

HERZLICH WILLKOMMEN

zur Fortbildung



Machen Sie Ihre Patienten zu Fans!

Dienstag, 14. Januar 2020; 19.45h

SVA Sektion Aargau

Referentin:

Irène Wüest, lic.phil., Kommunikationsberaterin

Agenda

1. Patient als Fan?
2. Was erwartet ein Patient von einer Arztpraxis?
Was stellt ihn zufrieden, was begeistert ihn?
3. Bedingungen für begeisterte Patienten

Patient als Fan

Ein Fan ist

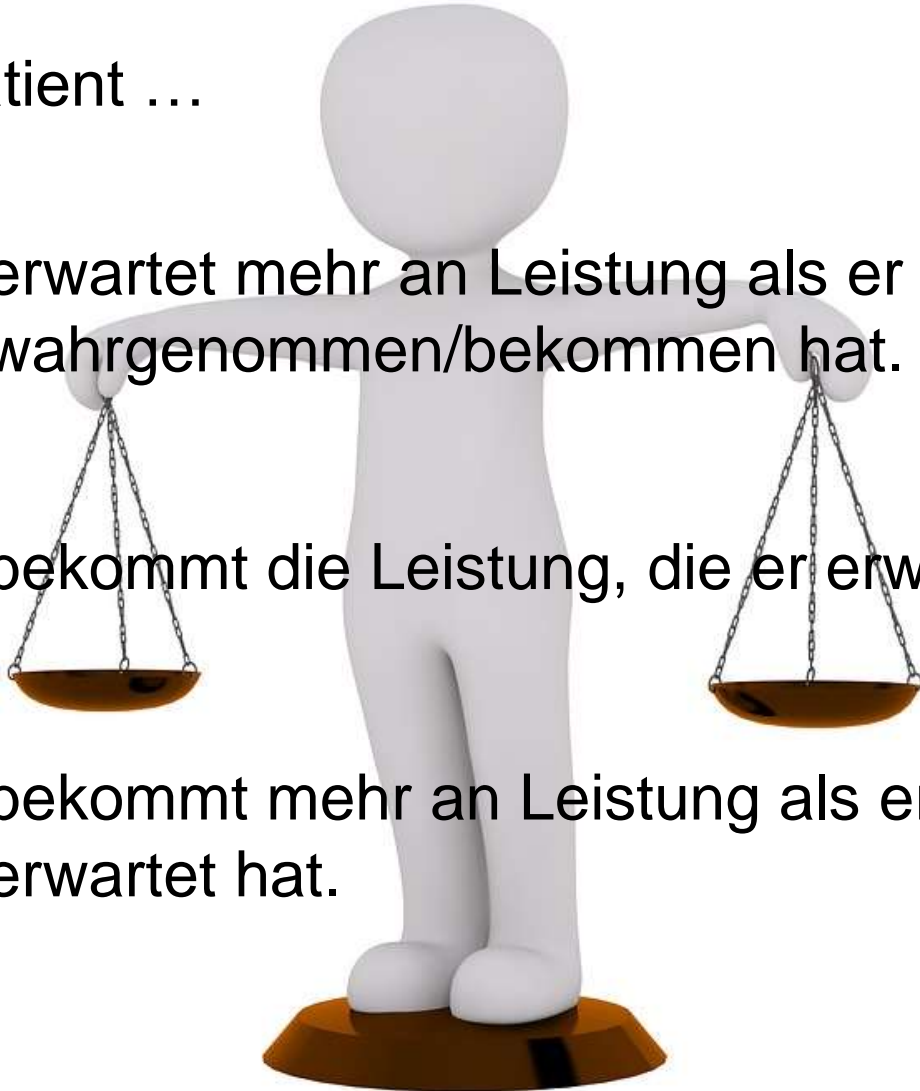
- jemand, der sich für etwas beGEISTert.
- ein beGEISTerter Anhänger einer Person oder Sache.

Quelle: Wikipedia

Patientenerwartung und -zufriedenstellung

Patient ...

- erwartet mehr an Leistung als er wahrgenommen/bekommen hat.  unzufrieden
- bekommt die Leistung, die er erwartet.  zufrieden
- bekommt mehr an Leistung als er erwartet hat.  begeistert



Was macht Kunde/Patient unzufrieden?

- **Unfreundlichkeit** und **mangelnde Höflichkeit**
- **Inkompetenz, Unwissenheit** oder **Unkenntnis** des Personals
- Lange **Wartezeiten am Telefon** oder in der Praxis
- Allgemeine **Ignoranz** und **Desinteresse** am Patienten
- **Schlechte Laune** und **Lustlosigkeit** des Personals
- **Arrogante** Behandlung

Was macht Kunde/Patient unzufrieden?

Warum wechselt ein Kunde zum Mitbewerber?

- 33% wegen der **Gleichgültigkeit** des Personals
- 21% wegen **wiederholter Fehler**
- 13% wegen **ungenügender Auskünfte**
- 11% wegen **Unhöflichkeit**
- 8% weil **Zusagen nicht eingehalten** wurden
- 3% wegen zu **hohen Preise**
- 3% wegen **schlechter Qualität**
- 8% aus anderen Gründen

Was begeistert Kunde/Patient?

Patientenzufriedenheit/
orientierung



„kann“

„soll“

„muss“



Begeisterungs-
qualität



Basisqualität

Was begeistert Kunde/Patient?

Patientenorientierung!

=

Problemlösung + gute Gefühle



Wie gelingt es uns,
dem Patienten ein gutes
Gefühl zu geben?

Patientenorientierte Einstellung

Meine Einstellung

= das, was der andere Mensch spürt!

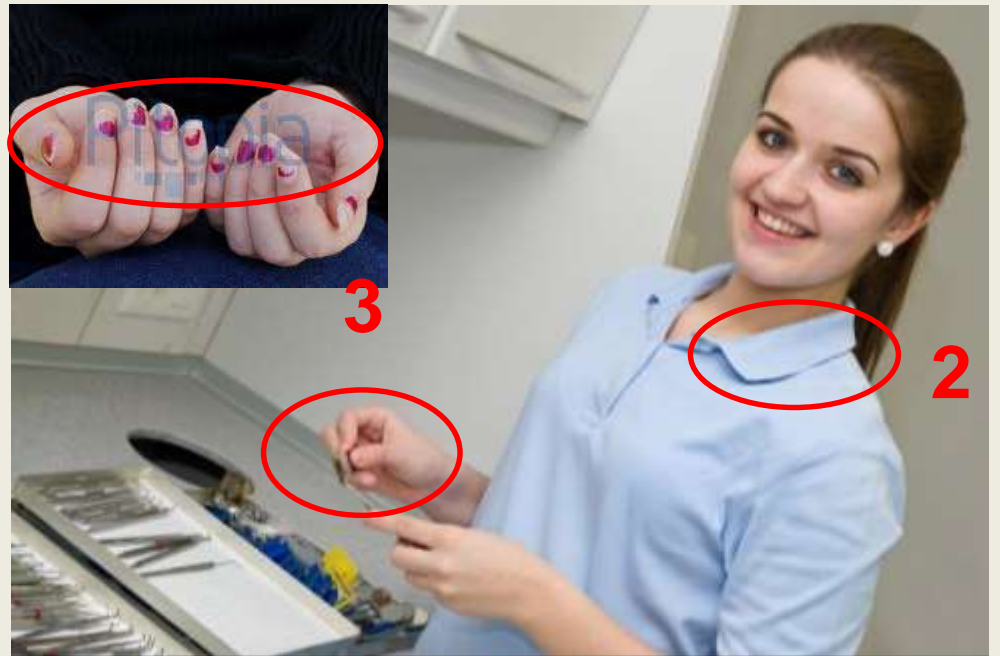
1. Macht mir der **Umgang** mit (schwierigen) Patienten **Spas**s?
2. Fühle ich mich persönlich **verantwortlich** für das **Wohl** unserer Patienten?
3. Kann ich mich **in die Lage** eines Patienten **versetzen**?
4. Mache ich meinen **Job gerne**?
5. **Identifizieren** Sie sich voll und ganz mit Ihrem Arbeitgeber?



**Mein innerer Zustand
ist entscheidend für
mein Verhalten !**

5 Tipps für eine positive Einstellung

1. **Bettkanten**-Übung
2. **Brillenwechsel**
3. **Atme tief** durch und setze die **Krone** auf!
4. Positiver **Tagesrückblick** kultivieren
5. Nimm dir jeden Tag **Zeit für dich** und tue dir etwas Gutes



**Bringt auch nichts, wenn
das Parfüm Boss heisst
und du trotzdem nach
Hugo riechst!**

Patientenorientiertes Verhalten

Patientenorientiertes Verhalten

= das, was der Patient wahrnimmt, sieht und hört
z.B. an den diversen Kontaktpunkten in der Arztpraxis.



Kontaktpunkt: Empfang



Kontaktpunkt: Empfang

(Optische) Signale, die eine erste positive Wirkung haben

1. Ich schenke **Blickkontakt**.
2. Ich gehe mit einem **Lächeln** auf den Patienten zu.
3. Ich habe eine **offene Körperhaltung**.
4. Ich spreche auf **Augenhöhe**.
5. Ich **begleite** den Patienten ins Wartezimmer.
6. Ich bringe den Patienten **zum Ausgang**.
7. Der Empfang ist „**ruhig**“.

Kontaktpunkt: Telefon



Kontaktpunkt: Telefon

Signale, die eine positive Wirkung haben

1. Ich nehme den Hörer nach **max. 3 Klingeltönen** ab.
2. Ich melde mich mit **Praxisnamen** und meinem **persönlichen Namen**.
3. Ich notiere den **Namen des Anrufers**.
4. Ich **frage nach**, falls ich den Namen nicht verstanden habe.
5. Ich spreche in **angemessenen Tempo und Lautstärke**.
6. Nach der Begrüßung lasse ich den Anrufer **sein Anliegen** vortragen.
7. **Namen nennen**: Während des Gesprächs und zur Verabschiedung.
8. Achtsames **Zuhören!** (sich Zeit nehmen, kein Multitasking!)

Kontaktpunkt: Behandlungszimmer



Kontaktpunkt: Behandlungszimmer

(Verbale) Signale, die eine positive Wirkung haben

1. Ich lasse den Patienten im Behandlungszimmer **nicht** „nackt“ warten.
2. Ich **klopfe an**, bevor ich das Behandlungszimmer betrete.
3. Ich spreche den Patienten **mit Namen** an.
4. Ich **stelle mich** mit Namen **vor**.
5. Ich **sage** was ich mache. (Führung übernehmen!)
6. Ich spreche eine **positive Sprache**.
7. Ich spreche eine **verständliche Sprache**.
8. Ich nutze die Zauberworte „**Danke**“ und „**Bitte**“.
9. Ich passe **Sprechtempo, Lautstärke** dem Patienten an.

Praxisinternes Verhalten

Was schwächt ein Team?



Heikle Situationen wie z.B.

1. Neue(r) Chefin / neues Teammitglied.
2. Eine Kollegin wird vom Chef / Praxismanagerin bevorzugt.
3. Eine Kollegin räumt nie auf (z.B. im Pausenraum).
4. Eine Kollegin riecht.
5. Die Arbeit einer Kollegin bleibt immer bei mir hängen.
6. Eine Kollegin macht was sie will bzw. macht bestimmte Arbeiten nicht gerne und überlässt sie andern.
7. Kolleginnen geben Infos nicht weiter.
8. Eine Kollegin arbeitet nicht sorgfältig und gewissenhaft.
(Instrumente fehlen; nicht alles bereit)



1. Schritt: Selbstklärung

Halte kurz inne und frage dich:

1. Um was geht es?
Was habe ich wahrgenommen?
2. Wie fühle ich mich?
3. Welches Bedürfnis meldet sich in mir?
4. Was brauche ich hier und jetzt?

4 B

1. **B**eobachtung

2. **B**efinden

3. **B**edürfnis

4. **B**itte

2. Schritt: Aussenklärung

Reden Sie miteinander!
Sprechen Sie Störungen an!

Sag es!

Du findest nie den passenden
Zeitpunkt,
aber du kannst jeden Zeitpunkt
zu deinem Passenden machen ...

2. Schritt: Aussenklärung

S ichtweise schildern

z.B. „Mir ist aufgefallen, dass ...“

A uswirkungen beschreiben

z.B. „das ist für Patienten, ArbeitskollegInnen ...“

G efühle benennen

z.B. „Ich bin irritiert, wütend ...“

E rfragen, wie der andere die Situation sieht

z.B. „Wie siehst du das?, Was sagst du dazu?“

S chlussfolgerungen ziehen

„Ich wünsche mir, ...“

„Wie könnte aus deiner Sicht eine Lösung aussehen?“



zuhören

Praxis-Kodex: Verhaltens-Regeln (Beispiele)

1. Wir erscheinen **pünktlich** zur Arbeit.
2. Wenn wir morgen in die Praxis kommen, **begrüssen** wir uns.
3. Wir **unterstützen uns** gegenseitig.
4. Wir **bedanken** uns für die Unterstützung einer Kollegin.
5. Wir **schreien** uns **nicht** an.
6. Wir lassen den anderen **ausreden**.
7. Wir **akzeptieren**, dass uns Teamleitende Arbeitsaufträge erteilen.
8. Wir halten die **Pausen-Zeiten** ein.

▶ **dient als Basis für eine erfolgreiche Praxiskultur**

Mitarbeiterorientierung

Patientenorientierung

beginnt mit

Mitarbeiterorientierung!

Begeisterungskreislauf



Mitarbeiterorientierung

Das wollen Praxis-MitarbeiterInnen ...



Quelle: Dumont, Monika und Anne M. Schüller: Die erfolgreiche Arztpraxis.

Die 4 Bedingungen zur Begeisterung

Nr. 1: **Patientenorientierte Einstellung**

Nr. 2: **Patientenorientiertes Verhalten**

Nr. 3: **Praxisinternes Verhalten (Team)**

Nr. 4: **Mitarbeiterorientierung (Chefin)**

Was von Herzen kommt,
verlangt nicht
nach Perfektion.



***Qualität ist,
was beim
Patienten ankommt!***

***Fans sind nicht käuflich,
sondern man muss
Sie sich verdienen!***



Danke

Ihre Referentin



Irène Wüest

- lic. phil. Soziologin, Sozialpsychologin
- Organisations- und Kommunikationsberaterin
- Mehr als 18 Jahre Berufserfahrung als Selbständige
- unterstützt Unternehmen, Teams und Individuen in der Image-, Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung
- Kernkompetenzen:
Kommunikation, Unternehmenskultur und Unternehmensgesundheit

SkillCoach

Irène Wüest Häfliger

Sonnhangstrasse 17b, 6205 Eich

079 348 03 50

info@skillcoach.ch, www.skillcoach.ch