

Checkliste

Patientenkommunikation in der Praxis

2. Tipps für patientenfreundliche Kommunikation

- Setzen Sie **immer positive Formulierungen** ein, **keine negativen** wie: „Das stimmt nicht!“ oder: „Das geht nicht!“. Sagen Sie besser: „... das kann schon mal vorkommen“ oder: „Wir überlegen uns dafür eine andere Möglichkeit.“⁶
- Wählen Sie – so weit möglich – einfache Wörter, also **keine Fachbegriffe oder Fremdwörter**.⁷
- **Sprechen Sie möglichst deutlich**, so dass alle Wortendungen gut hörbar sind.
- Sollte es notwendig sein, ablehnende Auskünfte zu erteilen, verpacken Sie Ihr „**Nein**“ **immer in positive Redewendungen**. Sagen Sie also nicht: „Herr Doktor hat jetzt keine Zeit“, sondern besser: „Herr Doktor ist ab 15 Uhr wieder zu sprechen“.⁶
- **Offene und ehrliche Kommunikation:** Sagen Sie z.B. bei der **Terminvergabe** immer mit Bestimmtheit, **was möglich ist und was nicht**, und kommunizieren Sie klar, wie lange die Wartezeit in etwa sein wird, falls es zu einer Verzögerung kommt. So kann sich der Patient darauf einstellen.⁷
- Ist ein vom Patienten gewünschter Termin nicht frei, sagen Sie nicht, „Nein, da haben wir für Sie keinen Termin.“ Besser ist: „Da sind bereits alle Termine vergeben, aber ich kann Ihnen dafür Tag/Zeit X und Tag/Zeit Y anbieten. Sollte aber an Ihrem Wunschtermin etwas frei werden, geben wir Ihnen gleich Bescheid.“ So hat der Patient eine Auswahlmöglichkeit und zudem wird er es positiv sehen, auf der Vormerkerliste zu stehen.⁶

Quellen

⁶ Bartha WC et al. Spitta-Verlag 2011.

https://www.spitta.de/fileadmin/tt_news/shop/pdf/V004012154/Unterweisung_zur_Terminvergabe_am_Telefon.pdf (abgerufen am 04.06.2018)

⁷ Darrelmann M. <https://www.akademie.de/wissen/kundenbindung-patienten-kommunikation-arztpraxis> (abgerufen am 04.06.2018)