



Foto: Golden Pixels LLC

Patientenbeschwerden lieben lernen

Von der Beschwerdebehandlung zum aktiven Beschwerdemanagement:
Ute C. Amting, Partnerin und Prokuristin der Kock & Voeste GmbH, Berlin, berät Zahnärzte in individuellen Seminaren.

■ Professionelles Beschwerdemanagement hilft Praxisbetreibern, Patienten zu binden und Abläufe nachhaltig zu verbessern. Die Kock & Voeste GmbH vermittelt im aktuellen Vortragsprogramm und in Seminaren für Ärzte und Zahnärzte den systematischen Umgang mit Patientenbeschwerden als Marketing-Werkzeug für die Patientenbindung.

„Patientenbeschwerden sind wichtige Impulse für die kontinuierliche Verbesserung von Praxisprozessen“, sagt Ute C. Amting, Unternehmens- und Ärzteberaterin der Kock & Voeste GmbH. Ute C. Amting berät Ärzte und Zahnärzte

seit vielen Jahren im Bereich Qualitätsmanagement und rät den Praxisbetreibern dazu, dem Beschwerdemanagement innerhalb des Qualitätssystems einen wichtigen Stellenwert zu geben.

Patientenbeschwerden als Chance verstehen

„Patienten, die sich beschwerten, möchten wiederkommen“, erklärt Amting. Die meisten Patienten, so die Beraterin, würden einen Missstand nur sehr selten offen ansprechen. Um so wichtiger sei es daher, mit einer Patientenbeschwerde professionell und konstruktiv umzugehen sowie

den Beschwerdegrund genau zu analysieren und die Informationen für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Praxis zu nutzen.

Wie Beschwerden vom Praxisteam nicht nur aufgenommen, sondern gemanagt werden können, das vermittelt die Beraterin bundesweit in ihren Vorträgen, Seminaren und individuellen Trainings für Arzt- und Zahnarztpraxen. „Eine positive Grundhaltung des Praxisteams gegenüber Patientenbeschwerden ist der erste Schritt, um Beschwerden als Chance zu begreifen“, erklärt Ute C. Amting.

Beschwerdemanagement im Qualitätssystem verankern

Ist der Umgang mit Patientenbeschwerden fest im Qualitätssystem einer Praxis verankert und alle Mitarbeiter kennen den Ablauf, die Zuständigkeiten sowie die nötigen Schritte, dann werden Beschwerden zu einer wichtigen Informationsquelle für die kontinuierliche Verbesserung der Abläufe in der Arzt- oder Zahnarztpraxis. Die Dokumentation der Beschwerden zählt dabei ebenso zum Beschwerdemanagement wie die spätere Überprüfung, ob Missstände erfolgreich und zur Zufriedenheit der Patienten beseitigt und Praxisprozesse nachhaltig verbessert wurden.

Beschwerden fördern und Verbesserungserfolg überprüfen

Werden Patienten über einen Hinweis in der Praxis aktiv zur Bekundung von Missständen aufgefordert, fühlen sie sich ernst genommen und liefern wichtige Informationen zu Verbesserungen, von denen auch andere Patienten und der gesamte Praxisbetrieb profitieren. Der Prozess ist ein Kreislauf von Beschwerdestimulation, Annahme, Bearbeitung und Überprüfung der Patientenzufriedenheit sowie des Gesamterfolgs. Steigt die Patiententreue, dann ist dies ein sicheres Signal dafür, dass neben den medizinischen Leistungen der Praxis auch der Umgang mit Beschwerden optimal und konstruktiv gehandhabt wird.

Kommunikationstraining für erfolgreiches Beschwerdemanagement

In professionellen Kommunikationstrainings mit Rollenspielen und praktischen Beispielen könnten, so Ute C. Amting, Praxisteams den sicheren, sachlichen und konstruktiven Umgang mit Patientenbeschwerden sehr leicht lernen. „Ein solches Training bereitet Mitarbeiter optimal auf ein Beschwerdegespräch vor. Sie erhalten wichtige Tipps, lernen die Gesprächsstruktur und den Ablauf kennen, erfahren, welchen positiven Nutzen sie für die Praxis und für die Patientenbindung aus einem Beschwerdegespräch ziehen, und lernen, warum sie Beschwerden lieben sollten, statt sich davor zu fürchten.“ ◀◀

ZWP online Weitere Informationen zu diesem Unternehmen finden Sie unter www.zwp-online.info.

ANZEIGE

Partner der Heilberufe



Sie zahlen viel zu viel Steuern? Und das auch noch regelmäßig im Voraus?

MEDIWERT ist der Spezialist für abschreibungsfähige Premiumimmobilien. Steuervorteile sind für uns nur der kurzfristige Effekt. Langfristig profitieren Sie von hohen Mieteinnahmen, die nur Immobilien mit hochwertiger Ausstattung in Toplage erzielen.

Viele Ihrer Kollegen profitieren bereits heute von einer MEDIWERT-Premiumimmobilie **ohne Eigenkapitaleinsatz**.

Weiter Informationen finden Sie auch hier: www.mediwert.de

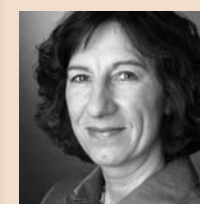
Senden Sie uns diesen Abschnitt per Post oder Fax zu

Praxisstempel/Adresse

- Bitte senden Sie mir ausführliches Infomaterial zu.
- Bitte kontaktieren Sie mich zwecks eines Beratungsgesprächs per E-Mail oder Telefon.

MEDIWERT GmbH
Kolbestraße 3
04229 Leipzig

Tel.: 0341 2470977
Fax: 0341 2470978
www.mediwert.de
kontakt@mediwert.de



Kontakt

Ute C. Amting
Partnerin & Prokuristin
Kock & Voeste
Existenzsicherung
für die Heilberufe GmbH
Kantstraße 44/45

10625 Berlin, Tel.: 030 318669-0, Fax: 030 318669-30
info@kockundvoeste.de, www.kockundvoeste.de