

BEST PRACTICE

So optimieren Sie Ihr Beschwerdemanagement!

von Dr. Detlev Nies, öff. best. u. vereid. Sachverständiger für die Bewertung von Arzt- und Zahnarztpraxen, www.praxisbewertung-praxisberatung.com

┆ Jeder von Ihnen kennt die Situation: Die Praxistür geht auf und der Patient gibt durch Lautstärke, Ausdrucksweise und Körpersprache zu verstehen, dass er unzufrieden ist. Erfahrene Mitarbeiterinnen haben für derartige Patienten ein untrügliches Gespür, wissen aber häufig nicht, wie sie am besten damit umgehen sollen. Nachfolgend erhalten Sie einige Anregungen, wie Sie das Beschwerdemanagement in Ihrer Praxis optimieren können. ┆

Wie geht man mit unzufriedenen Patienten um?

Ist ein Patient offensichtlich unzufrieden und beschwert sich, reagiert die betroffene Mitarbeiterin häufig nach ihrem Temperament und ihrer Persönlichkeitsstruktur und weniger nach den Erfordernissen der jeweiligen Situation. Der Patient handelt rein emotional und ist kaum ansprechbar. Meistens bekommt der Chef das alles erst mit, wenn entweder das Kind schon im Brunnen liegt oder die Situation bereits halbwegs bereinigt ist.

Einige wesentliche Grundzüge des Umgangs mit unzufriedenen Patienten sollten auch erfahrene Praxismitarbeiterinnen ggf. in einschlägigen Seminaren üben und anwenden:

- Egal, was passiert: Ruhe bewahren. Niemals gegen den Patienten anschreien. Keine Tränen in seiner Gegenwart vergießen. Sachlich bleiben.
- Nach Möglichkeit Diskussionen an der Rezeption vermeiden – das Wartezimmer hört immer mit.

Weiterhin erscheinen mir bei Beschwerden folgende Maßnahmen geeignet:

Den Patienten in ein freies Zimmer bitten

Die Mitarbeiterin sollte den sich beschwerenden Patienten – wenn möglich – in ein Besprechungszimmer oder freies Behandlungszimmer bitten und – ganz wichtig! – ihm anbieten, dort Platz zu nehmen. Im Sitzen schimpft es sich viel schwieriger. Dabei ist tunlichst zu vermeiden, den Patienten im Besprechungszimmer allein sitzen zu lassen. Er sollte sein Anliegen zeitnah vortragen können und will gehört und ernst genommen werden. Wenn möglich, sollte sie eine zweite Mitarbeiterin als Zeugin hinzuziehen und das Gespräch auf der elektronischen Karteikarte des Computers oder von Hand protokollieren. Die das Gespräch führende Mitarbeiterin kann nicht gleichzeitig „Aufmerksamkeit schenken“ und protokollieren!

Sofern die Beschwerde nicht von der Praxismitarbeiterin geklärt werden kann, sollte sie den Chef verständigen und hinzuziehen. Falls der Chef mitten in einer längeren Behandlung steckt, sollte kurzfristig (!) mit dem Patienten ein Besprechungstermin vereinbart werden.



Die Verhaltensweise ist von den handelnden Personen geprägt

Erste Regel: Die Ruhe bewahren

Patient soll Platz nehmen – da schimpft es sich schwieriger!

Ggf. als „Ultima Ratio“ den Notruf wählen

Den Patienten bitten, beim nächsten Termin auf das Thema zurückzukommen

Lieber eine Nachbesserung anbieten als vor Gericht zu gehen

Kanzlei beauftragen, die auf (Zahn-)Ärzte spezialisiert ist

Bei aggressiven Patienten männliches Teammitglied hinzuziehen

Bei aggressiven Patienten sollte die betroffene Mitarbeiterin möglichst ein männliches Teammitglied hinzuziehen. Notfalls muss der Chef aus der laufenden Behandlung geholt werden. Sofern es keinen männlichen Kollegen gibt, sollte man als „Ultima Ratio“ in Gegenwart des Patienten nach Vorkündigung den Notruf wählen. Niemand bedroht gerne die Mitarbeiterinnen, wenn die Polizei mithören kann. Zum Glück sind derartige Fälle sehr selten.

Umgang mit berechtigten Beschwerden

Einige Beschwerden sind absehbar – insbesondere dann, wenn in der Praxis etwas „schiefgegangen“ ist. In derart gelagerten Fällen sollten der Chef und die an der Rezeption tätige Mitarbeiterin sich vorab abstimmen, wer die Angelegenheit behandeln soll, wie argumentiert werden soll bzw. mit der Beschwerde umzugehen ist.

Sofern sich die Beschwerde gegen eine Mitarbeiterin richtet, sollte der Patient diese zunächst in ihrer Abwesenheit gegenüber dem Chef bzw. der Chefin darlegen – und nicht gegenüber einer Kollegin, weil das im Team zu Problemen führen kann. Falls die Beschwerde begründet ist und nicht sofort zurückgewiesen oder aber durch eine Entschuldigung des Chefs geklärt werden kann, hat es sich bewährt, den Patienten zu bitten, beim nächsten Behandlungstermin auf das Thema zurückzukommen und es dann abschließend zu behandeln. In der Zwischenzeit sollte die Mitarbeiterin gehört und die weitere Vorgehensweise abgestimmt werden. Für derartige Gespräche gilt, dass

- die Mitarbeiterin nie in Gegenwart des Patienten befragt oder gerügt werden sollte,
- das Einzelgespräch mit der Mitarbeiterin gesucht werden sollte – es besteht anderenfalls die Gefahr der Polarisierung innerhalb des Teams,
- das Ergebnis des Dialogs mit Patient und Mitarbeiterin in der nächsten Teambesprechung kommuniziert und besprochen werden sollte.

Richtet sich die Beschwerde gegen den Behandler oder das Labor, wird der Chef die Angelegenheit selbst bereinigen müssen. Es ist meistens billiger und klüger, bei tatsächlichen Versäumnissen oder bei unklarer Beweislage eine Nachbesserung anzubieten, als es auf eine gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Patienten ankommen zu lassen.

Sollte man es auf ein Gerichtsverfahren ankommen lassen?

Gerichtliche Auseinandersetzungen sind teuer und zeitaufwendig. Der Anwalt des Patienten wird z. B. die mündliche Verhandlung mitten in die Behandlungszeit legen, um die Ausfallzeiten für die Praxis in die Höhe zu treiben und den Behandler kompromissbereit zu stimmen. Allerlei Verfahrenstricks werden den Anwälten auf einschlägigen Seminaren vermittelt. Auf die Bedeutung der Dokumentation in derartigen Streitfällen muss nachdrücklich hingewiesen werden. Es empfiehlt sich, einen Anwalt zu beauftragen, der auf die Vertretung von (Zahn-)Ärzten in Gerichtsverfahren gegen Patienten spezialisiert ist.

Sofern ein Versicherungsfall vorliegen könnte, sollte die Berufshaftpflichtversicherung informiert werden. Die Versicherung arbeitet meistens mit spezialisierten Fachkanzleien zusammen und ist daher in vielen Fällen eine brauchbare Hilfe bei der Suche nach juristischer Fachkompetenz.

Im Umkehrschluss gilt: Sofern die Vorhaltungen des Patienten unbegründet sind und die Beweislage klar ist, kann man es zwar auf eine juristische Auseinandersetzung ankommen lassen. Man sollte dabei aber bedenken, dass die Vorbereitung der anwaltlichen Schriftsätze, das Anwaltshonorar, die Begutachtung, der Zeitaufwand für eine mündliche Verhandlung und die Gerichtsgebühren den Streitwert oft um ein Vielfaches übersteigen. Jeder muss für sich selbst abwägen, was ihm immaterielle Werte wie (Berufs-)Ehre, Wahrheit, Anstand oder Gerechtigkeit wert sind.

In wirtschaftlicher Hinsicht ist der Behandler fast immer der Verlierer: Ein Patient, mit dem man vor Gericht gestritten hat, wird unabhängig vom Ausgang des Verfahrens die Praxis nicht mehr betreten und Negativpropaganda verbreiten.

Kleiner Erfahrungsbericht: So ist es bei mir gelaufen

In 35 Praxisjahren habe ich ein einziges Gerichtsverfahren gegen einen Patienten geführt – und es auch gewonnen. Dennoch habe ich daraus eine Lehre gezogen, denn bei genauer Betrachtung war das Ergebnis doch eher ernüchternd: Mein Zeitaufwand für die Beantwortung von – zahnmedizinischen und sich aus der Kartei ergebenden – Fachfragen seitens der Juristen lag bei etwa 15 Stunden. Meine Anwaltskosten trug die Berufshaftpflichtversicherung. Das von der Patientin geforderte und vom Gericht in Auftrag gegebene Gutachten kostete rund 1.200 Euro. Der Streitwert lag bei etwa 4.000 Euro. Meine Ausfallzeit in der Praxis betrug einen halben Arbeitstag.

Obwohl ich das Verfahren gewonnen habe, wurde mir ein Teil der Kosten – etwa 300 Euro – auferlegt. Der Anwalt erklärte auf meine diesbezügliche Frage, dass dies üblich sei, auch wenn ich den Rechtsstreit zu 97 Prozent gewonnen habe. Worin meine 3 Prozent Schuld bestand, konnte mir niemand erklären. Die Richterin lächelte mitfühlend, was aber nichts an der Kostenentscheidung des Gerichts änderte.

In den 15 Stunden Vorbereitungszeit hätte ich durch zahnärztliche Behandlungen ca. 1.500 bis 2.000 Euro brutto verdienen können. Der halbe Tag Behandlungsausfall zur Wahrnehmung des Gerichtstermins hat mich zusätzlich ca. 500 Euro Verdienstaufschlag gekostet. Die Praxiskosten in Höhe von ca. 150 Euro pro Stunde sind weitergelaufen. Das macht bei 4 Stunden etwa 600 Euro. Summa summarum waren es also etwa 2.600 bis 3.000 Euro, die mich das gewonnene (!) Verfahren gekostet hat.

WEITERFÜHRENDER HINWEIS

- Beachten Sie zu dieser Thematik auch den folgenden Beitrag: „Beschwerdemanagement in der Zahnarztpraxis – ein wirkungsvolles Mittel zur Patientenbindung!“ in ZP 04/2016, Seite 12 ff.

Der Aufwand übersteigt den Streitwert oft um ein Vielfaches

Negativpropaganda ist zu erwarten

Ein Teil der Kosten wird auch dem Sieger auferlegt



ARCHIV

Ausgabe 04 | 2016
Seite 12 ff.