

Teil 2

Schlüsselposition Empfang

| Nadja Alin Jung

Wissen Sie eigentlich, was an Ihrem Empfang tagtäglich passiert? Hat man doch aus eigener Erfahrung als Patient in einigen Praxen schon viel erlebt: Mitarbeiter, die sich nur ungern bei der Beantwortung ihrer privaten E-Mails von den Patienten stören lassen, lieber ihr Telefonat fortsetzen als die Annahme am Laufen zu halten, oder auf Anliegen entnervt reagieren. Die Frage, wie dieses Verhalten am Praxisinhaber vorübergehen kann, stellen wir uns dann jedes Mal. Dabei lässt sich die Performance eines Praxisempfangs mit einigen einfachen Regeln und Tipps erheblich verbessern.

Die Empfangsposition ist zu wichtig, um sie beispielsweise aus Zeitmangel oder in der Überzeugung, dass bisher auch alles irgendwie lief, steuerlos sich selbst zu überlassen. Das Funktionieren eines Praxisempfangs ist definitiv kein Selbstläufer und selbst sein Funktionieren kein Garant für eine professionelle und serviceorientierte Patientenbetreuung. Grundsätzlich ist es richtig und auch wichtig, sich auf seine Empfangsmitarbeiter zu verlassen. Delegieren ist eine der entscheidenden Disziplinen in der Führung eines Praxisteam, um für sich selbst die notwendige Entlastung zu schaffen. Doch sollte der Praxischef gewisse übertragene Aufgaben nachhalten und eine übergeordnete Kontrollfunktion ausüben. Dies bedeutet allerdings nicht, permanent seine Zeit mit der Kontrolle der eigenen Mitarbeiter zu verbringen, sondern vielmehr Mechanismen zu schaffen, um einen Einblick in bestimmte Arbeitsbereiche zu erhalten, Arbeitsabläufe transparent zu gestalten und somit leichter nachhaltbar zu machen.

Die Möglichkeiten, transparente Strukturen im Empfangsbereich zu schaffen, sind vielfältig. Ein guter Weg ist beispielsweise die Dokumentation in Form eines Empfangs-Handbuchs. In diesem werden sämtliche Schritte, die

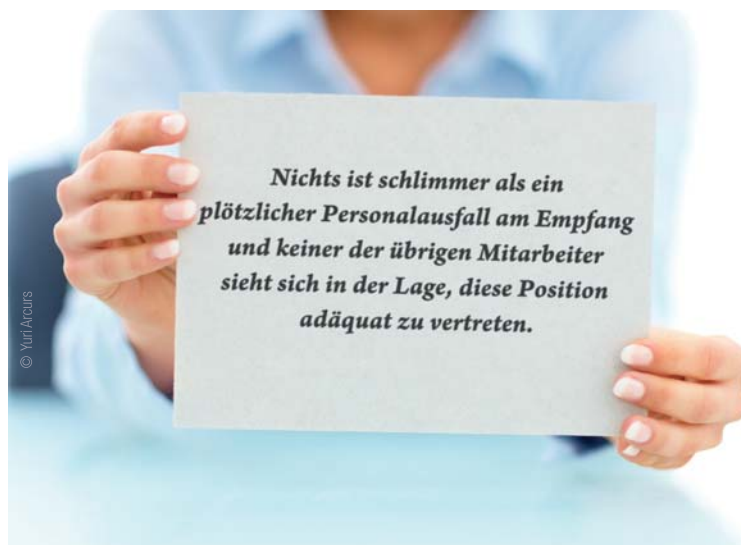
vom Empfangsteam zu leisten sind, festgehalten. Daher ist es im Vorfeld der Erstellung notwendig, dass Sie sich als Praxisinhaber die Frage stellen, was diese Position für Sie leisten soll und wie Sie Ihre Praxisphilosophie entsprechend einfließen lassen können. Definieren Sie über das Handbuch, welche Dinge Ihnen wichtig sind und wie bestimmte Abläufe zu erfolgen haben. Arbeits- aber auch Kommunikationsanweisungen können so übersichtlich festgehalten werden. Beispielsweise bietet sich hier die Möglichkeit, darzustellen, wie die Kommunikation zwischen Behandlungszimmer und Empfang ablaufen soll. Das Erstellen von zusätzlichen Checklisten ist in diesem Zusammenhang sinnvoll und sorgt weiterführend dafür, dass nichts vergessen wird. Auf diese Weise sind Transparenz und eine schnelle Über-

prüfbarkeit gegeben. Hierzu zählen beispielsweise auch Checklisten für die Kontrolle von Praxisgebühr oder Kassenbuch.

Zudem ist es immer ratsam, sich auch als Praxisinhaber Zeit zu nehmen, um regelmäßig am Empfang vorbeizuschauen und zu überprüfen, ob alles den eigenen Wünschen entsprechend läuft.

Wissen teilen

In vielen Praxen herrscht noch häufig der Gedanke vor, der Empfang sei eine Position mit Monopolstellung. Alteingesessene Kräfte möchten ihr Wissen nur ungern mit den übrigen Mitarbeitern teilen und verfallen dem Irrglauben, sich auf diese Weise unersetzlich zu machen. Doch gerade im Empfangsbereich ist Transparenz eine der wichtigsten Voraussetzungen. Nur so gelingt es bei Urlaub oder Krankheit des



Nichts ist schlimmer als ein plötzlicher Personalausfall am Empfang und keiner der übrigen Mitarbeiter sieht sich in der Lage, diese Position adäquat zu vertreten.

Stelleninhabers, den Praxisbetrieb weiterhin aufrechtzuhalten. Nichts ist schlimmer als ein plötzlicher Personalausfall am Empfang und keiner der übrigen Mitarbeiter sieht sich in der Lage, diese Position adäquat zu vertreten. Denn die Abwicklung der Patientenannahme, telefonischen Terminvergabe und Praxisorganisation muss weitergehen. Ein strukturierter Ablauf des operativen Tagesgeschäftes ist dann meist nicht mehr sichergestellt. In einer solchen Situation besteht immer die Gefahr, bei dem Patienten nachhaltig einen unorganisierten und schlecht aufgestellten Eindruck zu hinterlassen. Es ist also sinnvoll, regelmäßige Teammeetings zu nutzen, um das gesamte Praxisteam an Empfangsaufgaben zu beteiligen, entsprechend einzuweisen und Einblick in diesen Arbeitsbereich zu geben. Auf diese Weise finden sich im Ernstfall auch andere Mitarbeiter am Empfang zurecht. So sollten Sie im Rahmen Ihres internen Praxis-Qualitätsmanagementsystems auch für andere Arbeitsbereiche vorgehen. Beispielsweise sind Teammeetings auch die geeignete Plattform, um innerhalb des Teams Erfahrungen im Umgang mit Patientenbeschwerden auszutauschen.

Professionelles Beschwerdemanagement

Der Empfang ist nicht nur die Visitenkarte einer jeden Praxis, sondern auch die Stelle, an der Patienten Anliegen, -wünsche und -beschwerden als erstes geäußert werden. Demnach ist der Aufbau eines professionellen Anliegen- und Beschwerdemanagements gerade im Hinblick auf die Serviceorientierung unerlässlich – in der Patientenorientierung sollte sich Ihre Praxis von anderen unterscheiden. Überlassen Sie daher die Servicequalität nicht dem Zufall – sondern einer gut ausgebildeten Empfangskraft!

Welche Praxis kennt das nicht: Patienten reagieren aufgebracht auf zu lange Wartezeit, beschweren sich telefonisch über die erhaltene Rechnung oder sind aufgrund von Schmerzen angespannt und ungehalten. Eine abweisende Körperhaltung und erhobene Stimme sind im Umgang mit dem Patienten in diesen Fällen keinesfalls zielführend, aber häufig die emotionale Antwort von un-

ausgebildeten Praxiskräften. Mitarbeiter, die sich durch Patientenbeschwerden selbst angegriffen und beleidigt fühlen, werden heikle Situationen dieser Art nur selten zugunsten der Praxis entscheiden. Patientenbeschwerden können jede Praxis treffen – selbst solche, die durch hervorragende Organisation und ein perfektes Terminmanagement brillieren. Wichtig ist es, sich in diesem Zusammenhang vor allem der möglichen Konsequenzen, die von unzufriedenen Patienten ausgehen, bewusst zu sein. Folgen wie Imageverlust und ein negativer Multiplikatoreffekt sollten keinesfalls unterschätzt werden. Hinzu kommt, dass nicht jeder unzufriedene Patient sich die Mühe macht und sich direkt beschwert.

Sehen Sie also an Ihre Praxis herangetragene Beschwerden als Chance und nutzen Sie die Offenheit Ihrer Patienten, um sich kontinuierlich zu verbessern. Um Patienten im Beschwerdefall nicht dauerhaft zu verlieren, ist hierbei der richtige und souveräne Umgang durch ein gut geschultes Praxisteam wichtig. Gut aufgestellt sind die Praxen, deren Mitarbeiter so ausgebildet sind, dass sie die Patienten auch in einer negativen Situation im positiven Sinne überraschen. Ziel ist die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit und des -vertrauens, bei gleichzeitiger Minimierung der negativen Auswirkung durch den Beschwerdefall. Dabei beginnt der souveräne Umgang mit einer Patientenbeschwerde schon mit der richtigen Körpersprache und führt über eine lösungsorientierte Kommunikation zu einer zufriedenstellenden Klärung. Beschwerdelösung bedeutet Kommunikation. Der Patient muss sich verstanden und ernst genommen fühlen. Auf jede Beschwerde muss von Ihrem Praxisteam entsprechend eingegangen werden. Das Gespräch muss vonseiten Ihrer Praxis gelenkt, Hintergründe müssen erklärt und ein verbindlicher Gesprächsabschluss mit Fokus auf Ergebnisorientierung muss erreicht werden. Ihre Mitarbeiter müssen hierbei Folgendes beachten: neutral, ruhig, sachlich und stets freundlich bleiben, nicht argumentieren und Schuldzuweisungen unbedingt unterlassen. Generell sollte auf eine positive Ausdrucksweise geachtet werden.

Bringen Sie Ihrem Team näher, wie wichtig es ist, in Lösungen zu reden und nicht in Problemen.

Zu einer professionellen Beschwerdebewertung gehört in jedem Fall auch eine verbindliche Rückmeldung zum Beschwerdeverlauf. Sollte im Beschwerdemoment selbst nicht sofort eine Lösung für den Patienten gefunden werden, ist es wichtig, diesen im Nachgang verbindlich zu kontaktieren und über das Vorgehen zur Beschwerdelösung in Kenntnis zu setzen. Arbeiten Sie hierbei mit zeitlichen Zielvorgaben, bis wann eine Rückmeldung erfolgen wird. Auf diese Weise signalisieren Sie dem Patienten, dass sich jemand konkret und verbindlich um sein Anliegen kümmert. Es ist anzuraten, in Bezug auf den Umgang mit Patientenbeschwerden ein festes Ablauf- bzw. Handlungssystem sowie eine vorgegebene Beschwerdeerfassung zur Dokumentation aufzustellen. Hierdurch ist eine professionelle Bearbeitung und möglichst rasche Klärung eines jeden Beschwerdefalles sichergestellt. Beschwerdegründe und zielführende Lösungen sollten festgehalten werden. So können sie bei Bedarf erneut eingesehen werden und sind möglicherweise auf andere Beschwerdefälle übertragbar. Dies bedeutet jedoch nicht, jedem Beschwerdefall mit einer standardisierten Lösung zu begegnen. Gerade wenn es sich um Beschwerden handelt, ist eine individuelle Klärung des jeweiligen Problemfalls von großer Bedeutung für die Wiederherstellung der Patientenzufriedenheit und des Vertrauens.

Erkenntnisse aus den einzelnen Beschwerdefällen sollten, wie bereits beschrieben, regelmäßig Inhalt Ihrer Teambesprechungen sein. Auf diese Weise lernt das gesamte Team aus den gemachten Fehlern. Sie arbeiten auch hier im Rahmen des QM (Qualitätsmanagement) an der kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Abläufe und Kommunikation. Vergeben Sie Verantwortlichkeiten: Ernennen Sie beispielsweise Ihre Empfangskraft zur Patientenbeauftragten, die sich bei vorliegenden Beschwerdefällen einschaltet und für eine professionelle Abwicklung sorgt. Die Verantwortlichkeit ist so klar definiert und Transparenz in der Erledigung sichergestellt.

Zudem gilt es als ratsam, das gesamte Praxisteam so zu briefen, dass es in schwierigen Situationen aktiv auf Patienten zugeht. Beispielsweise verzögert die Behandlung eines Schmerzpatienten den gesamten Behandlungsablauf. Hier heißt es agieren statt reagieren. Demnach ist es sinnvoll, das Team so anzuweisen, dass es direkt mit den wartenden Patienten in Kommunikation tritt, Aufklärung zum Wartegrund gibt, eventuell Getränke anbietet oder gar einen Ausweichtermin vereinbart. Somit kann in vielen Fällen bereits im Vorfeld vermieden werden, dass sich eine Konfliktsituation entwickelt.

Ein ähnliches Prinzip, wie das im Beschwerdefall, gilt im Umgang mit Patienten Anregungen und -wünschen. Auch hier empfiehlt sich die Erarbeitung einer praxisinternen Kommunikationskette, um Anregungen und Wünsche richtig vom Empfang weiterzuleiten und für die Entwicklung der Praxis zu nutzen.

Machen Sie sich und Ihrem Team Folgendes bewusst: Unzufriedene Patienten wechseln in der Regel sofort. Patienten, die sich beschweren und ihre Anliegen äußern, geben Ihnen die Möglichkeit zur Optimierung und somit eine zweite Chance. Wenn Sie Beschwerden als Anregung und nicht als Kritik auffassen, gelingt es Ihnen, Ihre Servicequalität kontinuierlich zu verbessern. So gestalten Sie durch eine professionelle Beschwerde- und Anliegenabwicklung die Patienten-Praxis-Bindung aktiv und stärken sie langfristig.

Fazit

Sich vom Markt abzuheben ist heute auch im Bereich von zahnmedizinischen Dienstleistungen nicht mehr so einfach. Daher ist es umso wichtiger, Ihren Patienten durch Serviceorientierung den Zahnarztbesuch so angenehm wie möglich zu gestalten. Dies beginnt in der Regel bei Ihrem Empfang. Arbeiten Sie regelmäßig mit Ihrem Emp-

fangsteam an der Verbesserung von Umgangsformen im Praxisalltag, Serviceorientierung und patientengerechter Kommunikation. Denn der kleine, aber feine Serviceunterschied zahlt sich wirtschaftlich aus!

tipp.

Seminare, wie Sie als Praxisunternehmer erfolgreich Ihr Personal managen, bietet die MMA.

kontakt.



Nadja Alin Jung
MMA Medizinische Management
Akademie

Tel.: 069 25538857

E-Mail: nadja-alin.jung@mmakademie.de

www.mmakademie.de

ANZEIGE

FAHRBARE GERÄTEWAGEN FÜR IHR EQUIPMENT.

- Hochwertige Carts aus Stahlblech für eine extrem lange Lebensdauer
- Geräte und Zubehör sowie Equipment in einem Cart, sofort einsatzbereit
- Ideal für Endodontie und Chirurgie
- Integrierte Stromversorgung und Kabelaufwicklung
- Große Auswahl an Arbeitsplatten sowie Zubehör

AB 1.790.- €*



Angebote zu Ausstattungsoptionen sowie Modellvarianten erhalten Sie über Ihr Depot oder direkt über DEMED Dental Medizintechnik.

*Gerätewagenpreise ohne Inhalt, zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer