

Unbeschwerter mit Beschwerdemanagement

Unzufriedenen Patienten und Beschwerden sind auch Sie als Zahnarzt ausgesetzt. Dieser Artikel soll Ihnen zeigen, welche Möglichkeiten es gibt, mit Beschwerden umzugehen und wie man Patienten begegnet, die alles wollen und das besser, schneller und bitte sofort.

| Hans-Georg Gadde

Ihre Patienten haben Erwartungen. Manchmal erscheinen Ihnen diese unangemessen oder der Patient sagt das eine, meint aber das andere. Um angemessen mit Erwartungen umgehen zu können, muss man sich in den anderen Menschen hineinversetzen, seinen Kontext und seine Bedürfnisse verstehen. Wichtig ist vor allem, zuzuhören und eine situationsgerechte Kommunikation sowie das Vermeiden von widersprüchlichen Botschaften und unverständlichem Fachjargon. Wie selten jedoch gestehen Sie sich Differenzen im Hinblick auf Erwartungen offen ein und versuchen diese in Ihr Praxismanagement einzubeziehen? Und wie oft sind Sie Opfer Ihrer Erwartungen an sich selbst und an Ihr Praxisteam? Dabei geht es unter anderem um Kommunikationsfähigkeit, das Sammeln von Informationen, Strategien und Verfahrensweisen und die Bildung von Win-Win-Beziehungen.

Beschwerden als Chance

Natürlich ist es unangenehm, wenn ein Patient sich beschwert. Aber noch unangenehmer wird es, wenn er eine Beschwerde hat und sich nicht beschwert, seine Unzufriedenheit jedoch vielfach an die Familie, Freunde und Bekannte weitergibt. Er wird nicht nur für Sie als Patient verloren sein, sondern auch andere Patienten von Ihrer Praxis fernhalten. Daher ist Beschwerdemanagement in einer Zahnarztpraxis ein wichtiges Mittel, um Patienten zu halten und um Nachteile für Ihre Praxis zu vermeiden. Gerade im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement und Patientenmanagement bieten sich Möglichkeiten, eingehende Beschwerden nicht nur zur Beseitigung von Fehlern zu benutzen, sondern Pa-

tienten aktiv an Ihre Praxis zu binden und aus enttäuschten zufriedene, ja begeisterte Patienten zu machen.

Beschwerden managen

Sie wollen mehr Patienten an die Praxis binden und neue hinzugewinnen, um die Zukunft wirtschaftlich und privat zu sichern? Dies setzt voraus, dass Sie sich von äußeren Einflüssen und allgemeinen politischen und wirtschaftlichen Situationen frei machen. Probleme zu lösen, liegt (auch) in Ihrer Hand. Jede Beschwerde ist ein Verkaufsargument. Sie und Ihr Team gestalten die Situation. Um Kritik konstruktiv zu nutzen, bedarf es aber eines strukturierten Handelns mittels Beschwerdemanagement. Dazu gehören:

1. *Selbstanalyse des Zahnarztes*
2. *Fragen an das Praxisteam*
3. *Umgang mit Beschwerden des Patienten*

Die Analyse

Eine Beschwerde kommt nicht von alleine. Sicher mag manchmal ein Patient schlecht gelaunt oder sehr penibel sein, in der Regel und gerade wenn sich Beschwerden häufen sind die Ursachen jedoch in der Praxis zu suchen. Grundlage dazu bietet eine Selbstanalyse der Praxisabläufe und des gesamten Teams. Sie sollten aber auch nicht versuchen es wahllos allen recht zumachen, sondern reflektiert nach der eigenen Praxisidentität vorgehen. Voraussetzung dafür ist zunächst, die genaue Formulierung Ihrer Ziele: Was will ich erreichen? Analysieren Sie diese Zielsetzung auch: Warum habe ich mir gerade dieses Ziel gesetzt und was bedeutet für mich beruflicher und privater Erfolg?



kontakt:

Hans-Georg Gadde
Unternehmensbegleiter –
Praxismanagement im
medizinischen Bereich
Wiesenstr. 59
30169 Hannover
Tel.: 05 11/8 09 37 40
Mobil: 01 72/5 13 70 13
E-Mail: hansgeorggadde@web.de