Patientenkommunikation

Telefon-Knigge für Ihre MFA

Der gute Ton am Telefon kann über Patientenbindung und Wohlbefinden entscheiden. Kommunikationstrainer Volker Wirth kennt die besten Strategien, auch in schwierigen Situationen.

Bild: Picture-Factory - Fotolia

Eine freundliche Kommunikation ist das Aushängeschild Ihrer Praxis. Der Gießener Kommunikationstrainer Volker Wirth übt regelmäßig mit MFA ideale Gesprächssituationen ein.

Herr Wirth, warum ist ein Telefon-Knigge für die Praxis wichtig?

Fühlt sich ein Patient verstanden, so hat das einen messbaren Effekt auf seine Lebensqualität. Selbst Nebenwirkungen werden als weniger stark empfunden. Auch die Compliance wird von seiner Grundstimmung getragen: Fühle ich mich motiviert oder unfreundlich behandelt? Jede Praxis sollte deshalb genaue Richtlinien für den Telefonkontakt erarbeiten.

Wie kann eine solche Richtlinie aussehen?

Einheitliche Standards sollten von der Grußformel bis hin zu typischen Szenarien mit schwierigen Patienten gelten. Entsprechende Musterlösungen können bei einer Teambesprechung geschaffen und anhand von Rollenspielen eingeübt werden. Darüber hinaus spielen natürlich Datenschutz und Diskretion auch eine wichtige Rolle.

Was gibt es in puncto Diskretion zu beachten?

Warten Patienten am Empfang, wird kein Name genannt. Im Idealfall deckt eine MFA den Empfang ab, während die andere sensible Telefonate in einem ruhigen Zimmer führt. Am besten ermittelt sie bereits im Vorfeld, wann der Patient ungestört erreichbar ist. Auch sollte sie klären, wer Mitteilungen entgegennehmen darf und sich stets Vor- und Zunamen am Telefon nennen lassen, um die Verwechslungsgefahr mit Angehörigen zu vermeiden.

Was tun, wenn jemand immer weiter redet und die Leitung blockiert?

Unterlassen Sie sämtliche Zustimmungslaute wie „Aha, ja, mhm“. Nach einer Weile fragen auch hartgesottene Vielredner nach: „Sind Sie noch dran?“ Dann nehmen Sie wieder das Ruder in die Hand: „Das ist spannend – nun steht gerade ein Patient vor mir, wollen wir schnell noch einen Termin festmachen?“.

Wie werden Konflikte beschwichtigt?

Am besten erst die Emotion behandeln, dann die Fakten. Wer Dampf ablassen möchte, ist zunächst nicht aufnahmefähig. Nehmen Sie also eine professionelle Distanz ein und geben Sie dem Patienten Raum: „Was ist denn passiert?“ Sprechen Sie langsam und ruhig und äußern Sie Verständnis, ohne zu rechtfertigen: „Ich verstehe, was Sie meinen.“ Geben Sie dann dem Patienten das Gefühl, bei Ihnen genau richtig zu sein: „Ich kümmere mich darum.“

Schlagen Sie nun die nächsten Schritte vor: „Ich melde mich bis spätestens ... bei Ihnen, ist das in Ordnung für Sie?“ Einen Zettel mit diesem Ablauf kann man sich übrigens auch an die Innenwand des Empfangstresens hängen, um im Bedarfsfall eine Erinnerungsstütze zu haben.“ ■

Die Fragen stellte Deborah Weinbuch

„Souveränes Telefonieren kann man trainieren.“ (Infos: www.confidos-akademie.de)

Experte Volker Wirth

Bild: privat