

# Reklamationen – Was ist zu tun?

*Vermutlich gibt es keine Rezeptionskraft, die noch nie den Zorn eines verärgerten Patienten hat über sich ergehen lassen müssen. Aber kaum etwas wirkt sich negativer auf das Image einer Praxis aus, als ein heftiger Streit zwischen der Rezeptionistin und einem tobenden Patienten.*

| RA Dr. Ernst-R. Rohde, Dipl.-Psychologe Matthias Krack



Dr. Ernst-R. Rohde



Matthias Krack

## die autoren:

**Dr. Ernst-R. Rohde,**  
Rechtsanwalt, spezialisiert auf  
Arzt- und Medizinrecht,  
niedergelassen in Frankfurt

**Matthias Krack,**  
Dipl.-Psychologe,  
Leiter der Personalberatung,  
New Image Dental, Alzey

Erfolgt die Beschwerde des Patienten in einem einigermaßen ruhigen Ton, so kann sofort an einer sachlichen Lösung gearbeitet werden. Anders verhält es sich jedoch, wenn der Patient sich in einen wütenden Rausch hineinsteigert und immer lauter und unberechenbarer wird. Wie soll man sich in einer solchen Situation also verhalten?

### Einen kühlen Kopf wahren

Viele Mitarbeiterinnen sind erst einmal heillos überfordert – das Management von Konflikten mit verärgerten Patienten zählt in der Regel nicht zu den Bestandteilen einer Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten. Hinzu kommt, dass meist keine Vorbereitungszeit da ist. Kaum ein Patient kündigt seine Reklamation telefonisch an. Wie aus heiterem Himmel steht er dann vor dem Empfangstresen und die Vorwürfe sprudeln nur so aus ihm heraus. Diese Situation erfordert von einer Rezeptionskraft ruhiges, überlegtes Handeln und einen kühlen Kopf. Reagiert sie ungehalten, verärgert sie den Patienten noch mehr. Lässt sie sich auf Diskussionen ein, entartet das Konfliktgespräch zum imageschädigenden Schmierentheater für die anderen Patienten im Wartezimmer. Souverän zu reagieren und Ruhe zu bewahren ist für die betroffene Mitarbeiterin das Gebot der Stunde. Um dies allerdings auch zu können, sollte sie sich einen Notfallplan zurechtlegen, der in jeder derartigen Situation sofort zum Einsatz kommen kann.

### Souveränität und Gelassenheit

Souverän und gelassen kann in einem solchen Fall in der Regel nur reagiert werden, wenn

man vorher weiß, was zu tun ist. Die Erfahrung zeigt allerdings, dass es die unterschiedlichsten Gründe gibt, warum Patienten aus der Haut fahren. Es spielt dabei oftmals keine Rolle, ob die Rezeptionskraft selbst Auslöserin der Verärgerung war. Ebenso unerheblich ist es, ob die Ursache des Zorns objektiv nachvollziehbar ist oder nicht. Die Aufgabe der Helferin ist es jedoch als Feuerlöscher zu fungieren und ihrem Gegenüber mit Hilfe einiger gezielter Maßnahmen den allzu stürmischen Wind aus den Segeln zu nehmen.

### Der Aktionsplan:

1. Die Rezeptionskraft sollte sofort auf den Patienten eingehen, ihn mit Namen ansprechen und durch einen emphatischen Tonfall Verständnis für sein Anliegen bezeugen: „Ja, Herr Müller, wir kümmern uns sofort darum!“ Gleichzeitig übernimmt die Rezeptionskraft hiermit die Gesprächskontrolle. Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, Ernsthaftigkeit und der Einsatz gezielter Fragetechniken sind die besten Mittel, um den wütenden Patienten auf schnellstem Wege zu beruhigen und die Führung des Dialogs zu übernehmen. (Alle anderen Tätigkeiten müssen in diesem Moment erst einmal liegen bleiben.)
2. Wenn es den Anschein hat, dass sich der Patient nicht beruhigen lässt, sollte die Rezeptionskraft ihn unverzüglich in einen separaten Raum bitten (Büro, Aufenthaltsraum) und ihn auffordern, von dem Grund seiner Verärgerung zu berichten: „Herr Müller, nun erzählen Sie erst einmal. Was ist denn genau passiert?“
3. Die meisten Patienten beruhigen sich, wenn sie merken, dass die Zahnarzhelferin ernsthaftes Interesse zeigt und ihnen aufmerksam zuhört. Dennoch sollte im nächsten Schritt unbedingt der Zahnarzt benachrichtigt werden. Vielleicht kann durch ein verabredetes Zeichen der Praxischef über den Vorfall in Kenntnis gesetzt werden, seine Behandlung kurz unterbrechen und seiner Rezeptionskraft zur Hilfe kommen.