



Professionelle Kommunikation

Mit den Augen der Patienten

Der häufigste Grund für einen Arztwechsel ist nicht eine unzureichende Behandlung, sondern schlechte Kommunikation. Das sagt eine Studie der Harvard Medical School. Sie glauben, das sei nur in Amerika so? Laut Hamburger Ärztekammer beziehen sich mehr als die Hälfte der Beschwerden, die Jahr für Jahr dort eingehen, auf eine unbefriedigende Kommunikation in der Praxis. Und Forscher der University of Southampton, die Patienten in Wartezimmern befragten, was sie von ihrem Arztbesuch erwarten, fanden heraus: 93 Prozent der Patienten wünschen sich eine gute Kommunikation mit dem Arzt und seinem Team. Erst an zweiter Stelle kam mit 87 Prozent eine gute Behandlung.

Man kann es also drehen und wenden, wie man will: Die Patientenkommunikation ist in einer Hausarztpraxis genauso wichtig wie Diagnose und Therapie. Sie halten das für übertrieben? Ist es nicht. Wir wissen, dass die Arbeit in der Praxis anstrengend ist und die Rahmenbedingungen manchmal unbefriedigend. Die meisten Patienten wissen das nicht. „Ärzte-Hopping“ ist oft ein Versuch des Patienten, irgendwo Verständnis zu finden.

Professionelle Kommunikation ist mehr als die richtige Sprache. Denn noch bevor das erste Wort gesprochen wird, beurteilen wir Situationen und Gesprächspartner auf Basis unserer Eindrücke. Betrachten Sie Ihre Praxis und Ihr Team deshalb ruhig einmal mit den Augen Ihrer Patienten.

Insgeheim kommt jeder Patient mit einer „Checkliste“ in seinem Kopf. Darauf stehen Fragen wie „Wird mir hier geholfen?“ oder „Wird die Behandlung weh tun?“. Aber auch Fragen wie „Wird man sich um mich kümmern?“ oder „Bin ich nur eine Nummer?“. Und hier haben Sie als MFA mindestens genauso viel Einfluss auf die Zufriedenheit des Patienten und damit auf die Patientenbindung wie der Arzt.

Ein guter Start

Das fängt bei der Terminvereinbarung an. Auf den telefonischen Wunsch des Patienten nach einem Termin antworten Sie am besten immer mit „Gerne. Ich kann Ihnen den ... um ... Uhr anbieten.“ Selbst wenn dieser Termin erst in drei Wochen ist, reagiert ein Patient anders darauf, als wenn es heißt: „Wir hätten aber erst in drei Wochen wieder was frei.“ Dieser positive Grundton sollte sich wie

ein roter Faden durch alle Patientengespräche ziehen. Erarbeiten Sie mit dem Chef und Ihren Kolleginnen zusammen ein paar Formulierungen für wichtige Situationen des Praxisalltags.

Bedenken Sie dabei auch, dass kranke Menschen anders kommunizieren als gesunde – sie sind oft überempfindsam und ungeduldig. Sie wollen Hilfe, jetzt und sofort. Und sie wollen Verständnis für ihren Ausnahmezustand. Hört der Patient am anderen Ende der Telefonleitung eine ruhige Stimme und wenig Geräusche im Hintergrund und kann dazu noch kurzfristig einen Termin vereinbaren, fühlt er sich sofort ernst genommen. Ein paar Tipps für den Telefonalltag haben wir im Kasten auf Seite 5 für Sie zusammengestellt.

Kann der Patient dagegen bei der Terminvereinbarung die Stimme vor lauter Hintergrundlärm kaum verstehen und

Profi am Telefon

Im hektischen Alltag ist es oft schwierig, sich auf Patientengespräche am Telefon zu konzentrieren. Unsere Checkliste soll Ihnen dabei helfen:

- Notieren Sie den Namen des Anrufers und sprechen Sie ihn korrekt mit seinem Namen an.
- Hören Sie aktiv zu, dazu gehören auch Äußerungen wie „Ja“ oder „Verstehe“. Unterbrechen Sie nicht!
- Drücken Sie sich verständlich aus und seien Sie freundlich, auch in schwierigen Situationen (gerne, bitte, danke).
- Machen Sie gegebenenfalls alternative Terminvorschläge.
- Fassen Sie am Schluss alles Wichtige noch einmal kurz zusammen!
- Beenden Sie das Gespräch mit Namen und Dank: Vielen Dank für Ihren Anruf, Herr Müller.

ärgert sich dazu noch über eine genervte Gesprächspartnerin, dann erwartet er auch Chaos in der Praxis – obwohl er noch gar nicht dort ist. Man nennt das Phänomen „importierten Stress“. Der Patient macht sich Gedanken, wie er den Weg zur Praxis und die Zeit bis zum Arztgespräch am besten übersteht und legt sich eine Strategie zurecht, wie er seine Interessen am besten durchsetzt.

Programmierte Konflikte

Kommt ein Patient in einer solchen Stimmung in der Praxis an, sind Konflikte programmiert. Dann dürfen Sie sich vor allem nicht von der Unruhe oder Aggression anstecken lassen. Auch wenn Sie jetzt vielleicht am liebsten selbst eine Attacke starten oder weglaufen möchten – bleiben Sie ruhig. Begegnen Sie dem Patienten freundlich und zuvorkommend: „Guten Tag, Herr hatten wir gerade telefoniert?“ nimmt hereinstürmenden Patienten charmant den Wind aus den Segeln – und Sie können sich ohne Bedrohung darauf konzentrieren herauszufinden, was der Patient eigentlich will.

Nutzen Sie auch die Körpersprache, um Kontakt zum Patienten aufzunehmen und zu halten. Blickkontakt ist dabei von entscheidender Bedeutung. Schaut man den Patienten nicht direkt an, um die Gesprächszeit noch für andere Dinge zu nutzen, signalisiert das Desinteresse – ob Sie das wollen oder nicht. Der Patient erwartet an der Rezeption, dass Sie sich voll und ganz auf ihn konzentrieren und nicht nebenbei noch Anrufe entgegennehmen oder Daten in die EDV eingeben. Denn aus seiner Sicht dauert – was immer Sie sonst tun – ewig, schließlich weiß er nicht, wie lange Sie sich noch mit dem PC beschäftigen oder wie viele Anrufe Sie noch entgegennehmen. Deshalb sollten ankommende Patienten möglichst sofort bedient werden. Die allererste Frage nimmt ihn positiv in Empfang: „Danke, dass Sie gewartet haben“ oder „Schön, dass Sie es pünktlich geschafft haben“ kommen immer besser an, als die Frage nach der Versicherungskarte.

Die Theke des Patienten

Die Empfangstheke sollte dabei kein Schutzwall für Sie sein – sie gehört dem Patienten. Dort kann er seine Sachen ablegen und möglicherweise den Patientenfragebogen ausfüllen. Wenn dort etwas liegt, sind es Visitenkarten der Praxis und Patienteninformationen, aufgeräumt in Acryl-Behältern. Organisieren Sie sich selbst genügend Arbeitsfläche an einer anderen Stelle, damit keine Patientenunterlagen auf der Empfangstheke abgelegt werden müssen.

Zur professionellen Patientenkommunikation gehört auch die visuelle Kommunikation. Wie sind Empfangsbereich und Warteraum gestaltet und wie ist das Praxisteam gekleidet? Patienten können die medizinische Kompetenz einer Praxis ja nicht beurteilen. Deshalb suchen sie nach Indikatoren, die ihnen vertraut vorkommen, wie Sauberkeit und Ordnung. Wenn der Empfang schon aussieht wie ein Durchgangslager, wird auch die medizinische Betreuung entsprechend sein. Diese Assoziation muss nicht richtig sein, sie ist für viele Patienten aber nahe-

liegend. Hier ist jeder im Team gefordert, Patienten einen guten Eindruck der Praxis zu vermitteln und somit die emotionale Ebene zu bedienen.

Klar kommunizieren

Professionelle Kommunikation ist auch klare Kommunikation. Ist es trotz Terminvereinbarung schon absehbar, dass ein Patient etwas länger warten muss, dann sollten Sie ihm das gleich sagen und nicht mit einem „Nehmen Sie doch noch einen Moment Platz“ ins Wartezimmer schicken. Vielleicht möchte er die Zeit ja nutzen, um noch ein paar Besorgungen zu machen. Als Team sollten Sie sich immer wieder in die Lage des wartenden Patienten versetzen und sich fragen, was Ihnen die Wartezeit angenehmer gemacht hätte.

Während diese Grundregeln für den Kontakt mit allen Patienten gelten, gibt es bei speziellen Patientengruppen noch einige Besonderheiten, die es zu beachten gilt. Viele Tipps für die Kommunikation mit älteren, ausländischen und chronisch kranken Patienten, aber auch mit Nörglern, Cholerikern und Freunden des Chefs finden Sie in unserer Serie Patiententypen im Internet unter www.info-praxisteam.de. ■

Patienten-Feedback

Die eigene Praxis mit den Augen der Patienten sehen – das ermöglicht auch die neue Online-Arztuche von AOK, BARMER GEK und Weisse Liste.

Die rund 30 Millionen Versicherten der beteiligten Krankenkassen sind jetzt aufgerufen, ihre Ärzte zu bewerten. Dies kann auch Ihnen und Ihrer Praxis ein wertvolles Feedback liefern. Die Ergebnisse werden erst freigeschaltet, wenn für eine Praxis mindestens 10 Bewertungen vorliegen. Daher sollten Sie Ihre Patienten aktiv auf das Portal aufmerksam machen.

Schauen Sie mal rein unter:

www.aok-arztnavi.de
arztnavi.barmer-gek.de