

# Kommunikation

# Abstände

## 4 Distanzzonen

Intimdistanz  
 $< 50 \text{ cm}$   
Wahrnehmung  
von  
Körpergeruch  
und Hautwärme

persönliche  
Distanz  
 $0,5 - 1,5 \text{ m}$   
„Armlänge“  
Kontakt zu  
Freunden

geschäftliche  
Distanz  
 $1,5 - 3 \text{ m}$   
tägliche  
Interaktion  
keine  
Körperberührung

öffentliche  
Distanz  
 $> 3\text{m}$   
unpersönliche  
Beziehung

# Kommunikationsarten



# Verhalten gegenüber Patienten

- ✳ freundlicher Empfang -  
Blickkontakt, Mimik, Gestik
- ✳ sprachliche Zuwendung -  
danken für pünktliches  
Erscheinen, mit Namen  
ansprechen
- ✳ Neupatient -  
selbst vorstellen  
Praxisrundgang
- ✳ Namensschild
- ✳ umfassende Information -  
ggf. wiederholen  
auch bei schwierigen Patienten
- ✳ Respekt -  
nicht auf Uhr schauen  
nichts nebenbei ausfüllen
- ✳ Anruf  
z.B. nach Eingriff am Abend

# Verhalten gegenüber Patienten

## CAVE

Patienten machen gerne ihr Problem zu Ihrem Problem

Sie geben dem Patienten den kleinen Finger, er nimmt die ganze Hand  
-> social-media-Kontakte (messenger-Anfragen am Wochenende)

# Verhalten im Team

Durch Kommunikation zum Wir-Gefühl/  
Gemeinschaftsgeist

private Gespräche/Austragen von Konflikten der Teammitglieder vor  
dem Patienten lösen bei Patienten Kompetenzzweifel aus - sind also  
strikt zu vermeiden!!!

# Umgangsformen

## der Praxis-„Knigge“

- \* unaufgefordert Hilfe anbieten, aber nicht aufdrängen
- \* an der Garderobe behilflich sein, Tür aufhalten
- \* hilfsbedürftige Patienten ins Wartezimmer führen und abholen
- \* Patienten in den Behandlungsraum begleiten
- \* im Behandlungsraum „Betreuungsarbeit“ leisten

# Sprache

freundliche Formulierungen

- \* Was kann ich für Sie tun?
- \* Sehr gerne.
- \* Ich freue mich.
- \* Darf ich Sie bitten?

Negatives vermeiden

- \* Das geht nicht!
- \* Heute auf keinen Fall!
- \* Sie müssen...!
- \* Da knöre ich Sie dazwischen

eigenen Sprachstil kontrollieren

Vorsicht mit Fachausdrücken

# Beschwerdemanagement

Sind Beschwerden immer schlecht???

Mein Termin ist...

keine Rücksicht auf meine Schmerzen...

Zimmer zu kalt...

Zeitungen zu alt...

Sie haben mich wohl vergessen...

Ich hab heute noch was Anderes zu tun...

# Beschwerde als Chance

Der Patient ist König - wenn er sich wie ein König verhält!

Besser der Patient kommuniziert Beschwerde mit Ihnen,  
als mit Familie, Nachbarn etc

Team sollte Beschwerden diskutieren, sie stellen die Chance dar, Schwachstellen zu finden und eine Qualitätsverbesserung zu erreichen.

# Umgang mit Beschwerde und Kritik

- ✳ Freundlich bleiben, positiv aufgreifen.
- ✳ Beschwerenden aus öffentlichem Bereich der Praxis entfernen.
- ✳ Platz anbieten! Sitzend schimpft es sich schwerer.
- ✳ Fühlt sich der Patient ernst genommen und sein Anliegen wird professionell umgesetzt, so ist Wiederherstellung des Vertrauens möglich.

# grundsätzliche Verhaltensregeln

\* Patient mit Namen ansprechen

\* Verständnis zeigen

\* ggf. entschuldigen, auch wenn man nichts dafür kann

\* keine Schuldzuweisung an Kollegen/innen

\* nicht unterbrechen

\* gezielte Fragen stellen

- „Was irritiert Sie...?“
- „Wodurch fühlen Sie sich...?“

\* Interesse zeigen

- Zuhören, Kopfnicken, Notizen machen

\* Feedback geben

- Wiederholen mit eigenen Worten

\* Fragen

- Wie können wir diese Situation verbessern?

\* Nur versprechen, was man halten kann

\* positiver Abschluss

- „Danke, dass Sie das Thema angesprochen haben.“

# Patient wird laut/beleidigend

Das lassen Sie sich nicht gefallen.

Sie sind zwar nur die „Azubine“,  
aber Sie sind dem Hund nicht vom Arsch abgefallen.

Patient freundlich bitten, sich zu mäßigen, Verstärkung rufen (ggf. Chef), bei  
Übergriffen Polizei rufen!

# Ganz gefährlicher Patient

## **der „50-Euro-Patient“** nach Prof. Sanders

- \* hat eine Tüte mit Prothesen dabei
- \* schimpft auf Vorbeandler, aber hier ist alles ja besser
- \* Geld??? - spielt keine Rolle!
- \* Verteilt Vorschusslorbeeren
- \* hat abartige Behandlungswünsche
- \* will Implantate, hat aber keine Kohle
- \* Hey Doc, jetzt legen wir los, hab' nächste Woche Urlaub
- \* hat einen Vorteil durch seine Erkrankung



Pech gehabt - er  
schenkt Ihnen kein  
Geld; zahlen Sie ihm  
50 €, damit er zur  
Konkurrenz wechselt -  
ist gut angelegtes  
Geld!!!

# Zusammenfassung

Sind alle Patienten doof?  
Nein, die meisten sind nett!

Gibt es immer eine Lösung?  
Meistens!

Ist unser Team perfekt?  
Nein - wir sind Menschen!

Darf man Patienten rausschmeissen?  
Ja!

Ihr Gehalt wird von dem Geld bezahlt, das  
Patienten in der Praxis lassen!  
Das Gehalt des Chefs übrigens auch 😊

no shirt  
no shoes  
no service

Muss ich mir  
alles  
gefallen  
lassen?  
Natürlich  
nicht, Sie  
sind  
wertvoll!

**Ziel ist es durch Freundlichkeit, Einfühlksamkeit, fachgerechte Behandlung usw. den Patienten zufriedenzustellen und langfristig an die Praxis zu binden.**

**Zufriedene Patienten sind Multiplikatoren.  
Zufriedene Patienten sorgen für gute Umsätze,  
für gute Stimmung, für Spass am Beruf und...  
wenn das alles passt: zu LEBENSFREUDE!**

# Kommunikation Ende