



## **Streitigkeiten mit Patienten in Arztpraxen: Meist sind Defizite in der Praxisorganisation und ihre Vertuschung die Ursache**

Von IFABS

Erstellt am 29 Jul 2016 - 06:28

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2az7hV3> [1]

Die Wut-Patienten?

Ein aktueller Beitrag der Ärzte Zeitung beschäftigt sich mit aggressiv auftretenden Patienten und möglichen Kommunikations-Strategien für Ärzte und Medizinische Fachangestellte, diesem Personenkreis adäquat zu begegnen. Leider sind Szenen, in denen es zu unerfreulichen Auseinandersetzungen von Praxisteams und Patienten kommt, immer häufiger zu beobachten.

Dienstleistung auf Augenhöhe

Der Grund ist jedoch nicht eine angestiegene Anzahl cholerischer Praxisbesucher, sondern eine veränderte Grundhaltung der Patienten. Bedingt durch die Popularisierung der Medizin rückt für Praxisbesucher zunehmend der Dienstleistungs-Charakter ärztlicher Versorgung und Betreuung in den Vordergrund der Betrachtung. Hieraus resultiert gleichzeitig eine veränderte Anspruchshaltung auf Augenhöhe und eine größere Bereitschaft – das zeigen auch die Resultate von Patientenbefragungen –, bei Unzufriedenheit diese klar und in manchen Fällen auch lautstark und offensiv zu kommunizieren.

Warum Patienten wütend werden?

In derartigen Konfliktsituationen kommt es zum einen auf die richtigen Reaktionen an, aber noch mehr und grundsätzlich auf die Beantwortung der Frage, warum Patienten überhaupt so wütend werden, um entsprechend bereits präventiv wirken zu können. Von zentraler Bedeutung ist dabei die Erkenntnis einer Vielzahl von Praxisanalysen: die Gründe, die Patienten zornig werden lassen, beruhen zu mehr als zwei Dritteln auf Organisations- und Kommunikations-Fehlern der Teams und damit verbundenen „Vertuschungs-Versuchen“, mit denen Patienten ins Unrecht gesetzt werden. Nur etwa 20% der wütend auftretenden Patienten suchen mehr oder weniger grundlos gezielt nach (haltlosen) Anlässen, um sich in und mit Konflikten ein Ventil für Aggressionen zu verschaffen.

Gute Organisation wirkt präventiv?

Deshalb ist eine funktionierende Praxisorganisation nicht nur die entscheidende Voraussetzung für eine optimierte Arbeitsproduktivität, sondern auch die beste Vorbeugung, um Auseinandersetzungen mit Patienten zu vermeiden.

Das Instrument zur Schnell-Optimierung von Arbeits-Strukturen und -Abläufen in Arztpraxen: Der Valetudo Check-up „Praxisorganisation“ <http://bit.ly/1VP8UyN> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:04):** <http://www.medkom24.eu/node/21604>

**Links:**



[1] <http://bit.ly/2az7hV3>

[2] <http://bit.ly/1VP8UyN>