

Ausgangssituation der Dialoge „Chefarzt nicht erreichbar“

Der Anrufer (Patient) hat eine Diagnose über eine seltene und schwere Bluterkrankung erhalten. Der Chefarzt hat beim letzten Termin angeboten, ihm weitere Fragen telefonisch zu beantworten. Der Patient, der wegen der Diagnose sehr beunruhigt ist, will dieses Angebot in Anspruch nehmen. Er ruft in der Klinik an.

Beispiel 1: Eskalierender Patientendialog

Der Anrufer wird falsch verbunden, wofür sich der Ansprechpartner in der Klinik nicht entschuldigt. Die Sekretärin versteht nicht, worum es geht, fragt aber auch nicht nach. Stattdessen stellt sie dar, was nicht geht (Negativ-Botschaften), und „belehrt“ den Anrufer. Das Gespräch durchläuft mehrere Eskalationsstufen und löst bei beiden Gesprächspartnern negative Emotionen aus. Vermutlich wird sich der Patient erneut melden, was auch für die Klinik einen weiteren Aufwand bedeutet.

Beispiel 2: Deeskalierter Patientendialog

Der Anrufer wird falsch verbunden, wofür sich der Ansprechpartner in der Klinik kurz entschuldigt. Die Sekretärin spricht den Anrufer namentlich an, fragt nach und gibt die Auskunft des Patienten in eigenen Worten wieder. Nachdem sie ein „aktives Ja“ des Patienten erhalten hat, erläutert sie die weitere Vorgehensweise. Auch hier holt sie sich das Einverständnis des Patienten ein. In diesem Fall kann die Gesprächssituation deeskaliert werden. Der Patient erlebt, dass sein Anliegen ernst genommen wird. Er ist bereit zu akzeptieren, dass der Chefarzt nicht unmittelbar zu sprechen ist.

Beide Dialoge wurden eingesprochen von der Theatergruppe „TatherGang“

Unternehmen im Gesundheitswesen profitieren vom professionellen Umgang mit Beschwerden: Beschwerden decken Fehlerquellen und Leistungsdefizite aus Sicht der „Kunden“ auf. Sie zeigen, wann und wo die Kommunikation mit den Patienten scheitert – und wie sie optimiert werden kann. Patienten, die sich verstanden und akzeptiert fühlen, sind dazu bereit, der Argumentation des Unternehmens zu folgen und zu kooperieren. Beschwerdesituationen, die eskalieren, wirken sich hingegen extrem negativ für ein Unternehmen aus. Der aufgebrachte Patient bindet Personal, da er nicht kooperationsbereit ist. Im Nu zieht seine Beschwerde Kreise und weitere Mitarbeiter sind damit befasst. Womöglich endet die Angelegenheit in einer juristischen Auseinandersetzung mit dem Unternehmen im Gesundheitswesen. Gelungene Kommunikation bedeutet deshalb eine erhebliche Zeitersparnis und schont die finanziellen und personellen Ressourcen des Unternehmens. Hinzu kommt der Imagegewinn durch positive Erfahrungsberichte einzelner Patienten.ⁱ

ⁱ Auszug aus: Gisela Meese: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten - Erfolgreich kommunizieren und überzeugen! W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart. 1. Auflage 2018, ISBN 978-3-17-033211-9