



# Der professionelle Umgang mit Patientenbeschwerden

Gabriele Oppenberg

Machen Sie sich gelegentlich noch Gedanken darüber, wie sich Ihre Patienten fühlen? Sie haben nur zufriedene Patienten? Herzlichen Glückwunsch – denn die Arbeit mit zufriedenen Patienten macht Spaß und häufig lebt die Zahnarztpraxis ausschließlich vom Empfehlungsmarketing. Ein zufriedener Patient hält Ihrer Praxis die Treue und empfiehlt sie auch weiter. Das sichert nicht nur dem Zahnarzt sein Einkommen, sondern auch dem gesamten Praxisteam den Arbeitsplatz.

## Was Patienten unzufrieden macht

Natürlich ist inzwischen bekannt, dass lange Wartezeiten, eine schlechte Praxisorganisation, eine unpersönliche Behandlung, unflexible Sprechzeiten und unfreundliches Personal wesentliche Kriterien für Unzufriedenheit sein können. Doch der Patient merkt schnell, ob die längere Wartezeit aufgrund eines Notfalls entstanden und daher „nicht normal“ ist, oder ob er lästig ist, weil der pünktliche Feierabend oder die Mittagspause mal wieder in weite Ferne gerückt ist. Der Patient merkt sofort, ob er im Mittelpunkt der Praxis steht oder nur abgefertigt wird.



**Abb. 1** Die Beschwerde als Chance begreifen, ist der erste Schritt zu zufriedenen Patienten.  
(© Thorsten Freyer / PIXELIO).

Es kann eine Vielzahl von Gründen geben, warum ein Patient sich in der Praxis nicht mehr wohlfühlt oder das Vertrauen

verloren hat. Freuen Sie sich also darüber, wenn ein Patient eine Beschwerde oder Reklamation äußert. Viele Patienten trauen



sich nämlich gar nicht, in einem laufenden Behandlungsverhältnis offen Kritik zu üben, da die meisten Menschen dazu tendieren, Konfrontationen aus dem Weg zu gehen.

### Nehmen Sie jede Kritik oder Beschwerde als Chance wahr!

Enttäuschte Patienten oder Beschwerden wird es immer geben. Man kann es eben nicht Jedem recht machen. Aber ein professionelles Beschwerdemanagement kann ein wesentliches Instrument der Patientenbindung sein. Das Schlimmste, das passieren kann, ist, dass ein unzufriedener Patient sich mit seinem Anliegen nicht an Ihre Praxis wendet, sondern einfach zu einer anderen geht. Wie sollten Sie sich als Mitarbeiterin bei einer Patientenbeschwerde verhalten?

#### 1. Hören Sie aktiv zu.

Zeigen Sie dem Patienten, dass Sie zuhören und das Gehörte verstanden haben. „Aktives Zuhören“ signalisiert dem Patienten, dass er ernst genommen wird. Ein freundliches Lächeln oder bejahendes Nicken bleibt am Telefon unsichtbar. Geben Sie in diesem Fall also ein akustisches Feedback, wie z. B. „Ja ...“, „Mmh ...“, „Richtig ...“, usw. Lassen Sie den Patienten ausreden. Zeigen Sie Anteilnahme an den Gefühlen des Patienten. Äußerungen wie z. B. „Das ist aber wirklich ärgerlich!“ oder „Das kann ich gut nachvollziehen.“ etc. signalisieren dem Patienten, dass Sie ihn ernst nehmen und seine Gefühlsregungen nicht ignorieren.

#### 2. Entschuldigen Sie sich.

Entschuldigen Sie sich für den Vorfall. Verstehen Sie das nicht falsch, Sie müssen sich nicht persönlich entschuldigen. Wir (die Praxis) entschuldigen uns. Eine persönliche Schuldfrage spielt in diesem Moment keine Rolle, verweisen Sie also nicht auf eine Kollegin.

#### 3. Fragen Sie nach.

Sie wollen Klarheit über den Vorgang erhalten, also fragen Sie nach. Fast jede Beanstandung hat ihre Vorgeschichte. Reagieren Sie also nicht völlig verständnislos auf Kritik oder Beschwerden. Stellt der Patient Aussagen in den Raum, die im ersten Moment unverständlich sind, können Sie Ihr Interesse z. B. über Umschreibungen bekunden. „Was genau meinen Sie damit?“ oder „Können Sie das konkretisieren?“ sind Fragestellungen, mit denen Sie unscharfe Aussagen fassbarer machen können.

#### 4. Bieten Sie eine Lösung oder eine erneute Kontaktaufnahme an.

Optimal ist es natürlich, wenn Sie dem Patienten sofort eine Lösung anbieten können (z. B. Unterstützung bei der Versicherungskorrespondenz, Vereinbarung eines baldigen Termins o.ä.). Sollte eine sofortige Lösung des Problems nicht möglich sein, da Sie erst Zeit benötigen, um den Sachverhalt zu erörtern, bieten Sie in jedem Fall eine erneute Kontaktaufnahme an. Die Rückmeldung ist Ehrensache und sollte im Falle einer Patientenbeschwerde am Telefon nicht später als drei Stunden erfolgen!

#### 5. Bedanken Sie sich für die Kritik/Anregung.

Auch wenn die Beschwerde unangenehm war, bedanken Sie sich beim Patienten für jede Kritik oder Anregung. Bedenken Sie dazu immer: Anstatt das klärende Gespräch mit Ihnen zu suchen, könnte der Patient ja auch gleich in eine andere Praxis gehen! Eine Verabschiedung des Patienten könnte dann in etwa so lauten: „Vielen Dank, Herr Müller, ich werde mich der Sache sofort annehmen und Sie bis spätestens .... in dieser Angelegenheit wieder kontaktieren.“

#### 6. Prüfen Sie später nach, ob die Zusagen an den Patienten auch erfüllt wurden, falls Sie sich nicht selbst um den Sachverhalt kümmern konnten.

### Herr Mist und Frau Erfolg

Ein „positives Beschwerde- und Fehlermanagement“ ist zudem eines der besten Instrumente zur Praxisoptimierung und Weiterentwicklung eines praxisindividuellen Qualitätsmanagementsystems. Weil „Fehler“-Management immer so negativ klingt, könnte man daraus auch ein „Ereignis“-Management machen. Klingt doch gleich viel positiver und motiviert auch mehr. Damit das auch zum Erfolg führt und nicht nur Schuldzuweisungen und Negatives enthält, legen Sie sich am besten in der Praxis EDV einen Patienten namens „Herr Mist“ und eine Patientin namens „Frau Erfolg“ an. Unter „Herr Mist“ werden logischerweise die Begebenheiten



eingetragen, die verbessert oder optimiert werden müssen. Das können alle möglichen Defizite oder verbesserungswürdigen Maßnahmen in der Praxisorganisation oder auch der internen Kommunikation sein. Hier kann jeder im Praxisteam auch anonym Eintragungen vornehmen, lediglich Patientenbeanstandungen sollten mit den Namen der betroffenen Patienten versehen sein, um hier gezielt tätig werden zu können. Nach Besprechung der Einträge in den Teamsitzungen sowie eventuellen Korrekturen und anschließend erfolgten Maßnahmen

können dann unter „Frau Erfolg“ die positiven Entwicklungen vermerkt werden. Besonderes Lob seitens der Patienten, gute Ideen des Teams oder sonstige nennenswerte „Highlights“ sollten hier ebenfalls dokumentiert werden.

### Letztlich profitiert das Praxisteam auch intern

Sie haben es sicher beim Lesen des Artikels schon gemerkt: Natürlich bietet sich mit diesem Instrument auch für das gesamte Praxisteam die große Chance,

laufend Schwachstellen in Ihrer Praxis aufzudecken und abzustellen. Probieren Sie es aus, Sie werden staunen, was Sie in der Praxis gemeinsam in einem relativ kurzen Zeitraum zum Positiven bewegen. **QJ**



#### Autorin

**Gabriele Oppenberg** ist gelernte Bankkauffrau und Personalfachkauffrau. Sie war 4 Jahre als Praxismanagerin in einer Zahnarztpraxis tätig, ehe sie 1999 die „GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement e.K. München“ gründete, eine Unternehmensberatung für Ärzte und Zahnärzte, die sich auch mit der Implementierung und Weiterentwicklung von

Qualitätsmanagement-Systemen befasst. Darüberhinaus ist sie als Referentin zu den Themen Praxismanagement/ Praxisoptimierung, Personalmanagement und Qualitätsmanagement tätig. 2002 ist ihr Buch „Praxismanagement – Erfolgsstrategien für die Zahnarztpraxis“ in der Quintessenz Verlags-GmbH erschienen.

#### Korrespondenzadresse

Gabriele Oppenberg  
GO Consulting Praxis- und  
Qualitätsmanagement e.K.  
Ismaningerstr. 55  
81675 München  
E-Mail: [info@go-consulting.de](mailto:info@go-consulting.de)  
Internet: [www.go-consulting.de](http://www.go-consulting.de)