

WHITE PAPER

UMGANG MIT SCHWIERIGEN PATIENTEN

TIPPS UND TRICKS FÜR DEN ERFOLGREICHEN PATIENTENDIALOG

www.med2day.com

Viele Praxen beobachten seit einigen Jahren, dass die Patienten anstrengender, fordernder, aggressiver werden und immer weniger Verständnis zeigen. Der Ton wird rauher und die Erwartungen größer und oft unrealistisch. Wir zeigen Ihnen aus unserer 20jährigen Trainingserfahrung Tipps und Tricks, wie Sie damit im Sprechstundenalltag besser klar kommen.



Zusammenfassung

Um schwierige Patienten in einer Arztpraxis oder Zahnarztpraxis professionell und positiv zu behandeln, ist es wichtig, eine Kombination aus Kommunikationstechniken, Empathie und effektiver Praxisorganisation einzusetzen.

Als "schwierig" geltende Patienten können in einer medizinischen Praxis durch verschiedene Verhaltensweisen oder Eigenschaften auffallen. Hier sind einige Typen von schwierigen Patienten und die Gründe, warum sie als schwierig empfunden werden:

1. Ängstliche Patienten
2. Aggressive Patienten
3. Manipulative Patienten
4. Nichtkooperative Patienten
5. Übermäßig fordernde Patienten
6. Chronisch kranke Patienten
7. Misstrauische Patienten
8. Patienten mit psychischen Erkrankungen
9. Patienten mit Sprachbarrieren
10. Patienten mit unrealistischen Erwartungen

8%

der Deutschen haben eine Persönlichkeitsstörung

Das gesundheitliche Wohlbefinden dieser Patienten hängt stark von Praxen ab, da Menschen mit Persönlichkeitsstörungen besonders häufig einen Arzt aufsuchen. Hierzu tragen auch die verbreitete Vereinsamung und Unselbstständigkeit bei.

Der Umgang mit schwierigen Patienten in der Arzt- oder Zahnarztpraxis stellt eine besondere Herausforderung dar. Solche Patienten können aus verschiedenen Gründen anspruchsvoll sein – sei es aufgrund von Ängsten, Frustrationen oder unrealistischen Erwartungen. Ein professioneller Umgang mit diesen Patienten erfordert Einfühlungsvermögen, Geduld und effektive Kommunikation. Im Folgenden finden Sie Empfehlungen, wie man diesen Herausforderungen begegnen kann.

1. Aktives Zuhören und Empathie

Aktives Zuhören ist eine grundlegende Technik, die in der Kommunikation mit schwierigen Patienten essenziell ist. Nehmen Sie sich die Zeit, den Patienten ausreden zu lassen, und zeigen Sie durch Ihre Körpersprache und verbale Rückmeldungen, dass Sie aufmerksam zuhören. Phrasen wie „Ich verstehe, dass Sie besorgt sind“ oder „Es tut mir leid, dass Sie diese Erfahrung gemacht haben“ können dabei helfen, die Situation zu entschärfen.

2. Klare und verständliche Kommunikation

Vermeiden Sie medizinischen Fachjargon und erklären Sie die Situation und Behandlungsschritte in einfachen, klaren Worten. Dies hilft, Missverständnisse zu vermeiden und Ängste abzubauen. Beispielsweise könnte man sagen: „Zuerst werden wir Ihr Blutdruck messen, was nur wenige Minuten dauert“ oder „Die Röntgenaufnahme wird uns helfen, eine genaue Diagnose zu stellen.“

3. Grenzen setzen

Empathie und Verständnis sind wichtig, doch ebenso entscheidend ist es, klare Grenzen zu setzen. Unhöfliches oder aggressives Verhalten sollte höflich, aber bestimmt angesprochen werden. Ein Beispiel für eine solche Formulierung könnte sein: „Ich möchte Ihnen gerne helfen, aber wir müssen respektvoll miteinander sprechen.“

4. Lösungen anbieten

Fordernde Patienten suchen oft nach sofortigen Lösungen für ihre Probleme. Seien Sie proaktiv und bieten Sie mögliche Lösungswege oder Alternativen an. Dabei ist es wichtig, realistische Erwartungen zu setzen und dem Patienten klar zu machen, welche Möglichkeiten es gibt und wie lange bestimmte Prozesse dauern können. Dies schafft Transparenz und Vertrauen.

5. Sicherheitsvorkehrungen treffen

Bei aggressiven Patienten hat die Sicherheit von Personal und anderen Patienten oberste Priorität. Wenn eine Situation eskaliert, zögern Sie nicht, Hilfe von Kollegen oder Sicherheitspersonal in Anspruch zu nehmen. In extremen Fällen kann es notwendig sein, den Raum zu verlassen und professionelle Unterstützung zu suchen.

6. Nachsorge und kontinuierliche Unterstützung

Schwierige Patienten benötigen oft mehr Aufmerksamkeit und Nachsorge. Regelmäßige Follow-up-Termine und die Möglichkeit, Fragen zu stellen, tragen dazu bei, dass sich der Patient gut betreut fühlt. Dies kann auch dazu beitragen, zukünftige Probleme zu vermeiden.

7. Schulung und Teamarbeit

Ein gut geschultes Team ist unerlässlich für den professionellen Umgang mit schwierigen Patienten. Regelmäßige Schulungen und Teammeetings helfen, gemeinsame Strategien zu entwickeln und Erfahrungen auszutauschen. Eine einheitliche Vorgehensweise und gute Zusammenarbeit im Team stärken die Praxis und verbessern den Umgang mit herausfordernden Situationen.

8. Ruhige und beruhigende Atmosphäre schaffen

Eine beruhigende Atmosphäre kann viel dazu beitragen, die Angst und das Unbehagen schwieriger Patienten zu reduzieren. Achten Sie auf eine freundliche und entspannte Umgebung in der Praxis. Sprechen Sie in einem ruhigen und sanften Tonfall und bieten Sie Ablenkungen wie Zeitschriften, Musik oder beruhigende Bilder an.

9. Verbindlichkeit und Transparenz

Seien Sie verbindlich in Ihren Aussagen und transparent in Ihren Handlungen. Dies bedeutet, dass Sie den Patienten ehrlich informieren, was als nächstes passieren wird und was sie erwarten können. Verbindlichkeit schafft Vertrauen und reduziert Unsicherheiten.

10. Professionelle Distanz wahren

Bleiben Sie professionell und vermeiden Sie, persönliche Emotionen in das Gespräch einfließen zu lassen. Ihr Ziel ist es, sachlich und lösungsorientiert zu bleiben, auch wenn der Patient emotional reagiert.

FAZIT

Der Umgang mit schwierigen Patienten in der Arzt- oder Zahnarztpraxis erfordert eine Kombination aus Einfühlungsvermögen, Geduld und professioneller Kommunikation. Durch aktives Zuhören, klare Kommunikation, das Setzen von Grenzen und das Anbieten von Lösungen können Sie eine respektvolle und effektive Interaktion sicherstellen. Regelmäßige Schulungen und eine starke Teamarbeit unterstützen Sie dabei, diese Herausforderungen erfolgreich zu meistern und die Qualität der Patientenversorgung auf hohem Niveau zu halten.

Aggressive Patienten

Warum sie schwierig sind: Aggressive Patienten können laut, unhöflich oder sogar bedrohlich sein.

Herausforderungen: Sie können das Personal und andere Patienten verunsichern oder einschüchtern, was eine unangenehme Atmosphäre schafft.

Tipps zum Umgang mit schwierigen Patienten:

Patienten können aus verschiedenen Gründen aggressiv sein, und es ist wichtig, die zugrunde liegenden Ursachen zu verstehen, um angemessen darauf reagieren zu können. Einige Gründe für aggressives Verhalten bei Patienten könnten sein:

Angst und Unsicherheit: Patienten können sich ängstlich und unsicher fühlen, insbesondere wenn es um ihre Gesundheit oder medizinische Eingriffe geht. Diese Angst kann sich in Form von Aggressionen äußern.

Frustration: Frustration über lange Wartezeiten, unklare Kommunikation oder unerwartete Ergebnisse kann zu aggressivem Verhalten führen. Patienten können sich nicht ausreichend informiert oder unterstützt fühlen und ihre Frustration auf das medizinische Personal übertragen.

Schmerz und Unwohlsein: Patienten, die unter Schmerzen oder Unwohlsein leiden, können gereizt und aggressiv reagieren. Schmerzen können die Fähigkeit zur Selbstkontrolle beeinträchtigen und das Verhalten beeinflussen.

Persönliche Probleme: Patienten können persönliche Probleme haben, die sie belasten und zu aggressivem Verhalten führen. Diese Probleme können sich auf ihre Stimmung und ihre Interaktion mit anderen auswirken.

Fehlende Bewältigungsstrategien: Einige Patienten haben möglicherweise keine angemessenen Bewältigungsstrategien für Stress oder Konflikte entwickelt und reagieren daher aggressiv, wenn sie mit schwierigen Situationen konfrontiert sind.

Psychische Gesundheitsprobleme: Psychische Gesundheitsprobleme wie Angststörungen, Depressionen oder Persönlichkeitsstörungen können zu aggressivem Verhalten führen. Patienten mit solchen Problemen können Schwierigkeiten haben, ihre Emotionen zu kontrollieren und angemessen zu kommunizieren.

Medikamenten- oder Drogenkonsum: Der Konsum von bestimmten Medikamenten oder Drogen kann das Verhalten eines Patienten beeinflussen und zu aggressivem Verhalten führen.

Ängstliche Patienten

Warum sie schwierig sind: Ängstliche Patienten können übermäßig besorgt oder panisch sein, was zu wiederholten Fragen, übertriebenen Reaktionen oder Schwierigkeiten führt, Anweisungen zu befolgen.

Herausforderungen: Sie benötigen oft mehr Zeit und Zuspruch, was den Praxisbetrieb verlangsamen kann..

Tipps zum Umgang mit ängstlichen Patienten:

Aktives Zuhören: Hören Sie dem Patienten aufmerksam zu, ohne ihn zu unterbrechen, und zeigen Sie Verständnis für seine Ängste.

Empathie zeigen: Zeigen Sie, dass Sie die Gefühle des Patienten nachvollziehen können und ernst nehmen.

Ruhige und beruhigende Atmosphäre schaffen: Sprechen Sie in einem ruhigen und sanften Tonfall, um eine entspannende Umgebung zu schaffen.

Klare und verständliche Informationen geben: Erklären Sie die Abläufe und Schritte der Untersuchung oder Behandlung verständlich und vermeiden Sie medizinischen Fachjargon.

Vorbereitung auf die Untersuchung: Bereiten Sie den Patienten Schritt für Schritt auf die Untersuchung oder Behandlung vor, indem Sie jeden Schritt vorher erklären.

Fragen erlauben und beantworten: Ermutigen Sie den Patienten, Fragen zu stellen, und beantworten Sie diese geduldig und ehrlich.

Ablenkungen anbieten: Bieten Sie dem Patienten Ablenkungen an, wie das Lesen einer Zeitschrift, das Hören von Musik oder das Betrachten eines beruhigenden Bildes.

Positive Bestärkung geben: Loben Sie den Patienten für seine Kooperation und geben Sie ihm positives Feedback.

Entspannungs- und Atemtechniken vorschlagen: Zeigen Sie dem Patienten einfache Atemübungen oder Entspannungstechniken, um seine Angst zu lindern.

Nachsorge und Unterstützung anbieten:

Bieten Sie dem Patienten an, nach der Untersuchung oder Behandlung weitere Fragen zu klären oder einen Folgetermin zu vereinbaren.

Fordernde Patienten

Warum sie schwierig sind: Diese Patienten erwarten sofortige Aufmerksamkeit und umfangreiche Erklärungen, oft ohne Rücksicht auf die Praxisorganisation.

Herausforderungen: Sie können den Arbeitsfluss stören und zusätzliche Ressourcen beanspruchen..

Tipps zum Umgang mit fordernden Patienten:

Verständnis zeigen:

„Ich verstehe, dass Ihre Situation frustrierend ist, und wir möchten Ihnen so schnell wie möglich helfen.“

Aktives Zuhören signalisieren:

„Ich höre, dass Sie sich Sorgen machen. Können Sie mir bitte genau erklären, was Sie beunruhigt?“

Geduld signalisieren:

„Ich nehme mir die Zeit, um Ihr Anliegen vollständig zu verstehen. Bitte erzählen Sie mir mehr darüber.“

Lösungsorientiert bleiben:

„Lassen Sie uns gemeinsam eine Lösung finden, die für Sie zufriedenstellend ist.“

Realistische Erwartungen setzen:

„Wir tun unser Bestes, um Ihnen schnell zu helfen, aber einige Prozesse brauchen ihre Zeit. Ich werde Ihnen genau erklären, was wir tun können.“

Sicherheit geben:

„Sie sind in guten Händen. Wir werden alles tun, um sicherzustellen, dass Sie die bestmögliche Behandlung erhalten.“

Klare Information geben:

„Ich möchte Ihnen den Ablauf genau erklären, damit Sie wissen, was Sie erwarten können.“

Transparenz betonen:

„Es ist wichtig, dass Sie alle Informationen haben. Wenn Sie Fragen haben, beantworte ich diese gerne.“

Verbindlichkeit ausdrücken:

„Ich werde persönlich dafür sorgen, dass Ihr Anliegen an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet wird.“

WIR ÜBER UNS

WAS WIR TUN

Als eine der ersten Trainingsagenturen in Deutschland bieten wir seit 2001 speziell auf die Anforderungen im Gesundheitswesen zugeschnittene Konzepte an und tragen damit erfolgreich dazu bei, dass die Patientenbedürfnisse stärker in den Mittelpunkt gelangen. Durch die Spezialisierung auf das Gesundheitswesen, unsere Qualifikation und Erfahrungen garantieren wir unseren Kunden eine hochwertige qualitätsorientierte Unterstützung auf dem Stand der Zeit und den Teilnehmern einen spannenden und kurzweiligen Trainingstag.

WER WIR SIND



DR. MED. FABIAN STEHLE

Arzt, Ernährungsmediziner, Gesundheitsökonom

Gründer & Geschäftsführer;
Schwerpunkte Patientenzufriedenheit & Prozessoptimierung



KATHRIN STEHLE

Dipl. Kauffrau, Bankkauffrau, Finanzassistentin

Gründerin & Geschäftsführerin;
Schwerpunkte Kommunikation & Teamführung



VERENA EHRMANN

Dipl. Schauspielerin, Dipl. Erzieherin

Trainerin; Schwerpunkte: Sprache, Stimme & Körpersprache

UNSERE SEMINARE



KOMMUNIKATION & SERVICE

Wir wollen, dass Patientenorientierung und Serviceverständnis keine leeren Phrasen bleiben, sondern im Praxisalltag umgesetzt werden.

Denn durch eine gelungene Kommunikation mit Ihren Patienten tragen Sie maßgeblich zur Patientenzufriedenheit und Patientenbindung bei. Am Ende des Tagesseminars wissen Sie, mit welchen Ohren Sie und Ihre Patienten Botschaften empfangen können, wie Sie ein positives Gesprächsklima schaffen und was Sie zukünftig besser nicht mehr sagen sollten

TELEFON & ANMELDUNG

Das Telefon wird in Praxen oft als lästiges Medium betrachtet. So klingelt es doch permanent und Patienten fordern oft schnell einen Termin oder eine Auskunft von Ihnen.

In der Hektik fällt es da manchmal schwer, den richtigen Ton zu treffen oder Sie verzetteln sich in nicht zielführende Diskussionen am Telefon. Wir möchten, dass Sie gerne telefonieren und sich der Bedeutung des Telefons – gerade bei neuen Patienten – bewusst werden. Lernen Sie die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon kennen



ZUFRIEDENE PATIENTEN

In unserem Service-Training beschäftigen wir uns mit der Frage, wie Sie mit Ihrem Team die Patientenzufriedenheit in Ihrer Praxis erhöhen können.

Service ist, wenn man sich wundert! Durch professionelles Service Verhalten und einzelne „magische Momente“ erzielen Sie begeisterte Patienten, die Ihre Praxis weiter empfehlen und wieder kommen.

PRAXIS CHECKUP

Wir durchleuchten Ihre Praxis und identifizieren gemeinsam mit Ihnen schnell und kostengünstig umsetzbares Optimierungspotenzial.



DIREKT ZU DEN SEMINARDETAILS:
www.med2day.com/trainings



UNSERE SEMINARE



STARK IM TEAM

Der Schlüssel zum Erfolg sind zufriedene und motivierte Mitarbeiter.

Während des anstrengenden Arbeitsalltags kommt offener Austausch und Feedback im Team leider oft zu kurz. Doch gerade dieser ist wichtig für ein gutes Arbeitsklima.

Wir bieten Ihnen und Ihrem Team die Möglichkeit, Konflikte in der moderierten Diskussion anzusprechen, konstruktives Feedback zu geben und gemeinsam Spielregeln für ein besseres Miteinander aufzustellen

IGEL-LEISTUNGEN

Die Beratung zu individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) und der Verkauf von Selbstzahlerleistungen nimmt zunehmend eine wichtigere Rolle für Arztpraxen ein.

Leider werden IGeL-Leistungen in den Medien (und auch von vielen MFA) oft kritisch gesehen. Doch sowohl in der GKV als auch in der PKV ist das Leistungsspektrum begrenzt. Umso wichtiger ist es deshalb, ein seriöses und gut durchdachtes IGeL-Portfolio als sinnvolle Ergänzung anzubieten. Dazu zählt auch, dass Ärzte und Praxisteams zu diesen Leistungen professionell beraten und sie überzeugend anbieten können. Die dafür erforderlichen Fachkenntnisse vermitteln wir in unserem Seminar



UMGANG MIT SCHWIERIGEN PATIENTEN

IProfessionellen Umgang mit schwierigen Patienten, bei Beschwerden und in kritischen Gesprächssituationen kann man lernen!

Wir zeigen Ihnen, wie Sie schwierigen Patienten professionell und gelassen begegnen und souverän mit Beschwerden in der Praxis umgehen. Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für schwierige Patientengespräche. So beugen wir bestimmten Situationen vor und erreichen eine bessere Deeskalation, wenn die Eskalation nicht mehr verhindert werden kann.

DIREKT ZU DEN SEMINARDETAILS:
www.med2day.com/trainings





Bildnachweise:

Ärztin, die der weiblichen Patientin die Diagnose erklärt; ; Alexander Raths / shutterstock.com (S.9)

§167546774 Älterer Arzt zeigt jungem Patient Röntgen; lightwavemedia / shutterstock.com

Ärztin sieht sich Röntgenbild an; Minerva Studio – Fotolia.com (S.9)

Mann mit Megaphon schreit Frau an; Olly – Fotolia.com (S.1, S.10)

Ältere Patientin mit Ärztin; Alexander Raths – Fotolia.com (S.9)

Bildungs-, Beruf-, Menschen- und Medizin-Konzept – Nahaufnahme von glücklichen Ärzten mit Tablet-PCs und Papieren auf Seminar- oder Krankenhausseminaren; Syda Productions / shutterstock.com (S.10)

Eigenes Bildmaterial ((c) med2day.com (S.8,9,10)