Beschwerden als unternehmerische Herausforderung und Chance

Ein Beitrag von Regine Vogt

PRAXISMANAGEMENT /// „Ich warte jetzt schon ewig! Wann komme ich endlich dran?“, „Warum bezahlt die Kasse das Inlay nicht, ich zahle doch Beiträge?“, „Jetzt haben Sie den Prophylaxetermin schon zum zweiten Mal verschoben, glauben Sie, ich habe unendlich viel Zeit?“ – Beschwerden dieser Art sind wohl in nahezu jeder Zahnarztpraxis tägliches Brot. Werden sie sachlich und in ruhigem Ton vorgebracht, lässt sich gut damit umgehen. Viel schwieriger wird es, wenn der Beschwerdeführer emotional reagiert und mitunter auch lautstark seinen Unmut äußert. Wie sich mit dieser Herausforderung vonseiten der Praxis am besten umgehen und daraus sogar ein Plus an Vertrauen gewinnen lässt, erläutert der folgende Beitrag.

© master1305 – stock.adobe.com

Werden Patientenbeschwerden laut und ungehalten vorgetragen und sind, auf der anderen Seite, Fachangestellte im Zeitstress, reagieren diese nicht selten nach der Maxime „Wie man in den Wald hinein ruft, so schallt es auch heraus“. Die Folge sind eskalierende Konflikte, die zu allem Übel auch für alle Anwesenden sicht- und hörbar werden. Wer nicht vorbereitet ist und weiß, wie man mit einer Beschwerde konstruktiv umgehen kann, kann auch nicht angemessen handeln. Wird mit dem Konflikt nicht souverän umgegangen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass Zuschauer vom *Erlebnis* im Bekanntenkreis berichten. Damit wächst das Risiko, dass schlechtes Beschwerdemanagement sich rufschädigend auswirkt: Im Durchschnitt spricht ein enttäuschter Patient mit elf weiteren Personen über sein negatives Erlebnis – elf potenzielle Patienten, die für Ihre Praxis verloren sind!

BLUE SAFETY

Die Wasserexperten

#HYGIENEOFFENSIVE

„IN DER PERSÖNLICHEN BERATUNG ERZIELEN WIR GEMEINSAM EINE PASSGENAUE LÖSUNG!

Ihr benötigtes Wasserhygiene-Konzept ist so individuell wie Ihre Praxis.

Deshalb analysieren wir genauestens Ihre Situation vor Ort, bevor wir Ihnen ein maßgeschneidertes Angebot machen – natürlich unverbindlich und kostenfrei.“

Dieter Seemann
Leiter Verkauf und Mitglied der Geschäftsführung
bei BLUE SAFETY

Einzigartig:
die validiert aufbereitbare
SAFEBOTTLE

Jetzt profitieren:

Für **SAFEWATER entscheiden** und ein **iPhone 12 Pro oder eine Apple Watch Series 6 geschenkt** bekommen.*

**Neukunden erhalten bei Vertragsschluss: 1× Apple Watch Series 6 (Edelstahlgehäuse Gold) oder wahlweise 1× Apple iPhone 12 Pro. Auslieferung könnte sich verzögern. Nähere Bedingungen und finale Spezifikationen finden Sie beim Angebot. Das Angebot endet am 31.12.2020.*

Vereinbaren Sie Ihren **persönlichen Beratungstermin:**

Fon **00800 88 55 22 88**
WhatsApp **0171 991 00 18**

www.**bluesafety.com**/Geldsparen

ZWP 12/20

Hinweis: Biozidprodukte vorsichtig verwenden. Vor Gebrauch stets Etikett und Produktinformationen lesen.

Beschwerde als Chance!

Beschwerden an sich müssen aber kein Unglück bringen. Vielmehr bieten sie eine herausragende Chance, das Vertrauen der Patienten zu gewinnen. Denn, wenn der Patient noch mit dem Praxispersonal spricht, glaubt er daran, dass sein Problem in der Praxis gelöst werden kann. Erst wenn er die Praxis wechselt, ist es zu spät. Schauen wir also mal etwas genauer hin …

Ist es eine Beschwerde oder eine Reklamation?

Zunächst sollten wir unterscheiden, ob es sich um eine Beschwerde handelt oder um eine Reklamation. Beschwerden betreffen meist nicht erfüllte Erwartungen des Patienten bezüglich der Praxisorganisation. Typische Beschwerdegründe sind beispielsweise:

- Lange Wartezeiten in der Praxis und/oder bis zum nächsten Termin
- Zu wenig Zeit und Zuwendung durch das Praxisteam
- Das Gefühl, als „Patient zweiter Klasse“ behandelt zu werden
- Unfreundlichkeit
- Unbequemlichkeiten, wie z. B. überfüllte Wartezimmer, unzureichende Wartezeitgestaltung

Demgegenüber betreffen Reklamationen meist die Behandlung selbst, zum Beispiel:

- Ausbleibender Behandlungserfolg und/oder Nebenwirkungen der Behandlung
- Fehlerhafte Behandlungen
- Rechnungs- und Erstattungsprobleme
- Notwendige Nachbesserungen

Für die Praxis ist es eine gute Strategie, die Verantwortung für diese beiden Hauptbeanstandungstypen aufzuteilen: Während Beschwerden direkt durch das medizinische Fachpersonal geklärt und aufgefangen werden können, sind Reklamationen am besten beim behandelnden Zahnarzt aufgehoben. Das ermöglicht eine klare Zuordnung und entlastet sowohl das Fachpersonal als auch den Zahnarzt. Gleichzeitig signalisiert es dem Patienten, dass alle im Team kompetente Ansprechpartner sind und erhöht das Zutrauen in die Problemlösungskompetenz des Fachpersonals.

Der richtige Umgang mit Beschwerden schafft Vertrauen

Ist die Entscheidung getroffen, die unterschiedlichen Arten von Beanstandungen entsprechend aufzuteilen, sollte sich das komplette Praxisteam, inklusive Zahnarzt, darauf verständigen, dass jede Art von Beschwerde oder Reklamation eine Chance für den Erfolg der Praxis darstellt. Beschwerden sind deshalb nicht mehr unerwünscht, sondern willkommen! Der professionelle Umgang mit Klagen der Patienten bietet nämlich die konkrete Möglichkeit, die Menschen wertzuschätzen. Insofern ist ein professionelles Beschwerdemanagement ein zentrales Instrument zur Bindung der Patienten und deren Zufriedenheit. Denn wer sich ernst genommen fühlt, fühlt sich geschätzt und willkommen und entwickelt mehr Vertrauen.

Was könnte wertvoller für eine langfristige Praxis-Patienten-Beziehung sein als Vertrauen?
Doch Beschwerden bieten nicht nur die Möglichkeit, den Patienten Wertschätzung entgegenzubringen, sie sind auch wichtige Anhaltspunkte dafür, ob es in der Praxis rund läuft und wo es Verbesserungsbedarf gibt.
Aber der Reihe nach: Wie verhält sich das Praxispersonal professionell, wenn es zu einer Beschwerde kommt? Zunächst einmal: Kommunikation kann nur gelingen, wenn der Patient und die oder der medizinische Fachangestellte sich miteinander auf Augenhöhe befinden. Allerdings ist die emotionale Ebene immer wichtiger als die fachlich-sachliche Ebene. Nehmen Sie also die Emotionen des Patienten wahr, ohne sich diese selbst zu eigen zu machen. Konzentrieren Sie sich auf das eigentliche Anliegen des Patienten und suchen sie mit ihm gemeinsam nach einer (möglichst zeitnahen) Lösung. Eine konstruktive Einstellung des Fachpersonals hat zum Ziel, Eskalationen zu vermeiden. Dabei kann es hilfreich sein, eine Be-

© master1305 – stock.adobe.com

schwerde als Vertrauensbeweis an die Praxis zu sehen.

Gehen Sie empathisch und konkret auf Beschwerden ein

Einer Beschwerde über eine zu lange Wartezeit kann z. B. so begegnet werden: „Es tut mir sehr leid, dass Sie heute so lange warten mussten. Ich verstehe, dass das unangenehm ist. Diese lange Wartezeit wurde durch eine Notaufnahme verursacht. Wir rechnen damit, dass Sie in etwa dreißig Minuten drankommen. Gerne können Sie auch noch etwas anderes erledigen – sofern Sie bis … Uhr wieder hier sind, werden wir Sie gleich als Nächstes aufrufen."
Damit signalisieren Sie Empathie und Verständnis und zeigen dem Patienten, dass Sie sein Anliegen verstanden haben und es bedauern, dass sich seine Wartezeit verzögert hat. Sie nennen dem Patienten eine nachvollziehbare Ursache und bieten ihm eine Lösung an, die ihm wiederum zeigt, dass Sie echtes Interesse an ihm haben. Alle Beschwerden sollten darüber hinaus systematisch erfasst und die Lösungen dokumentiert werden. So identifizieren Sie schnell besonders häufig auftretende Beschwerdegründe. Dies hilft ihnen dabei, die Praxisorganisation so zu verbessern, dass diese Fehlerquellen minimiert oder sogar ganz beseitigt werden können.

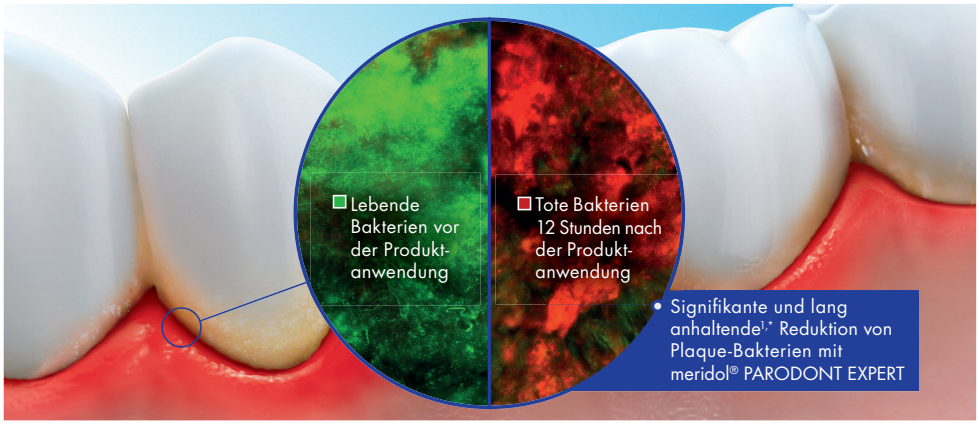
Beschwerdemanagement führt zu mehr Patientenzufriedenheit

Ein gutes Beschwerdemanagement sorgt für mehr Patientenzufriedenheit. Denken Sie bitte daran, dass viele Ihrer Patienten sich gar nicht trauen, sich zu beschweren – viele Untersuchungen zeigen, dass nur etwa jeder dritte unzufriedene Patient sich tatsächlich beschwert.

Autorin **Regine Vogt** ist überzeugt, dass wertschätzende Kommunikation und klare Prozesse umfassend zu mehr Erfolg führen: Mitarbeiter, die gerne in der Zahnarztpraxis arbeiten und bleiben. Zufriedene Patienten, die der Praxis treu bleiben und diese überzeugt weiterempfehlen. Regine Vogt gründete mit Human Companies das erste Beratungsunternehmen, das sich auf Wertschätzung spezialisiert hat.

ANZEIGE

Parodontitis-Patienten benötigen jeden Tag eine hocheffiziente Plaque-Kontrolle



meridol® PARODONT EXPERT
Überlegene† antibakterielle Wirksamkeit, die Sie sehen können[1]:

- Höhere Konzentration antibakterieller Inhaltsstoffe#
- Erhöht die Widerstandsfähigkeit vom Zahnfleisch gegen Parodontitis
- Reduziert Plaque um mehr als 50% nach 3 Monaten[2]

Für die tägliche Anwendung während und nach der Behandlung mit Chlorhexidin-Präparaten

GABA GmbH Weitere Informationen finden Sie unter www.cpgabaprofessional.de

* vs. Ausgangswert † Im Vergleich zu einer Konkurrenztechnologie für Zahnfleischprobleme # vs meridol® Zahnpasta
Referenzen: **1** Müller-Breitenkamp F. et al. Poster präsentiert auf der DG PARO 2017 in Münster; P-35. **2** vs. Ausgangswert. Lorenz K. et al., Int J Dent Hygiene 2019 (17:237-243).

meridol®

JEDE BESCHWERDE ODER REKLAMATION IST EINE CHANCE FÜR DEN ERFOLG DER PRAXIS.

BESCHWERDEN SIND DESHALB NICHT MEHR UNERWÜNSCHT, SONDERN WILLKOMMEN!

Testimonial: © Wayhome Studio – stock.adobe.com

Seien Sie diesen Patienten daher besonders dankbar. Sie helfen, Fehlerquellen zu identifizieren und auch die Zufriedenheit der schweigenden Mehrheit zu erhöhen.

Treten Sie Ihren Patienten mit dieser grundlegenden Haltung gegenüber, erleben diese den Umgang mit der Beschwerde als wertschätzend und konstruktiv. Häufig führt dies dazu, dass der Patient schnell einlenkt, wiederum Verständnis für das Praxisteam zeigt und das bereits bestehende Vertrauen in Sie und die Loyalität zu Ihnen sogar noch wächst.

Was für den Umgang mit Beschwerden gilt, gilt auch für den Umgang mit Reklamationen. Hier ist in erster Linie der Zahnarzt selbst Ansprechpartner für die Beanstandungen seiner Patienten.

Fördern Sie das Verantwortungsgefühl Ihres Fachpersonals

Die Aufteilung der Beschwerdebehandlung bietet darüber hinaus einen weiteren wesentlichen Vorteil: Die Zahnmedizinischen Fachangestellten übernehmen mehr Verantwortung im Praxisalltag und entwickeln von sich aus vermehrt Interesse an der Optimierung der Arbeitsabläufe. Denn auch wenn das Personal souverän mit den Beschwerden der Patienten umzugehen weiß, bedeuten diese weiterhin Störungen für Arbeitsabläufe. Die Bearbeitung und Lösungsfindung braucht Zeit.

Viele Studien zeigen, dass die Übernahme von Verantwortung die Problemlösungskompetenz des Personals verbessert. Ihre Mitarbeiter identifizieren sich stärker mit ihren Aufgaben und bringen in der Folge bessere Ergebnisse, tragen intensiver zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Praxisabläufe und damit direkt zum Praxiserfolg bei. So wird aus der Wertschätzung der Patientenbeschwerden eine Win-win-Situation für alle Beteiligten.

Die professionelle Einwandbehandlung lässt sich lernen

Wie wir gesehen haben, sind Beschwerden vor allem emotional geprägt – und gerade deshalb auch nicht ausschließlich auf der sachlichen Ebene zu lösen. Vielmehr braucht es Empathie und Verständnis, aber auch die Fähigkeit, nicht selbst in die Emotion des sich beschwerenden Patienten zu verfallen. Vielleicht finden Sie unter ihren Mitarbeitern das ein oder andere Naturtalent, das diese Art von Konflikten souverän meistert.

Besser ist es, wenn alle Mitarbeiter in der professionellen Behandlung von Einwänden und Beschwerden besonders geschult werden. Sie können ja nicht voraussehen, wer die nächste Beschwerde abbekommt. Das oberste Ziel muss immer sein, eine Eskalation des Konfliktes zu vermeiden und die Zufriedenheit des Patienten wiederherzustellen. Besonders wichtig aber ist auch Ihr eigener Umgang mit Reklamationen.

Reklamationen, wie wir sie hier verstehen, weisen einen deutlich höheren Komplexitätsgrad auf und verlangen dem behandelnden Zahnarzt mehr ab. Wie können Sie beispielsweise einer Patientin erklären, dass ein Implantat zum zweiten Mal kostenpflichtig gesetzt werden muss, weil die Regeneration des Knochengewebes nicht erfolgt ist? Hier ist viel Fingerspitzengefühl gefragt, damit die Patientin verstehen kann, dass es sich nicht um eine Fehlleistung des Zahnarztes handelt.

Wertschätzung als Schlüssel zum Praxiserfolg

Die Behandlung von Beschwerden stellt sich als unternehmerische Herausforderung dar, die bei optimaler Bearbeitung viele positive Wirkungen erzeugt:

- Das Vertrauen des Patienten in die Praxis wächst, ebenso wächst die Bindung an die Praxis.
- Die Problemlösungskompetenz der Mitarbeiter steigt.
- Beschwerden decken Probleme auf. Ihre Lösung führt zu nachhaltigen Verbesserungen des Praxisablaufs.
- Ein professioneller, wertschätzender Umgang mit Beschwerden zahlt sich auch wirtschaftlich aus, festigt Ihren guten Ruf und führt zur Optimierung von Arbeitsabläufen.
- Auch in Krisenzeiten steht Ihre Praxis sicher.

Als Zahnarzt und Unternehmer fördern Sie nicht nur die Wertschätzung Ihrer Patienten, durch die Übertragung zusätzlicher Verantwortung drücken Sie auch Ihre Wertschätzung gegenüber Ihrem Personal aus. Das führt zur kontinuierlichen Optimierung Ihrer Arbeitsabläufe, zu einer nachhaltigen Patientenbindung und letztlich zum Wachstum Ihres Patientenstamms.

Weitere Informationen zur wertschätzenden Kommunikation in einer Praxis und darüber hinaus unter **www.human-companies.de**

HERBSTAKTION 2020

Zeigen Sie, was in Ihnen steckt – mit Präzision von *PreXion*.

EXPLORER PreXion3D

Großes Volumen
5x5cm bis 15x16cm (ohne Stiching)

Überragende Bildqualität
Auflösung bis zu 74µm,
Fokuspunkt nur 0,3x0,3mm

2D One-Shot-CEPH integriert
Ohne FRS-Auslegerarm

Aktionspreis
PreXion3D EXPLORER DVT
(bei 16% MwSt. in Deutschland)

Vorteilspaket SICAT Suite
66% Preisvorteil im 1. Jahr

SICATSUITE

PreXion
make IT visible

PreXion (Europe) GmbH
Stahlstraße 42–44 · 65428 Rüsselsheim · Deutschland
Tel: +49 6142 4078558 · info@prexion-eu.de · www.prexion.eu