

Kurzbericht GAK 21.05.2014

Konflikte beherrschen und lösen - im Umgang mit Patienten wie auch im Team

Referent: Dipl.-Ing. Harald Gensler und Dipl.-Wirtsch.-Inform. Heiko Häckelmann

Veranstaltungsort: Hotel Graf Zeppelin in Stuttgart

Datum: 21.05.2014

Eröffnung und Vorstellung des Referenten: Dr. Patric Walter

Berichterstattung: Christine Geißler, Katrin Schorz, Claudia Reich

Themenschwerpunkte:

Kurzvita der Referenten:



Dipl.-Ing. Harald Gensler

- | | |
|-----------|---|
| 1977-83 | Ingenieur-Studium (Raumplanung) an der Universität Dortmund |
| seit 1985 | Selbstständiger Praxis-Coach, Trainer & Mediator |
| 1998 | Lizenzierung zum Certified Financial Planer (CFP) (ruhend) |
| 2001 | Lizenzierung zum Certified Estate Planer (CEP) |
| 2002 | Entwickler eines Balanced-Scorecard-Kennzahlensystems für Heilberufler |
| 2004 | Mitbegründer und Auditor eines Zahnarztpraxen- Verbundes
(Matrix-Zertifizierung gem. DIN EN ISO 9001:2008) |
| 2013 | Mitbegründer und Auditor eines KFO-Praxen-Verbundes
(Matrix-Zertifizierung gem. DIN EN ISO 9001:2008) |
| 2013 | Mitbegründer und Referent der medentio-Akademie
(Lehrgänge für Praxisleitung und Führungskräfte) |

Dipl.-Wirtsch. - Inform. Heiko Häckelmann



- seit 1985 selbstständiger Softwareentwickler und Projektmanager
- 1989-95 Wirtschaftsinformatik Studium an der TH Darmstadt
- 1995-00 Hochschullehrer im Fachgebiet Wirtschaftsinformatik
- 2004 Entwickler eines Finanzanalyse-Tools für Praxen
- seit 2004 Coaching für qualitätsorientiertes Praxismanagement
- 2005 Gründer von medentio - die Praxisberater
- 2009 Mitbegründer und Geschäftsführer von MIND-QM
- 2013 Mitbegründer und QMB eines KFO-Praxen-Verbundes
(Matrix-Zertifizierung gem. DIN EN ISO 9001:2008)
- 2013 Mitbegründer und Referent der medentio-Akademie
(Lehrgänge für Praxisleitungen und Führungskräfte)

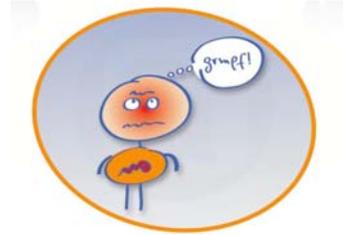
Das Thema „Konflikte beherrschen und lösen“ ist ein alltägliches Thema welches fast überall anzuwenden ist: im Umgang mit schwierigen Patienten, im gesamten Praxisteam sowie privaten Umfeld.

Die Fortbildung war sehr gut besucht, führte bei manch einem zu einen „AH-HA“ Erlebnis und wurde mit viel Witz und Charme vorgetragen.

Zu Beginn stellte sich die Frage: was ist ein Konflikt?

Täglich haben wir Entscheidungen zu treffen die von vielen Faktoren abhängen und haben die Qual der Wahl:

- Was will ich?
- Was will mein Verstand?
- Was will mein Würmli? (Bauchgefühl)
- Was wollen die Anderen?
- Was tut mir gut?
- Was sind die Auswirkungen, die eine Entscheidung nach sich zieht?



Oftmals sind es viele Kleinigkeiten die zu einem großen Konflikt führen:

- Leistungsunterschiede
- Rangfragen
- Werteunterschiede
- Verfahrensauffassungen
- Intoleranz
- Führungsvakuum
- Spannungsgebendes Führungsverhalten
- Strukturelle Organisationsdefizite
- Informationsdefizite
- Unter- und Überforderung
- Externe Beeinflussungsversuche

Um Menschen führen, helfen, motivieren oder verändern zu können, müssen wir wissen, wie wir ihr diese „komisches Bauchgefühl“ oder ihren „inneren Schweinehund“ befriedigen können!

Würmli VS. Verstand

- wenn das Würmli net will hats dr Verstand rächt schwär.

Was ist unser Würmli?

emotionales Erfahrungsgedächtnis, das Unbewusste, Bauchgefühl, Instinkt (die somatischen Marker)

Unser Verstand versucht unsere Entscheidungen durch logisches Denken auf die Vernunftsebene zu bringen,



Konflikt VS. Kritik

Beim Umgang mit Kritik müssen wir diese erst einmal anhören, entscheiden ob wir sie annehmen und uns überlegen wie wir reagieren.

Auf gar keinen Fall sollten wir diese Kritik persönlich nehmen.

Beim äußern einer Kritik müssen wir bei einem konkreten Thema bleiben und das Verhalten beschreiben.

Wir sollten unsere eigenen Erwartungen, Wünsche und Alternativen rechtzeitig äußern.

Voraussetzungen zur Konfliktlösung sind:

- wir müssen versuchen durch positive Einstellung, eine optimistische Grundhaltung gegenüber Konflikten zu finden.
- Konflikte sind allgegenwärtig und im Alltag nicht völlig vermeidbar.
- Entscheidend ist die Grundeinstellung bei dem gesamten Team.
- Alle Konfliktparteien müssen sich grundsätzlich wertschätzend begegnen, nur dann ist eine fruchtbare Auseinandersetzung in der Sache Erfolg versprechend.

Wofür ein Protokoll??

Das Protokoll ermöglicht es, Vorgänge zu rekonstruieren oder zu planen, um Fehler zu orten bzw. zu vermeiden. Daher sollte das Protokoll verständlich, vollständig und korrekt das Gespräch wiedergeben, es sollte dauerhaft, auch für Dritte nachvollziehbar sein. Oft ist es hilfreich schon in einer Vorbereitung stichwortartig die einzelnen Punkte zu notieren.

Folgende Punkte sollten in einem guten Protokoll nicht fehlen:

- Ort, Zeitpunkt, Dauer
- Beteiligte (anwesend, nicht anwesend)
- Moderator, Protokollant
- Anlagen
- Informationen
- Regelungen
- Aktionen
- Verteiler

Leider bringt jedes noch so gute Protokoll nichts, wenn nicht die richtige Nachbereitung erfolgt. D. h. das Protokoll sollte an alle Beteiligten weitergeleitet und unterschrieben werden. Der Protokollant/Mediator sollte nach dem im Protokoll festgelegten Datum evtl. die Beteiligten nach Änderungen befragen und festhalten. Erst nach einem erfolgreichen Ergebnis kann das Protokoll abgeheftet werden.

Patientenorientiertes Beschwerdemanagement

Jeder Konflikt sollte angesprochen werden, der richtige Umgang ist wichtig. Beachten Sie, dass Sie sich die Kritik erst einmal anhören sollten, diese aber nicht persönlich nehmen, sondern als Anregung verstehen. Sie entscheiden selbst, was Sie annehmen und wann Sie reagieren.

Wichtig: vermeiden Sie den ausgleichenden Gegenschlag!

Wenn Sie Kritik üben, bleiben Sie immer bei einer konkreten Situation/Verhalten, sprechen Sie in der Ich-Form, wie Sie es empfunden haben. Rechtzeitiges äußern von Kritik, Erwartungen, Wünschen und Alternativen ist erwünscht.

Das Beschwerdemanagement laut Wikipedia:

„Beschwerdemanagement ist die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die ein Unternehmen bei artikulierter Unzufriedenheit des Kunden mit den Sachleistungen des Leistungserbringers oder seines Erfüllungsgehilfen ergreift, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wiederherzustellen und gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren.

Die Beschwerdeäußerung steht im Zentrum des Beschwerdemanagements, doch kann dieses auf weitere Artikulationen ausgeweitet werden, wie zum Beispiel Folgebeschwerden, Lob, Anfragen oder Ideen/Verbesserungsvorschläge.“

Erkenntnisse zeigen, dass erfolgreich gelöste Beschwerden eine starke emotionale Wirkung haben und so langfristig ein positives Verbundenheitsgefühl des Patienten auslösen. Nur so wird eine positive Empfehlung für Ihre Praxis ausgesprochen.

Die vorrangigen Ziele eines professionellen Beschwerdemanagement sind die Steigerung der Servicequalität, Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit, Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge und Beschwerdekosten.

Bedenken Sie immer die Konsequenzen eines unzufriedenen Kunden.

Ereignisprotokoll

Eckdaten

Datum: _____
Beginn: _____
Sitzungsleitung: _____
Protokollführer: _____



Das Team sollte geschult sein positive, emotionale Gesprächsebenen aufzubauen:

Das Gespräch

- Positive Körpersprache
- Nie Gespräche mit Mundschutz führen
- Deutlich und verständlich sprechen, keine Fachbegriffe
- Aktives Zuhören
- Nachfragen/hinterfragen
- Immer Verständnis für das Anliegen zeigen, zustimmen...
- Ausreden lassen
- Patienten ernst nehmen
- Nicht rechtfertigen
- Positive Aspekte gemeinsam herausarbeiten

Das Drumherum...

- Geeigneten Ort auswählen / anbieten
- Diskretion beachten (nie an der Rezeption diskutieren)
- Wenn möglich: geeigneten Zeitpunkt wählen, Zeit bereitstellen
- Bequeme Sitzposition ermöglichen
- Visuelle Hilfsmittel als Erklärungshilfen anbieten, Infomaterialien
- Ablagefläche für persönliche Gegenstände anbieten

Manchmal ist es auch hilfreich regelmäßig anonyme Patientenbefragungen durchzuführen.

QM-Richtline 2014

§ 4 Instrumente

....

2. als Instrument eines einrichtungsinernen Qualitätsmanagements unter Anwendung der Phasen des Qualitätskreislaufes/PDCA- Zyklus insbesondere genutzt werden:

2.1. für den Bereich Arbeitsprozesse /Praxisorganisation

a. Risikomanagent

b. Ein praxisinternes Fehlermeldesystem muss die folgenden Mindestanforderungen erfüllen:

- Vertraulicher Umgang mit Beschwerden
- Zeitnahes Feedback
- Möglichkeit des externen Austausches
- Berücksichtigung des Ergebnisses im Rahmen des Risikomanagents
- Dokumentation

Anwendungen im Praxisalltag

Konfliktgespräche 101

Der lösungsorientierte Konfliktstil

- Betonen Sie Positives, Erreichtes, gemeinsame Ziele!
- Interesse an gemeinsamen Lösungen zeigen!
- Eigene Position vertreten
- Zugeständnisse einräumen um Kompromisse zu erzielen ohne die eigene Position zu verraten
- Rechtzeitiges erkennen von Problemen

Erkennen und vorbeugen von Missverständnissen

- Nachfragen (lieber einmal zu viel als zu wenig)
- Stellen Sie Fragen um die Sichtweise des Anderen zu erkunden
- Keine Suggestivfragen
- Geben Sie etwas von sich preis - kein Geiz mit persönlichem
- Lernen Sie zu schweigen

Gesprächsatmosphäre schaffen und Körpersprache einsetzen

- Geeignete Rahmenbedingungen
- Nonverbales Verhalten

Die eigenen Antennen auf Empfang stellen

- Aktives Zuhören
- Aussprechen lassen
- Eigene Reaktion kontrollieren
- Spontane Bewertungen/Abwertungen vermeiden
- Sticheleien und Provokationen vermeiden
- Offen und optimistisch an das Gespräch heran gehen

Gemeinsamkeiten betonen

- Kommunikationsprozess entschleunigen
- Annäherungen ansprechen, Lob äußern
- Keine Sturheit und Pedanterie

Dies sollte vermieden werden

- Schuldigen suchen, Verantwortung auf Dritte schieben
- Jemandem ins Wort fallen
- Beschwerden nicht ernst nehmen oder sich darüber lustig machen
- Handeln Sie nie arrogant, kein gereiztes, hektisches Auftreten
- Nie hinter fachlichen Mauern verstecken und den eigenen Mitarbeitern in den Rücken fallen
- Nie Vereinbarungen vergessen

Fazit: lieber kleine Kuchen backen, bevor es zu Tortenschlachten kommt.