

Zehn praktische Ratschläge

Umgang mit Patientenreklamationen

Der Umgang mit Reklamationen gehört zu den unangenehmen Aufgaben in einer Zahnarztpraxis, geht man mit Beschwerden jedoch bewusst und proaktiv um, so kann dies die Zufriedenheit und Treue der Patienten sogar verbessern.

Von Daniel Izquierdo-Hänni



Der Empfang ist zweifelsohne nicht der richtige Ort, um Beanstandungen zu bearbeiten. Denn hier fehlt die Diskretion!

Wo gehobelt wird, fallen Späne“ lautet ein bekanntes Sprichwort. Und in der Tat gehören Missverständnisse und Irrtümer zum Alltag, auch in der Zahnarztpraxis. „Es kann passieren, darf aber nicht!“ lautet das Motto. Aber was ist, wenn doch ein Fehler geschieht?

Es mag etwas widersprüchlich klingen, doch das Vorbringen von Beschwerden ist ein überaus positiver Akt. In der Regel behalten acht von zehn Kunden ihre Unzufriedenheit für sich und wechseln kommentarlos zur Konkurrenz. Besonders in der Zahnmedizin ist das Anbringen einer Reklamation Ausdruck des Vertrauensverhältnisses vom Patienten hin zu seinem Zahnarzt, hin zu seiner Zahnarztpraxis. Auf eine Beschwerde einzugehen und ein Problem zu lösen ist, in diesem Sinne, der grösste Beweis

dafür, dass das entgegengebrachte Vertrauen und die Zufriedenheit des Patienten für den Zahnarzt und sein ganzes Team wirklich wichtig sind.

Nachfolgend daher ein Leitfaden, dessen Schritte dabei helfen eine Beschwerde erfolgreich zu handhaben.

1. Zuhören und ausreden lassen

Immer den Patienten ausreden lassen und diesen dabei nicht unterbrechen, mag die Beschwerde noch so unberechtigt sein. Für den Patienten ist dieses Unbehagen „persönliche Realität“ und die so bedeutende Mund-zu-Mund Propaganda hängt voll und ganz von genau dieser subjektiven Zufriedenheit ab. Oftmals sucht der Patient nur jemanden, der ihm etwas Aufmerksamkeit schenkt und zuhört. Das Gefühl kennt wohl jeder: Hat man

erst mal Dampf abgelassen, so sieht die Welt schon wieder etwas rosiger aus.

2. Zusammenfassen

Hat sich der Patient erst mal Luft verschafft, so ist es sinnvoll dessen Problem in eigenen Worten zusammen zu fassen. Ganz im Sinne von „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, so...“ Damit wird dem Patienten bekundet, dass man ihm zugehört und verstanden hat. Und, beinahe noch wichtiger, die Zusammenfassung bietet zudem die Möglichkeit einzelne Einwände und Aspekte etwas zu relativieren und abzuschwächen. So wird aus „das ist eine absolute Katastrophe“ dann „es ist nicht so gut gegangen“... Klingt doch schon weniger schlimm, oder?

3. Verständnis zeigen

Reklamationen haben oft auch damit zu tun, dass ein Patient sich nicht ernst genommen fühlt. Aus diesem Grund ist es wichtig Verständnis zu zeigen, nicht so sehr für das Problem an und für sich - schliesslich muss ja dieses erst abgeklärt werden - sondern für das Unbehagen, welches der Patient empfindet. Damit wird das Gefühl ungerecht behandelt worden zu sein vermindert, und gleichzeitig wird das angeschlagene Vertrauen wiederaufgebaut.

4. Danke sagen

Hand in Hand mit dem vorangegangenen Punkt sollte man dem Patienten seine Dankbarkeit äussern. Einerseits dafür, dass er eben genügend

CHECKLISTE BESCHWERDEMANAGEMENT
Zuhören und ausreden lassen.
Mit eigenen Worten zusammenfassen.
Verständnis für das Unbehagen zeigen.
Dankbarkeit ausdrücken.
Um Verzeihung bitten.
Gemeinsame Erinnerungen auffrischen.
Schriftliche Annahme.
Diskretion gewährleisten.
Umgehend agieren.
Nie schlecht über jemanden reden.

www.swissdentalmarketing.com

Vertrauen zu uns hat, dass er sein Unbehagen ausdrückt, andererseits helfen Reklamationen auch die eigene Leistung zu verbessern. Aus diesem Grund ist ein Dankeschön mehr als angebracht.

5. Um Verzeihung bitten

Wie bereits erwähnt, hängt der Erfolg einer Zahnarztpraxis vom Patienten und dessen subjektiver Zufriedenheit ab. Basierend auf dieser Tatsache sollte man immer und auf jeden Fall um Verzeihung bitten. Es geht dabei nicht darum einen Fehler einzugestehen, sondern - ganz entscheidend bei diesem Schritt - sich für die Umstände und das Unbehagen zu entschuldigen. Und: Für einen verärgerten Patienten handelt es sich beim Wort „Verzeihung“ um den absoluten Schlüsselbegriff, dieser wartet oftmals nur darauf ein „bitte entschuldigen Sie uns“ zu hören.

6. Erinnerung auffrischen

Handelt es sich um einen bestehenden, langjährigen Patienten, so sollte man während des Gespräches versuchen positive Erfahrungen in Erinnerung zu rufen. Im Sinne von „bisher hatten wir ja eine wirklich tolle Zusammenarbeit...“ Damit wird der allenfalls vorhandene Ärger durch die positiven Erinnerungen und Sensatio-

nen abgeschwächt, wenn nicht sogar aufgewogen.

7. Schriftliche Annahme

Es muss nicht ein amtlich-behördliches Schreiben sein, ein selbst erarbeitetes A4-Blatt reicht völlig aus, um eine Beschwerde praxisintern zu protokollieren. Mit der schriftlichen Annahme einer Beschwerde werden zwei Ziele verfolgt. Einerseits beweist man dem Patienten, dass man seine Reklamation wirklich ernst nimmt und gibt hierfür ein Beweis in die Hand. Andererseits dient das Formular zur internen Beschwerdeabwicklung und hilft mit, dass die Beanstandung nicht untergeht.

8. Diskretion

Eine Reklamation hat, wie bereits erwähnt, viel mit Vertrauen zu tun, und dieses geht Hand in Hand mit der Diskretion. Bei Beschwerden und Gesprächen mit unzufriedenen Patienten sollte die Verschwiegenheit immer

gewahrt werden. Konkret heisst dies, dass entsprechende Konversationen nicht am Empfangsschalter geführt werden dürfen, sondern im Büro des Chefs oder, wenn nichts anderes vorhanden, in einem leeren Behandlungszimmer, bei geschlossener Türe. Die Diskretion ist im Interesse beider Parteien: Dem Patienten hilft sie sich vertrauensvoller und ehrlicher auszudrücken, die Praxis vermeidet, dass andere Besucher von der Reklamation erfahren.

9. Sofort agieren

Entscheidender Faktor bei einer Beschwerde ist auch die Zeitspanne, in welcher eine Antwort gegeben wird. Gerade in der Zahnmedizin kann nicht immer eine sofortige Lösung angeboten werden, handelt es sich etwa um ein Problem bei einer Implantatbehandlung. Die Antwort respektive der Lösungsvorschlag sollte jedoch in zwei, drei Arbeitstagen erfolgen, maximal innerhalb einer Woche. Verschleppt sich die Lösung, so wird die Unzufriedenheit des Patienten nur noch verstärkt. Die Folgen sind katastrophal, verbreitet sich doch negative Mundpropaganda wie ein Buschfeuer!

10. Nie schlecht über jemanden reden

Nicht nur gegenüber den Beschwerden von Patienten (extern), sondern auch bei Problemen und Reklamationen innerhalb des Teams (intern) gilt die Regel, nie schlecht über jemanden zu reden - und sei es in einem Zwiegespräch zwischen zwei Arbeitskollegen. Irren ist menschlich, ein Fehler kann schliesslich jedem widerfahren. Vertrauen und Stimmung werden kaum schlimmer untergraben, als wenn man mitbekommt, dass schlecht über eine andere Person gesprochen wird. Denn dann denkt man automatisch: „Was wird man wohl über mich sagen?“

ZUR INFORMATION

Laden Sie sich auf www.swissdentalmarketing.com in der Rubrik „Publikationen > Daily Business Tools“ die Checkliste für einen erfolgreichen Umgang mit Patientenreklamationen kostenlos als PDF runter.