

Tipps für ein professionelles Beschwerdemanagement

Patient wegen Wartezeit verärgert: was tun?

Sind Patienten verärgert oder beschwerten sich, geht es häufig um eine für sie zu lange Wartezeit. Sei es, dass ein später eingetroffener Patient vorgezogen wird, sei es dass die Unterschrift unter das Rezept oder die Überweisung zu lange dauert etc. Für die Wartezeit rechtfertigen sollte sich das Praxisteam nicht, so Dr. Katja Götz. Die Soziologin gibt Tipps, wie auf Beschwerden in der hausärztlichen Praxis professionell reagiert werden kann.

— Grundsätzlich, so Dr. Katja Götz, Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung der Univ.-Klinik Heidelberg, sind Beschwerden die öffentlich geäußerte Feststellung einer enttäuschten Erwartung. Dabei wird die Unzufriedenheit subjektiv empfunden und deshalb gilt: Beschwerden sollten keinesfalls persönlich genommen werden.

Neben einer zu lang empfundenen Wartezeit sind ein ständig besetztes Praxistelefon oder auch Einschränkungen bei der Heilmittel- oder Medikamentenverordnung Gründe dafür, warum Patienten mitunter auf die Palme gehen.

Dem Patienten alles recht machen?

„Wenn wir alles machen, was der Patient sagt, gibt es auch keine Beschwerden“, bringt es eine MFA auf den Punkt. Wehe aber, wenn z. B. auf das Mitbringen der Praxisgebühr am Anfang des Quartals bestanden wird, damit das Team dem Geld später nicht hinterherlaufen muss ...

„Es ist zehnmal schwieriger, einen unzufriedenen Kunden zurückzugewinnen, als einen neuen zu akquirieren“, gibt Dr. Götz zu bedenken. Ziel ist es, die Zufriedenheit des Kunden wiederherzustellen und die Hinweise auf betriebliche Schwächen zu nutzen.

Um professionell mit Beschwerden umzugehen, ist etwas Training von Vorteil. In Rollenspielen sollen Beschwerdesituationen durchgespielt wer-

den: Einer spielt den „bösen“ Patienten, einer die Helferin, einer beobachtet und notiert, wie Dialog, Mimik und Gestik wirken.

Ärzte sind Beschwerden gegenüber oft hilflos

Die erste Gruppe spielt eine typische Situation durch: Der Kassenpatient ist verärgert, weil er schon lange warten musste und ein vermeintlicher Privatpatient vorgezogen wurde. Der Arzt, der in die Rolle der Empfangsdame geschlüpft ist, erwidert auf die Vorwürfe: „Sie sind auch zu spät gekommen.“ Gestik und Ansprache signalisieren dem von einer Helferin gespielten Patienten: „Angriff!“. Insgesamt wird bei den Rol-

lenspielen deutlich: Insbesondere bei Ärzten, die mit unzufriedenen Patienten konfrontiert werden, macht sich Hilfslosigkeit breit. „Die Professionalität als Arzt nützt mir hier gar nichts“, meint ein Kollege, „ich habe mich überfordert gefühlt.“

Im Umgang mit Beschwerden ist es wichtig, so die Koreferentin Heike Bürklin, Beschwerden ernst zu nehmen, aber auch innere Distanz zu wahren. Bei langen Wartezeiten ist es mitunter hilfreich, sich zu entschuldigen und Alternativen anzubieten.

„Wir handhaben das so,“ sagt eine Helferin, dass wir in der Karteikarte vermerken, dass der Patient lange gewartet hat. So kann der Arzt beim nächsten Mal sagen: „Ich weiß, Sie haben bei Ihrem letzten Besuch so lange gewartet und sich darüber beschwert. Bitte entschuldigen Sie das“. So merkt der Patient: Arzt und Praxisteam reden miteinander und ziehen an einem Strang. Beim nächsten Besuch sollte dieser Patient wirklich pünktlich drankommen.

Beschwerden schriftlich aufnehmen

Grundsätzlich, rät Dr. Götz, sollten alle Beschwerden schriftlich aufgenommen werden. Dabei darf auch Lob von Patienten nicht vergessen werden! Wenn es irgend möglich ist, sollten Beschwerden vor Ort gelöst werden. Unverschämtheiten muss sich aber niemand gefallen lassen: Werden Helferrinnen beleidigt, sollten sie sofort den Chef hinzuziehen. Oft kommen Patienten dann schnell wieder auf den Teppich zurück.

ANKE THOMAS ■

■ Quelle: Workshop „Beschwerdemanagement“ im Rahmen des 12. Heidelberger Tages der Allgemeinmedizin am 24.4.2010



© Jim Varney / SPL / Agentur Focus

So weit sollte es gar nicht erst kommen!