



START ICH WILL PRAXIS DOROTHEES WEG



### Werblischer Inhalt

Finanzierung	BEGO Implantatsysteme	Fokus Endodontie	Die jungen ICX-Wilden	Praxissysteme	Camlog Implantatsysteme	dent.talents. by Henry Schein	Zahnersatz deutschlandweit	Straumann Implantatsysteme
--------------	-----------------------	------------------	-----------------------	---------------	-------------------------	-------------------------------	----------------------------	----------------------------



Bei Gemecker nicht die Ohren auf Durchzug stellen: Die Kritik von Patienten kann sehr hilfreich sein. vadyndrobot - Fotolia

### PRAXISGRÜNDER

## Wenn die (Dienst) Leistung nicht stimmt

Ein Patient, der sich beschwert, macht sich nicht unbedingt beliebt: Er verlangt nach Aufmerksamkeit und Auseinandersetzung. Auf der anderen Seite sind Patienten die besten Ratgeber, wenn es darum geht, den Service in der Praxis zu verbessern.

Wir alle kennen das aus unserem Alltag: Sind wir mit einem Produkt oder einer Dienstleistung nicht zufrieden, erfolgen Reklamation und Beanstandung, egal ob es sich um ein schmutziges Hotelzimmer, einen kalten Hauptgang im Restaurant oder den sündhaft teuren Blumenstrauß vom Floristen handelt, der nach wenigen Tagen verwelkt. Welche Emotionen wir nun in Zukunft mit diesem Unternehmen oder Produkt in Verbindung bringen, hängt maßgeblich von der Reaktion unseres Gegenübers auf die Beschwerde ab. Werde ich ernst genommen? Fühle ich mich in meinem Anliegen verstanden? Und welches Resultat stellt sich am Ende ein? Zwischenmenschliche Interaktionen, die mitunter nur wenige Minuten Zeit beanspruchen, jedoch einen nachhaltigen Einfluss haben.

### Lieber offene Kritik als ein stiller Abschied

Das gilt auch für die Zahnarztpraxis. Ist ein Patient mit einem Service, einer Behandlung oder einer gezielten Praxisleistung nicht zufrieden, wird er Sie dies wissen lassen. Und genau diese Prozesse sind für Praxen von großem Wert, schließlich lassen sich Strukturen nur optimieren und Leistungen nur verbessern, wenn man die Bewertung durch die Zielgruppe kennt. Jede Kritik bedeutet folglich eine Chance zur Verbesserung. Und jeder Patient, der offen Kritik übt, ist für Sie wertvoller als ein unzufriedener Patient, der die Konfrontation scheut und sich aufgrund seiner Unzufriedenheit still und heimlich von der Praxis verabschiedet.

In der Konsumgüterindustrie hat man den Stellenwert von Verbrauchermeinungen längst erkannt: Der "Customer Relation Management" beschäftigt ganze Abteilungen. Ist ein Kunde nicht zufrieden, wendet er sich an den Verbraucherservice, lässt seinem Unmut freien Lauf und erhält meist ein Dankeschön für sein Feedback. Was sich nach unwirtschaftlichen Prozessen anhört, ist in der Realität genau das Gegenteil. Denn wer könnte Produkte besser bewerten als der Verbraucher? Um die tatsächlichen Bedürfnisse der Zielgruppe zu ermitteln, ist seine Kritik

### WERBLICHER INHALT

#### Praxisdossiers unserer Partner

- ▶ Finanzierung
- ▶ BEGO Implantatsysteme
- ▶ Fokus Endodontie
- ▶ Die jungen ICX-Wilden
- ▶ Praxissysteme
- ▶ Camlog Implantatsysteme
- ▶ dent.talents. by Henry Schein
- ▶ Zahnersatz deutschlandweit
- ▶ Straumann Implantatsysteme



zm Starter Praxisgründer Newsletter

folglich um ein Vielfaches wertvoller als die besten Marktforschungsaktivitäten. Auch eine Zahnarztpraxis ist ein „Dienstleister“. Und wenn die (Dienst)Leistung nicht stimmt, sollte man entsprechend professionell reagieren und das Problem angehen.

### Ein ehrlich gemeintes Danke ist der erste Schritt!

Patienten verfügen über vielfältige Möglichkeiten, Kritik zu äußern. Im Idealfall suchen sie das persönliche Gespräch zu Ihnen. Hören Sie zu, betrachten Sie die Beanstandung aus der Patientenperspektive und evaluieren Sie auch aus dieser, was Sie sich selbst als Reaktion wünschen würden. Ein ehrlich gemeintes „Danke“ sollte dabei stets der erste Schritt sein. Wurde die zu lange Wartezeit kritisiert, versuchen Sie beispielsweise dem Patienten das nächste Mal einen Komforttermin zu geben. Ist er mit einem Behandlungsergebnis unzufrieden, führen Sie den Regress entsprechend Ihrer Möglichkeiten sowie des zulässigen Rahmens aus. Bemängelt er fehlende Aufklärung oder ein ungenügendes Vertrauensverhältnis, reflektieren Sie die Praxisprozesse selbstkritisch.

### Danke für Ihre Kritik!

Der Begriff „Beschwerdemanagement“ ist von Natur aus negativ behaftet. Besser ist, von einem Feedback-Management zu sprechen und hierfür geeignete Strukturen zu etablieren. Halten Sie Ihr Empfangsteam dazu an, den Patienten vor Verlassen der Praxis nochmals auf sein Befinden anzusprechen und vergewissern Sie sich, ob alles in Ordnung war. Wird am Empfang ein Folgetermin vereinbart, die Versicherungskarte zurückgegeben oder ein Rezept ausgestellt, ist diese direkte Ansprache ein Leichtes.

Notieren Sie das Feedback aller Patienten und besprechen Sie besonders hervorstechende Kritiken in regelmäßigen Abständen - sowohl positive als auch negative. Wie auch in der Hotellerie gibt es zunehmend mehr Praxen, die ein paar Tage nach dem Behandlungstermin einen Feedback-Bogen an die Patienten versenden, mit der Bitte um Ausfüllung und Rücksendung. Eine gute Möglichkeit, den Termin zu rekapitulieren – beachten Sie dabei jedoch etwaige Datenschutzregulationen. Auch ein Kummerkasten im Wartezimmer mit einem entsprechend vorbereiteten Fragebogen kann ein hilfreiches Medium sein, um anonymisiert Kritik äußern zu können und Anregungen zu geben.

### Die Gefahr der Anonymität

Speziell im medizinischen Bereich gibt es eine Vielzahl an Plattformen, die zur Veröffentlichung von Patientenmeinungen dienen. Die Gefahr lauert dabei in der Anonymität, denn sie setzt die Hemmschwelle zu Kritik und auch zu stark subjektiven Äußerungen herab. Freut man sich über positive Benotungen und viele Bewertungssternchen, ist der Ärger im umgekehrten Fall immens. Es ist oftmals unmöglich, die Bewertung konkret zu rekonstruieren und einem speziellen Patientenfall zuzuordnen. So wird der Zahnarzt mit dem Unmut des Patienten, auf den er nur begrenzt reagieren kann, allein gelassen.

Fest steht: Eine negative Kritik im eigenen Profil hinterlässt immer einen schlechten Beigeschmack. Aus psychologischer Sicht müssen erst etwa neun positive Ereignisse folgen, um den einen Negativpunkt in der Wahrnehmung zu neutralisieren. Stellt sich eine Bewertung als direkter Angriff dar, beruht sie auf fehlerhaften Angaben oder hat sich das kritisierte Ereignis gar nicht zugetragen, sollte von Seiten der Praxis reagiert werden, um einer negativen Imagebildung entgegenzuwirken. Schließlich nutzen auch Neupatienten Bewertungsportale, um einen ersten Eindruck von der Praxis zu gewinnen.

### Ein Patient, der sich verstanden fühlt, bleibt!

Ein professionelles Feedback-Management sollte heute Bestandteil jeder Praxis sein. Sowohl positives Feedback als auch negative Kritik sind hilfreich, um den Ist-Zustand von Behandlungs- und Servicequalität bewerten zu können und unter Umständen an den entsprechenden Stellschrauben zu drehen. Halten Sie sich dabei vor Augen, dass Ihnen Kritiker nichts Schlechtes wollen. Im Gegenteil: Sie möchten gehört und ernst genommen werden und werden es Ihnen danken. Denn für eine langfristige Arzt-Patienten-Beziehung ist nichts bedeutender als Vertrauen, Offenheit und Ehrlichkeit. Ein Patient, der sich verstanden fühlt, bleibt Ihr Patient. Feedback-Management wird so zum hilfreichen Werkzeug für eine effiziente Patientenbindung.



**Nadja Alin Jung**

Nadja Alin Jung ist diplomierte Betriebswirtin, zertifizierte Praxis- und Qualitätsmanagerin im Gesundheitswesen und Unternehmensinhaberin von m2c | medical concepts & consulting.

Teilen

SOZIALES ENGAGEMENT | UMFRAGEN | JAHRES-CD | NETIQUETTE | FÜR VERANSTALTER