

Die Experten-Interviews der PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg

Rückenwind für Ihre tägliche Arbeit – volle Kraft voraus!

„Jeder Tag ein guter Tag, Umgang mit schwierigen Situationen im Praxisalltag und wie diese in positive Energien umgewandelt werden können“

F: Frau Stülten, Sie sind seit über zehn Jahren als Business-Trainerin im Gesundheitswesen unterwegs. Welche typischen schwierigen Situationen im Praxisalltag begegnen Ihnen regelmäßig?

A: Die Klassiker im Praxisalltag sind unfreundliche und unzufriedene Patienten, Stress im Team, Hektik beispielsweise durch Unterbesetzung oder suboptimale Organisation und natürlich Computer- bzw. Softwareprobleme. Diese Themen finden sich praktisch in jedem Seminar oder jeder Beratung wieder.

F: Ja, das klingt nach Situationen, in denen die MFA sehr gefordert ist. Wie kann man diese Situationen in „positive Energien“ umwandeln?

A: Da haben wir gleich mehrere verschiedene Möglichkeiten. Je nach Situation bieten sich hier bessere Abstimmung und organisatorische Entlastung, der Ausbau kommunikativer Kompetenzen im Team und ganz besonders ein gutes Selbstmanagement an.

F: Sie sagten „bessere Abstimmung und organisatorische Entlastung“. Haben Sie dazu ein Beispiel?

A: Zum Thema Abstimmung: Immer mehr Praxen und MVZ führen beispielsweise sogenannte Stand up-Meetings zu Arbeitsbeginn ein, also kurze morgendliche Besprechungen von 3-5 Minuten. Das Team tauscht sich hier zum bevorstehenden Arbeitstag und Besonderheiten aus, so dass jeder vorab genau weiß, was zu tun ist. Diese kurzen Besprechungen können auch sehr gut zur kontinuierlichen Verbesserung der Arbeitsabläufe genutzt werden, indem folgende Fragen die Struktur geben:

- Was war gestern los (und was ist ggf. gestern nicht so gut gelaufen)?
- Was machen wir künftig besser?
- Was steht heute an?

So entwickelt sich schnell eine positivere Fehlerkultur und die Zusammenarbeit wird ständig optimiert.

Zum Faktor Stress durch suboptimale Organisation lässt sich sagen, dass in vielen Praxen immer noch administrative Dinge selbst erledigt werden, die deutlich effizienter durch externe Dienstleister wie die PVS abgewickelt werden könnten. Zumal diese Tätigkeiten oftmals nicht besonders beliebt sind, Personal binden, dass anderweitig gewinnbringender eingesetzt werden könnte und – beispielsweise was das Thema Abrechnung angeht – zu vermeidbaren Unstimmigkeiten mit Patienten führen können.

F: Und dann hat man wiederum unzufriedene Patienten. Wie kann man mit diesen Situationen in der Praxis umgehen?

A: Der wichtigste Tipp ist hier zunächst, die Situation nicht persönlich zu nehmen – auch wenn das manchmal sehr schwerfällt. Das kann ich zum Beispiel dadurch erreichen, dass ich ein inneres Stoppschild visualisiere oder mir klarmache, dass ja nicht ich das Problem habe, sondern mein Gegenüber, der sich aus seiner Sicht völlig zu Recht aufregt. Auch die „Aha-Zauberformel“ wirkt hier Wunder, denn Stress entsteht nur dann, wenn ich selbst die Situation als unangenehm bewerte. Wenn ich es schaffe, in der Millisekunde zwischen der Situation und meiner Reaktion kurz einzuhaken, ganz wertfrei zu denken „aha, der erste gestresste Patient heute“ und bewusst cool zu bleiben, ist hier viel gewonnen. Zum Berufsbild der MFA gehört inzwischen ja quasi die Bezeichnung Problemlöser oder auch Patientenflüsterer dazu – und durch geschickte Kommunikation lässt sich hier viel auffangen.

F: Gibt es dafür ein Patentrezept?

A: Nun, jede Situation ist natürlich individuell und abhängig von den beteiligten Persönlichkeitstypen. Grundsätzlich ist es wichtig, eine freundlich-offene und gleichzeitig selbstsichere Körperhaltung und Mimik zu zeigen und einen angemessenen Blickkontakt zu halten. Denn der größte Teil der Kommunikation läuft nach wie vor non-verbal ab und beeinflusst so das Gesprächsergebnis. Inhaltlich sollte der Patient ernst genommen werden. Ich höre also aktiv zu, signalisiere, dass ich seinen Ärger verstehe (ohne in die Rechtfertigungsfalle zu tappen) und versuche, gemeinsam mit ihm eine Lösung zu finden. Hier sind Fragen und Zwischenzusammenfassungen des Gesagten gute rhetorische Werkzeuge, um zu einer Einigung zu kommen. Auch der konsequente Einsatz positiver Sprache hilft extrem. „Das sende ich Ihnen gleich morgen früh zu“ klingt vollkommen anders als „Das geht heute aber nicht mehr raus“ und signalisiert einen hohen Serviceanspruch.

Viele Praxen haben übrigens deshalb eine so gute Atmosphäre im Umgang mit ihren Patienten, weil sie die Rechnungsstellung und damit verbundene Rückfragen konsequent ausgelagert haben.

F: Das kann ich mir vorstellen. Sie erwähnten eingangs noch das Thema „Selbstmanagement“ – was meinen Sie damit?

A: Das ist tatsächlich ein Dreh- und Angelpunkt, wenn wir schwierige Situationen in positive Energien umwandeln wollen. Die eigene Einstellung macht den entscheidenden Unterschied. Kurzfristig in der aktuellen Situation geht es hier darum, seine Emotionen selbst zu steuern und mehr Gelassenheit, Zuversicht und Durchsetzungsfähigkeit zu erreichen. Dazu zählen die schon genannten Punkte wie die Aha-Formel. Langfristig ist Selbstmanagement auch für unser persönliches Wohlbefinden eine wichtige Steuerungskompetenz. Wenn wir hier besonders auf die Umwandlung schwieriger Situationen in positive Energien schauen, kann ich folgende Maßnahmen einsetzen:

- Ein Erfolgstagebuch führen: Hier notiere ich an jedem Abend drei Erfolge, die ich an diesem Tag „verbuchen“ kann. Das führt nicht nur dazu, dass ich auch an schlechten Tagen auf einen Blick sehen kann, wie viele Situationen ich schon positiv gelöst habe, sondern lenkt unseren Blick auch auf unsere Fähigkeiten und schenkt uns auf Dauer jede Menge Selbstvertrauen – unbezahlbar, weil wir gerade in Deutschland eher dazu neigen, uns selbst zu kritisieren.

- Die Arbeit als Trainingscamp sehen: Wenn ich beispielsweise (positive) Schlagfertigkeit trainieren möchte, kann ich mir das aktiv vornehmen – und freue mich plötzlich über jede schwierige Situation als Gelegenheit, mich weiterzuentwickeln und zu beweisen.
- Und natürlich: Im Team lösungsorientiert denken. Besonders in Besprechungen kann es vorkommen, dass lang und breit über das Problem diskutiert wird und wir danach auseinander gehen, ohne einen Schritt weitergekommen zu sein. Das ist natürlich unbefriedigend. Hier sollten wir nach möglichst knapper Beschreibung des Problems die Brille wechseln und kreativ werden. Neue Verantwortlichkeiten, Änderungen im Zeitmanagement und die Auslagerung von Tätigkeiten wirken oft Wunder.

