



Kommunikations-Tipps für Medizinische Fachangestellte: Easygoing bei Beschwerden

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Nov 2014 - 07:46

Wenn Patienten sich beschweren, sind Medizinische Fachangestellte häufig überfordert und reagieren falsch, denn sie fühlen sich angegriffen und begegnen ihren Gesprächspartnern emotionalisiert. Dabei ist ein professioneller Umgang mit verärgerten Patienten relativ einfach:

- Man nimmt die Äußerungen der Patienten zunächst kommentarlos entgegen, damit die Gesprächspartner ihrem Ärger „Luft machen können“.
- Die Beschwerdeschilderung sollte durch Kommentaren wie „Ja, ich verstehe.“ oder: „Das ist wirklich ärgerlich!“ unterstützt werden.
- In dieser Gesprächsphase kommt es darauf an, den geschilderten Vorgang nicht zu werten und sich auch nicht voreilig zu entschuldigen, sondern dem Gegenüber oder Anrufer seine Aufregung zu nehmen.
- Im Anschluss an die Beschwerdeschilderung wird dann versucht, den Beschwerdegrund näher einzugrenzen. Liegt der Grund beim Patienten, erkläre man ihm freundlich, aber direkt, warum es zum Problem kam.
- Ist ein Fehler des Praxisteam der Verärgerungsanlass, entschuldigt man sich und drückt sein Bedauern aus, verbunden mit dem Angebot einer konkreten Lösung: „Ihr Termin ist uns leider einfach durchgegangen. Ich sehe gleich einmal nach, was ich organisatorisch ändern kann, um Ihnen schnell eine Alternative für diese bedauerliche Panne anzubieten. Wie wäre es mit dem...?“.

Über diese Tipps

Die Art, wie Medizinische Fachangestellte mit ihren Patienten kommunizieren, bestimmt nicht nur deren Zufriedenheit, sondern wirkt sich auch auf die Produktivität eines Praxisbetriebes aus. Eine präzise und gleichzeitig patientenorientierte Sprache spart Zeit und unterstützt die organisatorischen Abläufe. Doch nur die wenigsten Praxismitarbeiterinnen nutzen diese Möglichkeiten. In einer zweijährigen Exploration hat das Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) das Kommunikationsverhalten von Medizinischen Fachangestellten detailliert untersucht. Befragt wurden zudem auch die Patienten, welche Anforderungen sie an den Informationsaustausch mit den Praxisteams stellen und wie zufrieden sie mit den praktizierten Verhaltensweisen sind. Dabei konnten knapp dreihundert Kommunikationsbausteine identifiziert werden. Aus dem Explorationskonzept wurde ein einfach umzusetzendes (Ankreuzverfahren), Fragebogen-gestütztes Self Assessment für Praxismitarbeiterinnen entwickelt. Es untersucht alle Bereiche der Patienten-Kommunikation: persönlich, telefonisch, elektronisch-schriftlich sowie das Verhalten in außergewöhnlichen Situationen wie z. B. bei Beschwerden. Der Auswertungsbericht beinhaltet

- eine Expertise zur persönlichen Patientenkommunikations-Qualität in Relation zum Berufsgruppen- und Best Practice-Standard,
- konkrete Optimierungsvorschläge des Kommunikationsverhaltens sowie
- ein Zertifikat zur Durchführung der Analyse.

Weitere Informationen: post@ifabs.de [1], Stichwort „PK-Self Assessment“

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/11/01/kommunikations-tipps-fur-medi...> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:46): <http://www.medkom24.eu/node/19637>



Links:

[1] <mailto:post@ifabs.de>

[2] <http://ifabsthil.wordpress.com/2014/11/01/kommunikations-tipps-fur-medizinische-fachangestelle-easygoing-bei-beschwerden/>