, das nicht zuletzt den Eindruck erweckt, der Arzt nehme sich nicht die nötige Zeit für den Patienten.

Manchmal sind es auch beiläufige, unbedachte oder gedankenlose Bemerkungen, die den Patienten irritieren. Aussagen wie „Sie waren ja schon lange nicht mehr bei uns.“ tragen sicherlich nicht zum Wohlbefinden des Patienten bei. Wer ohnehin schon ein schlechtes

Gewissen hat, weil er einen längst fälligen Vorsorgetermin längere Zeit vor sich hergeschoben hat,

fühlt sich durch derartige Bemerkungen gegängelt und verunsichert.

Wenn sich verärgerte Patienten beschweren, so ist dies fast immer ein Zeichen dafür, dass es in der Praxis unerkannte Organisationsdefizite gibt. Nehmen Sie jede Beschwerde ernst und seien Sie froh über offen geäußerte Kritik, denn der Patient hätte ja auch kommentarlos zu einem anderen Arzt wechseln können.

Wichtig ist auch ein guter Umgangston des Praxisteam gegenüber den Patienten und auch untereinander. Dass es bisweilen Anlass für ein Kritik- oder Streitgespräch zwischen Kollegen gibt, ist unbestritten. Diese Gespräche sollten aber keinesfalls in Gegenwart von Patienten stattfinden. Denn sie zeigen entweder, dass in der Praxis nicht alles optimal läuft oder dass das Betriebsklima zwischen den Mitarbeitern nicht besonders gut ist. Viele Patienten empfinden es als äußerst unangenehm, wenn sie ungewollt mithören, wie der Arzt die Helferin rüffelt oder eine Mitarbeiterin die andere ankeift. Wenn es sich zudem nicht um eine berechtigte Kritik, sondern um eine stressbedingte Überreaktion handelt, wirkt die Situation auf Patienten besonders negativ, weil hier offenbar das Praxisteam den Anforderungen durch die Patienten nicht gewachsen ist.

Das optische Erscheinungsbild der Praxis und der Mitarbeiter nehmen viele Patienten ebenfalls nachhaltig wahr. Hygienemängel, etwa in den Warteräumen oder den Toiletten, fallen zurecht ebenso negativ ins Gewicht wie unangemessene oder nicht einwandfrei saubere Bekleidung des Teams. Auch auf ausreichenden Schutz der Privatsphäre der Patienten im Empfangsbereich der Praxis ist unbedingt zu achten.

Birgit Hallmann

Wenn Patienten ihrem Arzt die gelb-rote Karte zeigen, sollte man im Praxisteam gemeinsam nach den Gründen forschen.