Seminar für Patientenadministration
KSB
vom 2.11.01
Umfang mit aggressiven Patienten

U. Davatz, www.ganglion.ch

I. Einleitung

Sie arbeiten in einem Dienstleistungsbetrieb, wenn Sie wenig zu tun haben, ist der Patient ein willkommener Kunde und sie sind geneigt, ihn freundlich zu bedienen. Wenn Sie viel zu tun haben, ist er ein Störfaktor und Sie sind eher abweisend.

II. Situation des Patienten wenn er an den Schalter kommt

- Krank, bedürftig, ängstlich, Verlust der Integrität und Würde, eventuell Verlust der Selbstkontrolle.
- Die Redaktion auf den eigenen Zustand kann Aggression sein, überrissene Forderungen, schnelle Reklamation, wenn man nicht den Erwartungen entsprechend bedient wird und nicht alle Wünsche erfüllt werden.
- Man kommt ins Streiten, Argumentieren, wird unfachlich und hat Schuldgefühle.
- Man wird wütend und hängt das Telefon ab, macht Liebesentzug, d.h., Serviceentzug.
- Man wird verunsichert, macht Rückzug und wird überrollt vom Patienten

III. Verschiedene Reaktionsmöglichkeiten der Person am Schalter oder am Telefon

- Man fühlt sich persönlich angegriffen und reagiert mit:
  - Verteidigen, Rechtfertigen, Verteidigung des Systems, Erklären der Situation (man wirkt rechthaberisch und belehrend).
  - Man wird auch aggressiv, gibt zurück in Sachen von „so müssen sie mich nicht behandeln"..., wird unhöflich.
  - Man ist verunsichert, weiss nicht mehr was sagen, wirkt inkompetent.
  - Man setzt sich auch aufs hohe Ross, lässt den Patienten zappeln – wird arrogant aber gleichzeitig klar zum Ausdruck bringen, dass man nicht mehr

https://adhs.expert

machen kann, dass man aber bereit ist, das Problem auf die nächst höhere Stufe zu tragen und abzuklären, ob sich doch noch etwas machen lässt.

- Zum Schluss schnell Lücke im Gespräch ergreifen und sich höflich verabschieden.

IV. Was sind mögliche Verhaltensstrategien, die zu einer höflichen, fachkompetenten und doch effizienten Abwicklung führen?

- Als erstes den Patienten ernst nehmen und ihm eine entsprechend empathische kurze Rückmeldung geben oder allenfalls noch Kurznachfrage.
- Erst dann die Situation erklären, warum was wie ist und nicht geht.
- Dann die Lösungsmöglichkeit anbieten, sachlich und ohne anzugreifen bzw. die Abweisung der Forderung sachlich zu vollziehen, falls dies notwendig ist.
- Falls sich der Patient nicht zufrieden gibt, nochmals Verständnis für ihn aufzeigen,
- Die Formulierung mag unklar, emotionell sein, sodass man nicht unbedingt versteht, was die Bedürfnisse sind.
- Die emotionelle Haltung des Patienten kann arrogant, herablassend sein, in Sachen von ich bin der König als Kunde, Sie haben mir zu dienen.

Da/KDL/kh

https://adhs.expert