

„Sie sind doch nur schlecht organisiert!“

Verärgerten Patienten geschickt den Wind aus den Segeln nehmen

► Medical-Tribune-Bericht

KÖNIGSWINTER. In jeder Praxis kommt es vor, dass Patienten viel einfordern, unhöflich auftreten oder schlicht zu Gesprächig sind. Ein Experte erklärt, wie in diesen Fällen eine souveräne Patientenführung gelingt.

Gerade ist die Praxistür abgeschlossen, da klopft eine Patientin. Sie wolle nur schnell ein Rezept abholen – das müsse doch noch möglich sein! Wie verhalten sich MFA in dieser Situation optimal? Nach draußen gehen und diskutieren? Zähneknirschend das Rezept aushändigen? Nichts tun und sitzen bleiben?

In solchen Momenten zeige sich, ob das Praxisteam die Patienten führt oder ob es von ihnen geführt wird, erklärt DIETMAR KARWEINA. Er ist Praxisberater im nordrhein-westfälischen Königswinter. Für die Situation an der Tür rät er, je nach Vorliebe des Teams: Entweder rausgehen und verständnisvoll, aber bestimmt erklären, dass geschlossen ist. Oder drinnen bleiben und nicht reagieren – sich dann aber auf eine Beschwerde vorbereiten.

Personal braucht eine selbstschützende Haltung, um Angriffe abprallen zu lassen

Die Erwartungen der Patienten haben sich in den letzten Jahren gesteigert, beobachtet der Experte. Sie würden sowohl quantitativ als auch qualitativ mehr fordern. Im Zweifel entlädt sich ihre Unzufriedenheit bei den MFA. Haben diese keine Lust mehr, sich mit unhöflichen Personen herumzuzergern, wechseln sie in einen anderen Job. Der Stress in der Praxis erhöht sich für die Verbleibenden noch weiter – ein Teufelskreis. Damit es nicht so weit kommt, kann das Team sich eine Strategie für eine konsequente Patientenführung zurechtlegen und einige kommunikative Kniffe einüben.

Freundlich in den Dialog starten

Das Ziel bestehe darin, sich „sympathisch durchzusetzen“, erklärt Karweina. Dies beginne mit Körper-



Dietmar Karweina gibt auch in Videos Gesprächstipps: qr.medical-tribune.de/patientenuehrung

sprache und Mimik. Im Optimalfall sollten MFA Blickkontakt zu den Patienten aufnehmen, sobald diese die Praxis betreten. Wichtig dabei: lächeln. Zum einen bewirke dies automatisch eine freundlichere Stimmführung, zum anderen entscheide sich im ersten Moment, wie die weitere Kommunikation verläuft. Durch ein kompetentes, wertschätzendes Auftreten könnten MFA direkt die Führung übernehmen – denn Patienten folgen der Freundlichkeit zunächst.

„Killerformulierungen“ meiden

In der Wortwahl machen laut dem Experten schon Feinheiten einen Unterschied. Unbedingt zu vermeiden sei die Formulierung „Ja, aber“, weil alles vorher Gesagte sonst wie eine unaufrichtige Floskel wirke. Besser sei es, den Widerspruch mit „auf der anderen Seite“ auszudrücken. Ein universell einsetzbarer Satz: „Ich kann gut verstehen, dass Sie sich ärgern. Auf der anderen Seite haben wir klar definierte Regeln, die für alle Patienten gelten.“

Von Konjunktiven wie „könnte“, „hätte“, „würde“ rät Karweina ab. Sie klingen zwar höflich, wirken aber weniger selbstbewusst als der Indikativ. Ebenso zu vermeiden sind die Worte „Sie müssen“. Stattdessen kann eine Wahlmöglichkeit suggeriert werden, durch die das Gegenüber sich einbezogen fühlt. Etwa durch die Formulierung „Mein Vorschlag ist“. Der Berater gibt in Workshops und Videos

Beispiele für effiziente Formulierungen im Praxisalltag (s. QR-Code).

Aufmerksam werden sollten MFA bei den Worten „mal eben“, „noch schnell“ oder bei Sätzen wie: „Das ging bei ihrer Kollegin auch immer.“ Hier versuchten Patienten, die Führung zu übernehmen. Würden sie zu fordernd auftreten, helfe ein stringenterer Tonfall und kurze, klare Sätze: „Das geht definitiv nicht.“ Wenn die Fachkraft dem Patienten dabei in die Augen sehe oder aufstehe, unterstreiche das die Wirkung. Auf keinen Fall dürfe sich das Personal in Rechtfertigungsschleifen verwickeln lassen, warnt der Berater.

Angriffe nicht an sich heranlassen

Für den Umgang mit unhöflichen oder fordernden Patienten sei eine selbstschützende Haltung zentral. Man müsse es sich erlauben, „nein“ zu sagen. Reagiere das Gegenüber verärgert, hätten manche Menschen regelrecht ein schlechtes Gewissen. Um konsequent auftreten zu können, sei es aber wichtig, sich „den Schuh nicht anzuziehen“ und professionell mit der Unzufriedenheit umzugehen. Schließlich gehe es auch darum, die Interessen anderer Patienten und des Teams zu verteidigen.

Um verbale Angriffe nicht an sich heranzulassen, empfiehlt Karweina, sich innerlich in die Rolle eines Toreros zu versetzen, der einen wütenden Stier an sich vorbeileitet. Man könne etwa zählen „1, 2, 3 – Angriff vorbei!“ und zur Erinnerung ein entsprechendes Bild in den Anmeldebereich hängen. Komme es zu persönlichen Beleidigungen, sollte die MFA dies aber klar benennen und auch der Praxisleitung melden.

Rückendeckung geben

In einer emotionalen, festgefahrenen Situation müsse immer die Option bestehen, die nächste Autorität einzuschalten. „Auch, wenn sie dafür aus der Sprechstunde herausgeholt werden muss“, betont

der Experte. Denn wie es medizinische Notfälle gebe, könne es eben auch zu kommunikativen Notfällen kommen. „Dann heißt es: Alles stehen und liegen lassen!“

Solche Abläufe sollten vorher im Team abgestimmt werden. Zudem sollte die herbeieilende Autorität die Haltung der Beschäftigten einnehmen und klarmachen, dass Beleidigungen nicht tolerabel sind. Folge sei stattdessen den Forderungen des Patienten, falle sie den MFA in den Rücken und vermittele den Eindruck einer nicht abgestimmten Kommunikation, gibt Karweina zu bedenken. „Dann bekommt der Patient erst recht Oberwasser.“

Merke eine Fachkraft, dass sie zu genervt ist, um ein Gespräch sachlich zu führen, sei es besser, an einen Kollegen abzugeben. Helfen könne die Formulierung: „Ich habe gerade keine Lösung parat, ich hole mal xy hinzu.“ Ebenso biete sich ein Vertrösten auf eine spätere Rückmeldung an. In einigen Praxen habe es sich etabliert, dass die Kollegen am Empfang – soweit der Andrang es zulasse – am Rande mitverfolgen, ob es zu schwierigen Situationen komme, erzählt Karweina. Aus Fürsorge heraus würden manche MFA sich dann auch proaktiv einschalten.

Beschwerdegründe reduzieren

Viele zeitraubende Beschwerden lassen sich von vornherein organisatorisch vermeiden. Einer der häufigsten Gründe für verärgerte Patienten ist etwa die telefonische Nichterreichbarkeit der Praxen. Dies könne man durch einen digitalen

Eilt die Praxisleitung unterstützend an den Empfang, sollte sie konsequent die Position der angegriffenen MFA einnehmen

Dietmar Karweina rät: Auch wütenden Patienten sollten MFA zunächst verständnisvoll begegnen.

Foto: philstylez – stock.adobe.com

Telefonassistenten oder eine Online-Terminvergabe lösen, so der Berater. Für Patienten sei die Praxis dann stets erreichbar, MFA könnten entspannter arbeiten.

Vielredner am Telefon unterbrechen

Werden Fachkräfte am Telefon von Vielrednern in Beschlag genommen, rät Karweina, ins Wort zu fallen, sobald die wesentliche Aussage erfasst ist: „Ich habe verstanden, Sie brauchen einen Termin und den vereinbaren wir jetzt.“ Das Unterbrechen empfinden manche MFA zwar zunächst als unhöflich. Doch nach und nach lerne jeder, dass nichts Schlimmes passiere. Oft folge nicht mal eine Verstimmung der Patienten – und wenn, dann sollte man sie professionell aushalten.

Gar nicht erst in Rechtfertigungen verheddern

Vielredner im Sprechzimmer vertrösten

Bestens bekannt in allen Praxen sind Personen, die im Behandlungszimmer neben ihrem eigentlichen Besuchsgrund noch weitere nicht-akute Gesundheitsprobleme besprechen möchten. Geben Ärzte dem aber nach, verzögern sich andere Termine und für das Personal am Empfang wird es noch anstrengender. Als Exit-Strategie für diese Fälle empfiehlt Karweina, zunächst gut zuzuhören und den Betroffenen dann mit einer „Damit“-Formulierung zu vertrösten: „Damit ich mehr Zeit für Sie habe und wir das in Ruhe besprechen können, machen Sie sich doch bitte einen neuen Termin.“ Dies vermittele dem Patienten, dass es um mehr Aufmerksamkeit für ihn gehe und sei somit leichter zu akzeptieren als eine andere Abweisung.

Isabel Aulehla