

Der Praxisknigge (II) – Umgang mit Patienten in der Praxis

Sybille David

Im ersten Teil unserer Artikelserie haben wir uns mit den zeitgemäßen Umgangsformen am Telefon beschäftigt. In dieser Ausgabe legen wir das Augenmerk auf die persönliche Betreuung Ihrer Patienten in der Praxis.

Umgangsformen an der Rezeption

Die zahnärztliche Rezeption ist meist Arbeitsplatz, Telefonzentrale und Empfangsbereich in einem. Nicht selten geht es an der Rezeption zu wie im viel zitierten Taubenschlag. Das bringt nicht nur Unruhe in Ihre Verwaltungs- und Abrechnungsabläufe, sondern stört auch im Kontakt mit Patienten.

Sorgen Sie deshalb dafür, dass die Rezeption kein Versammlungsort für Ihre Kolleginnen ist, die gerade nichts zu tun haben. So angenehm kleine Pausen und private Gespräche an der Rezeption auch sind, sie gehören in den Aufenthaltsraum, weit weg von dem Bereich, in dem Patienten empfangen und betreut werden.

Die Rezeption vermittelt Ihrem Patienten den ersten Eindruck von Ihrer Praxis. Schlüpfen Sie einmal in die Haut des Patienten, betreten Sie Ihre Praxis und halten sich an der Rezeption auf. Was erleben Sie dort, was sehen



Abb. 1 Die Rezeption vermittelt Ihrem Patienten den ersten Eindruck von Ihrer Praxis.¹

Sie, was riechen und was hören Sie?

Betreten Ihre Patienten einen hellen, einladenden Bereich, kommen sie an eine ordentlich aufgeräumte Rezeption, werden sie von einer freundlich lächelnden Praxismitarbeiterin empfangen? Oder betritt der Patient einen dunklen Gang, in dem vernachlässigte Topfpflanzen ein trauriges Dasein fristen oder Jahrzehnte alte Kunstblumen den Stil längst vergangener Zeiten repräsentieren?

Vielleicht fragen Sie sich beim Lesen ja, was hat denn das alles

mit Knigge zu tun? Wir beleuchten unter dem Thema „Der Praxisknigge“ alle patientenrelevanten Prozesse in Ihrer Praxis, weil diese der Spiegel Ihrer Praxiskultur und Ihrer aktuellen Umgangsformen sind. Und dazu gehört nun auch einmal der Patientenempfang an der Rezeption.

■ Professioneller Empfang

Der ideale Eingangsbereich empfängt den Besucher mit hellem, warmen Licht, es riecht keinesfalls nach Zahnarzt und es



Abb. 2 In einem separaten Beratungsraum bleibt die Diskretion gewahrt, die Atmosphäre ist entspannt, die Kommunikation verläuft meistens erfolgreich.²

herrscht eine angenehme Geräuschkulisse vor, z. B. angenehme Musik oder das Vogelgezwitscher aus einem geöffneten Fenster.

Als Mitarbeiterin der Rezeption nehmen Sie sofort beim Eintritt des Patienten in die Praxis Blickkontakt auf, lächeln ihn freundlich an und begrüßen ihn mit Namen – sofern Sie den Patienten eindeutig zuordnen können. Wenn Sie noch serviceorientierter sein möchten, gehen Sie Ihrem Patienten entgegen, begrüßen ihn per Handschlag (Achtung Hygiene!), nehmen die Garderobe ab und begleiten ihn in den Wartebereich. Ein auf diese äußerst professionelle Art empfangener Patient wird den ersten Eindruck in Ihrer Praxis überaus positiv bewerten, was sich langfristig auch sehr vorteilhaft auf die gesamte Patientenbeziehung auswirken wird.

- Annahme von Patientenunterlagen, Versicherungskarte etc.
- Kein Patient sollte lange an der Rezeption stehen und auf die Bearbeitung seiner Unterlagen warten. Deshalb ist die Knigge-Praxis darauf bedacht, den Behandlungsstandard für Patienten ständig zu optimieren. Nehmen Sie alle Unterlagen des Patienten in Empfang und bitten (besser noch begleiten) Sie Ihren Patienten dann in das Wartezimmer. Empfehlen Sie ihm Ihre aktuelle Zeitungslektüre, z. B. *„Frau Maier, gerade heute morgen sind unsere neuen Gartenzeitschriften eingetroffen“* oder *„ Herr Peters, während der Wartezeit empfehle ich Ihnen die Computerzeitschrift XY“* und bitten Sie den Patienten Platz zu nehmen.

- Nun bearbeiten Sie in Ruhe die Patientenunterlagen, die Sie dem Patienten dann in den Wartebereich zurück bringen. Damit Sie unterwegs nichts verlieren, eignen sich Spannordner, in denen der Unterlagentransport professionell von statton gehen kann.

■ Diskretion hat Vorrang
 Nicht immer lässt es sich vermeiden, persönliche Fragen mit dem Patienten zu erörtern, obwohl andere Patienten in der Nähe sind. Als Knigge-Profi achten Sie auch hier auf oberste Professionalität.

- Keine persönlichen Details lautstark an der Rezeption verkünden, z. B. *„Frau Schmitt, Ihre Prothese ist schon fertig“* oder *„Herr Müller, Sie haben Glück, die Krankenkasse hat Sie als Härtefall anerkannt“*.

Auch wenn es manchmal schwierig ist, persönliche Gespräche mit Patienten diskret zu führen, weil die Rezeption und der Wartebereich der Praxis offen gestaltet sind, sollten Sie wenigstens leise sprechen oder nach Möglichkeit diese Angelegenheiten des Patienten erst im Sprechzimmer klären.

Sind Türen zwischen Rezeption und Wartebereich vorhanden, sollten diese unbedingt geschlossen bleiben.

Bedenken Sie bitte, dass der Datenschutz Bestandteil des Qualitätsmanagements ist und somit keine freiwillige Sache, sondern aktiver Patienten- und Verbraucherschutz.



■ Neupatientenannahme

Patienten, die Ihre Praxis zum ersten Mal aufsuchen, erwarten Ihre ganz besondere Aufmerksamkeit. Gerade wenn der Neupatient auf Empfehlung eines zufriedenen Patienten den Weg in Ihre Praxis gefunden hat, ist eine exzellente Empfangsbetreuung von höchster Wichtigkeit. Aktivieren Sie im Neupatientenkontakt Ihr gesamtes Knigge-Know-How, um selbst anspruchsvollste Patienten bereits beim ersten Besuch von Ihrer Praxis zu begeistern!

Alle Punkte, die Sie oben über den Patientenempfang gelesen haben, treffen natürlich auch für den Neupatienten zu. Achten Sie bereits bei der Patienten-Neuaufnahme auf entsprechende Umgangsformen und Diskretion.

Beim Ausfüllen des Anamnesebogens können Sie helfen, wenn es nötig sein sollte, aber keinesfalls in Gegenwart anderer wartender Patienten. Besser ist es, den Patienten in Ihr Besprechungszimmer, ein freies Behandlungszimmer oder an einen ähnlich diskreten Ort der Praxis zu bitten, um Gesundheitsfragen zu klären und weitere Formalitäten mit dem neuen Patienten zu erledigen.

Schlüpfen Sie hier einmal in die Rolle des Patienten und sensibilisieren sich für solche Situationen: Wie würden Sie sich fühlen, wenn Sie bei Ihrem Gynäkologen im Beisein anderer Patienten über intime Details Ihrer Beschwerden lautstark abgefragt würden?

Im Arbeitsalltag leidet schon hier und da einmal die Rücksichtnah-

me ein wenig – in einer professionell geführten Praxis kommt das jedoch niemals vor!

■ Terminmanagement

„Frau Berger, Sie müssen am Donnerstag noch einmal kommen“ oder *„Frau Berger, Herr Doktor möchte Sie am Donnerstag noch einmal sehen – passt es Ihnen um 17.00 Uhr?“*

„Wir haben erst im November wieder freie Termine, bis dahin geht gar nichts“ oder *„Herr Roland, beginnen wir mit dem nächsten Behandlungsabschnitt im November und vereinbaren die benötigten 3 Termine dicht hintereinander, so sind Sie bereits vor Weihnachten mit der gesamten Behandlung fertig. Das klingt doch gut, nicht wahr?“*

„Kommen Sie bitte gleich vorbei, aber bringen Sie Wartezeit mit“ oder *„Das tut mir leid für Sie, dass Sie die ganze Nacht von Zahnschmerzen geplagt wurden. Wenn Sie gleich vorbei kommen wollen, ist das natürlich möglich. Wir behandeln Sie natürlich so schnell das geht. Wenn Sie allerdings gegen 12:30 Uhr vorbeikommen möchten, wird kaum Wartezeit für Sie entstehen.“*

Es ist sicher nicht immer leicht, unattraktive Termine anzubieten. Patienten wünschen sich ja immer schnelle Termine – auch wenn es dafür gar keine Gründe gibt. Wer beim Zahnarzt anruft, möchte die leidige Angelegenheit möglichst schnell hinter sich bringen. Sicher verständlich, aber nicht immer möglich.

Viele Praxen haben mehrere Wochen, ja manchmal sogar Monate Vorlaufzeit, bis ein freier

Termin verfügbar ist. So haben Sie bei der Terminvergabe die schwierige Aufgabe, diese für Patienten unschöne Tatsache zu übermitteln.

Achten Sie hierbei unbedingt auf Ihre Wortwahl. Sie können die gleiche Botschaft abweisend (sicher von Ihnen nicht beabsichtigt), aber auch positiv verpacken. Da Kommunikation eine sehr emotionale Angelegenheit ist, erzielen Sie wesentlich bessere Kommunikationserfolge, wenn Sie auf positiv besetzte Begriffe im Praxisalltag achten.

■ Versäumte Termine

Ärgerlich, wenn ein Patient einen Termin, ohne diesen rechtzeitig abzusagen, versäumt. Besser ist es, auch diesen Prozess generell zu klären. Gute Erfahrung haben Praxen mit der „Schiedsrichter-Methode“ gemacht. Beim erstmaligen unentschuldigten Terminversäumnis gibt es die gelbe Karte und der Patient erhält eine neue Chance. *„Frau Maier, leider haben wir vergangenen Dienstag vergeblich auf Sie gewartet. Dadurch entstand unserer Praxis ein Leerlauf, den wir nicht füllen konnten. Ärgerlich auch, dass Patienten, die ebenfalls schon lange auf einen Termin warten, gerne Ihren Termin wahrgenommen hätten. Da wir aber nur pünktliche Termine einhalten können, wenn auch unsere Patienten mitmachen, bitten wir Sie, künftig Termine mindestens einen Tag vorher abzusagen. Danke!“* Wird ein weiterer Termin erneut nicht wahrgenommen, kommt die rote Karte, also der Platzverweis zum Einsatz. *„Frau Maier, leider haben Sie zum wiederholten Mal einen Termin versäumt, ohne*

diesen rechtzeitig abzusagen. Unsere Praxis arbeitet nach einem ausgeklügelten und verlässlichen Terminmanagement, das unsere Patienten zu schätzen wissen. Diese Vertrauensbasis ist für eine gut funktionierende Arzt-Patientenbeziehung unerlässlich. Herr Doktor/Frau Doktor ist der Ansicht, dass die Vertrauensbasis durch die mehrmaligen Terminversäumnisse nachhaltig gestört ist und bittet Sie, von weiteren Behandlungswünschen Abstand zu nehmen. Danke für Ihr Verständnis.“

Vielleicht klingt diese radikale Vorgehensweise für Sie ja ungewohnt, aber sie hat den Vorteil, die Zahl unzuverlässiger Patienten erst gar nicht anwachsen zu lassen. Und wenn Sie rhetorisch geschult sind, werden Sie diese, zugegebenermaßen nicht ganz einfache Aufgabe souverän und im Sinne Ihrer Praxis bravourös meistern – natürlich immer in engster Abstimmung mit Ihrem Chef/Ihrer Chefin.

■ **Terminverzögerungen professionell managen**
 Patienten nehmen ungern Wartezeiten in Kauf. Gerade beim Zahnarzt setzen die meisten Patienten Pünktlichkeit voraus. Bei Patienten, die länger warten müssen, hat das Auswirkungen auf deren Compliance in der Behandlung. Wer warten musste, wird ungeduldig, ja sogar die Schmerzempfindlichkeit steigt an. Sollten Sie einen Beratungstermin mit dem Patienten geplant haben, der unpünktlich beginnt, kann das durchaus negative Konsequenzen auf die Abschlussbereitschaft des Patienten haben. Lässt sich die

Verzögerung eines geplanten Termins dennoch nicht vermeiden, kommt es darauf an, die Situation praxis- und dennoch patientenverträglich zu regeln. Sobald das Team im Behandlungszimmer feststellt, dass sich die aktuelle Behandlung verzögert, wird die Rezeptionsmitarbeiterin informiert. Ihre Aufgabe ist es nun, auch den Patienten über die Verzögerung seiner Behandlung zu unterrichten. Welche Möglichkeiten gibt es? Sie sagen dem Patienten, wie lange es voraussichtlich noch dauern wird, bis seine Behandlung beginnt. Verzichten Sie hierbei auf umständliche Details und Rechtfertigungen, bleiben Sie eng bei den Fakten.

„Herr Müller, ich habe eben die Info von Herrn Doktor erhalten, dass sich die aktuelle Behandlung um ca. 20 Minuten verzögert. Leider können wir mit Ihrer Behandlung erst in 30 Minuten beginnen. Erlaubt Ihre Zeit, zu warten, oder möchten Sie gerne einen neuen Termin?“

Wenn Ihr Patient warten möchte, verschieben sich ja alle Folgebehandlungen um 20–30 Minuten. Das bedeutet, dass alle weiteren Patienten über die Zeitverzögerung informiert werden, bzw. umbestellt werden müssen, um unnötige Wartezeiten auch für sie zu vermeiden. Bitte nicht einfach die nächsten Patienten „auflaufen“ lassen und dabei riskieren, dass alle nachfolgenden Patienten unter der aktuellen Terminverzögerung leiden und evtl. ärgerlich werden. Lieber Patienten die Möglichkeit einräumen, selbst zu entscheiden, erst später, dafür

aber pünktlich zum geänderten Termin zu erscheinen. Zeitverzögerungen bei der Behandlung sind alltägliche Vorgänge in der Praxis. Dieser wichtige Prozess, der ja sowohl Auswirkungen auf Ihre Praxisorganisation, als auch auf die Patientenzufriedenheit hat, sollte durchaus auch als Teil Ihres QM-Prozessmanagements verbindlich für alle geklärt sein. Will ein Patient nicht warten, erhält er einen neuen Termin – aber bitte nicht erst in 3 Monaten! Natürlich wird der neue Termin innerhalb weniger Tage möglich gemacht – auch wenn dafür jemand anderes umbestellt werden muss. Diese professionelle Vorgehensweise ist Grundlage einer service- und patientenorientierten Praxisführung. Und selbstverständlich wird der Patient beim neuen Termin keine Minute warten, sondern kommt absolut pünktlich an die Reihe. Damit dies nicht vergessen wird, sowohl im Bestellbuch als auch auf der Karteikarte die entsprechende Kennzeichnung anbringen. Wenn dieser Prozess bei Ihnen so umgesetzt wird, können Sie sicher sein, dass die Patientenzufriedenheit auch bei etwaigen Terminverlegungen und Zeitverzögerungen nicht leidet – wird Ihr Patient doch stets informiert und kann selbst entscheiden, ob er warten oder ein andermal wiederkommen möchte.

■ **Versammlungsplatz Rezeption**

Häufig ist der Rezeptionsbereich **die** zentrale Anlaufstelle der Praxis für Kolleginnen, Chef und



Patienten. Dabei wird nicht immer nur praxisrelevante Kommunikation betrieben, oft entsteht eine regelrechte Partystimmung, die für Patienten wenig angenehm ist und die Kollegin an der Rezeption in ihrer Arbeit stark behindert.

Natürlich gibt es täglich viele Anlässe, gemeinsam zu sprechen, zu lachen, Kollegialität zu pflegen. Aber bitte nicht an der Rezeption!

Die Rezeption ist ein Arbeitsplatz, an dem eine störungsfreie Atmosphäre unumgänglich ist. Kollegiale Gespräche und Ausgelassenheit des Teams gehören in den Aufenthaltsraum, in die Pause, aber keinesfalls an die Rezeption. Hier, wo Patienten alles mitbekommen, ist nicht der richtige Platz für flapsige Späße und Neckereien.

Wenn Sie die Rezeptionsmitarbeiterin sind, bitten Sie Ihre KollegInnen sofort, sich einen anderen Platz zum Kaffeetrinken und zum Plausch zu suchen. Ihr Chef und die Patienten werden es Ihnen danken.

Rezeption – oder für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

Patienten, die Ihre Praxis besuchen, werden an der Rezeption empfangen. Welches Bild bietet sich Ihren Besuchern?

Stapel von Karteikarten, eine vollgekritzelte Schreibtischunterlage, ein schmutziges Telefon, Staubmäuse und viel unnützer Nippes neben einer abgestandenen Tasse Kaffee? Professionalität und Patientenorientierung

machen nicht halt vor Ihrer Rezeption. Ihre Patienten beurteilen Ihre Praxiskultur auch nach äußeren Faktoren, wie z. B. Sauberkeit und Hygiene. Und wo könnte Ihr Patient dies besser beurteilen, als an Ihrer Rezeption, wo seine Blicke ungeniert herum-schweifen können und sich das gebotene Bild in seinem Unterbewusstsein festsetzt? Schreibtischordnung und tägliche Schreibtischreinigung gehören zu einer top-gepflegten Rezeption dazu!

■ Musik, Radio oder andere Medien

Läuft in Ihrer Praxis das Radio den ganzen Tag? Kommen Ihre Patienten in den fragwürdigen Genuss, von Werbung, Verkehrsdurchsagen, Wetterberichten, untermalt von sogenannten Jingles zugehörnt zu werden? Oft sind Praxen unsicher, ob Musik den Praxisalltag bereichert oder eher stört. Sicher kommt es darauf an, welche Ansprüche die Praxis selbst stellt, aber auch Ihre Patienten sollten ihre Meinung zu Pro oder Contra bezüglich Radio abgeben dürfen. Für MitarbeiterInnen ist der regionale Radiosender sicher eine willkommene Abwechslung, hört man da doch seine Lieblingslieder, verfolgt gespannt Gewinnspiele und Grußdurchsagen. Ob Ihre Patienten dies genauso sehen, ist die Frage. Viele Patienten möchten in der Zahnarztpraxis eher eine beruhigende, Angst abbauende Musikberieselung hören, um sich zu entspannen und auf die Behandlung vorzubereiten.

Deshalb greifen viele Praxen auf eine eigene Musikauswahl per CD oder Internet zu. Um hier keine Langeweile aufkommen zu lassen, reichen nicht zwei bis drei CDs – vielmehr sollte hier ein umfangreiches Archiv, bestehend aus unterschiedlichen Musikrichtungen verfügbar sein. Das stellt sicher, dass für jeden Ihrer Patienten etwas dabei ist – und das ungestört von Werbung, Verkehrsdurchsagen und ähnlich überflüssigen Informationen.

■ TV und DVDs

Aktuelle Nachrichtensender oder Wartezimmer-TV sind ebenfalls Möglichkeiten, Patienten die Wartezeit angenehmer zu gestalten. Doch auch hier stellt sich die Frage nach einer angemessenen Lautstärke und Senderwahl.

Tier- und Naturfilme gehören sicher zu den Themen, die beinahe für jeden Besucher Ihrer Praxis geeignet sind. Dennoch verzichten viele Praxen dabei auf den Ton, lassen also die Filme lautlos laufen. Macht das Sinn? Vielleicht auch hier auf kabellose Infrarotkopfhörer umsteigen, damit die Patienten, die Ihre Fernsehsendung auch mit Ton genießen möchten, dies tun können, ohne andere Wartende zu stören, die sich lieber in Ihre Wartezimmerlektüre vertiefen.

Profitipp:

Bei langwierigen Behandlungen ist ein MP3-Player mit der Lieblingsmusik des Patienten eine willkommene Ablenkung für diesen. Dieser Service wird von Ihren Patien-



ten sicher mit viel Aufmerksamkeit und Dank belohnt! Denken Sie daran, den Patienten rechtzeitig nach seiner Lieblingsmusik zu fragen, damit Sie diese bei der nächsten Behandlung dann auch vorrätig haben.

Q

Literatur- und Bildnachweis:

- 1 Roth T, Waschke J. Frische Ideen für die Zahnarztpraxis. Quintessenz Team-Journal 38(2008)411-413
- 2 Stamm M. Umgangsformen in der Erste-Klasse-Praxis. Wann, Was, Wie, Wo, Warum? Quintessenz Team-Journal 36(2006)331-335



Autorin

Sybille David, zertifizierte Kniggetrainerin, ist seit 1985 auf die Beratung von Zahnarztpraxen spezialisiert, wobei Personalentwicklung und -management, Mitarbeiterbefragungen, Netzwerkmanagement sowie Qualitätsmanagement zu ihren

Tätigkeitsschwerpunkten gehören. Hierzu bietet sie auch Seminare für Zahnarztpraxen und Labore an. Darüberhinaus ist sie Mitautorin des im ZFV erschienenen Fachbuchs „Praxismarketing mit System“ und hat Beiträge für verschiedene zahnmedizinischen Fachzeitschriften geschrieben.

Korrespondenzadresse

Sybille David
Zahnärztliche Praxisberatung
Rathausstraße 5
64521 Groß-Gerau
Tel.: 06152-18 88 30
E-Mail: sybille_david@web.de