Unverschämte Patienten

Jetzt reicht's! Den behandle ich nicht mehr!

Aggressives Verhalten, unflätige Beschimpfungen: Manche Patienten fallen durch ihr ungebührliches Verhalten auf. Wie Ärztinnen und Ärzte solche Patienten höflich, aber bestimmt loswerden.

Viele Ärztinnen und Ärzte haben schon erlebt, wie unangenehm egoistische, laute und aggressive Patienten in Praxisräumen auftreten können. Jene hätte man am liebsten sofort vor die Tür gesetzt, aber es dann doch nicht getan – vielleicht aus Sorge, sie könnten sich negativ über die Praxis äußern oder abfällige Bewertungen im Internet abgeben. Solange es sich nicht um einen medizinischen Notfall handelt, können Ärzte die Behandlung von Patienten verweigern, wenn diese sich ungebührlich verhalten (siehe Kasten). Um solche Patienten loszuwerden, hilft ein bedachtes Vorgehen.

Hausordnung für Ihre Praxis

Erarbeiten Sie mit Ihrem Praxisteam Regularien, in denen Sie festschreiben, was Patienten in Ihrer Praxis erwarten können und was nicht gestattet ist. Sie können Verhaltensregeln einfügen, beispielsweise wie Sie es mit der Reihenfolge der zu behandelnden Patienten halten, wie Termine vergeben werden und warum längere Wartezeiten eintreten können. Im Idealfall hängt die Hausordnung für jedermann gut sichtbar im Empfangsbereich.

Die richtigen Worte finden

Es ist soweit: Der Störenfried betritt die Praxis und vergreift sich lauthals im Ton. Das Fass ist übergelaufen. Sie möchten ihn nicht mehr behandeln. Reagieren Sie ruhig und sprechen klar Ihr Bedauern aus. Versuchen Sie während Ihrer Ansage das Verhalten des Patienten wertungsfrei zu spiegeln. Bringen Sie zum Ausdruck, wie schädigend sich sein Verhalten auf die Praxisatmosphäre auswirkt.

Personal kommunikativ fit machen

Sie sind im Vorteil, wenn in Ihrer Praxis geschultes Personal agiert, das mit herausfordernden Patienten oder Angehörigen umgehen kann. Schließlich können Sie nicht überall gleichzeitig sein. Oft genügt es, wenn Ihre Mitarbeiter an Sie berichten. Sinnvoll ist, wenn Sie einer vertrauensvollen Person die Entscheidungskompetenz für definierte Situationen übertragen.

Kontrolle ist besser

Integrieren Sie Ihre Hausordnung und Kommunikationsstrategie aktiv in Ihren Praxisalltag. Überprüfen Sie regelmäßig, ob die Vereinbarungen noch aktuell sind und Ihre Mitarbeiter ausreichend geschult sind. Belohnen Sie freundliche Patienten durch erhöhte Aufmerksamkeit. Halten Sie das Kommunikationsniveau hoch, indem Sie destruktive Patienten zunächst auf die Hausordnung hinweisen und bei Verstößen freundlich, aber bestimmt aus der Praxis komplementieren.

Sorgen Sie aktiv für eine gute Reputation

Sie federn mögliche negative Feedbacks im Internet ab, indem Sie zufriedene Patienten um Eintragungen bitten. Je mehr Fürsprache Sie verzeichnen können, desto nichtiger wirken negative Einträge. Beauftragen Sie einen internetaffinen Mitarbeiter, zum Beispiel wöchentlich, alle Portale zu checken und professionell auf Kritik zu reagieren und sich für positives Feedback zu bedanken.

Betrachten Sie alle Maßnahmen als Leitfaden für eine starke, zielführende Kommunikation in ungeliebten Situationen. Vor allem, wenn es um eine unblutige Trennung von bestimmten Patienten geht, sind Sie damit gut gewappnet. ■

Christiane Fruht
Kommunikationstrainerin

A&W-KOMPAKT

Behandlung verweigern

Grundsätzlich müssen Vertragsärzte Kassenpatienten behandeln. Im Bundesmantelvertrag-Ärzte heißt es in § 13 Abs. 7 aber: „Der Vertragsarzt darf die Behandlung eines Versicherten … nur in begründeten Fällen ablehnen." Diese können sein: fehlendes Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient oder ungebührliches Verhalten eines Patienten.

Bild: ©buritora - stock.adobe.com