



LESER FRAGEN – EXPERTEN ANTWORTEN

Tipps und Tricks für die tägliche Praxis

Unser Expertenrat beantwortet Ihre Fragen. Schreiben Sie uns an wir-in-der-praxis@springer.com und wir lassen unsere Experten antworten. In dieser Ausgabe geht es um die richtige Reaktion auf Patienten, die häufig zu spät zu ihren Terminen kommen.



Frage von Beatrice K. aus Mannheim:

Bei uns in der Praxis gibt es ganz bestimmte Patienten, die einfach zu jedem Termin zu spät kommen, und zwar nicht gerade nur fünf Minuten. Das bringt manchmal den kompletten Terminplan durcheinander, der sowieso oft schon eng bemessen ist. Mich ärgert ab und zu auch, dass sie das total selbstverständlich tun und sich nicht einmal dafür entschuldigen. Muss ich mir das bieten lassen oder kann ich das ansprechen, vor allem wenn es immer wieder vorkommt?



Antwort von Sabine Neuwirth:

Ihren Unmut darüber kann ich gut verstehen, zumal Sie ja auch mit dafür verantwortlich sind, dass der Terminplan gut funktioniert, und eine höfliche Entschuldigung kann gleich für eine bessere Stimmung sorgen. Dennoch hilft es gar nichts, in der Situation ärgerlich zu reagieren, denn die verlorene Zeit lässt sich ohnehin nicht „zurückerschimpfen“. Ist die Verspätung sehr ungünstig, können Sie dem Patienten aber freundlich mitteilen, dass er nun warten müsse, da sein Terminzeitraum schon überschritten ist. Beschwer er sich darüber, können Sie auch einen anderen Termin anbieten. Den direkten Hinweis auf häufige Verspätungen können Sie, wenn es Sie dauerhaft ärgert, geschickt nach der Behandlung anbringen, bevorzugt mit einer Prise Humor, etwa: Wenn ich könnte, Herr Schulze, würde ich Ihnen an Zahnarzttagen eine Extrastunde schenken, damit ich Sie pünktlich sehe! Ein flotter

Spruch kann auch solche Situationen entspannen, und eine Verspätung eben nicht prompt anzukreiden, gehört sicherlich zu den Vorzügen einer beliebten Praxis. Besonders in unseren dichten modernen Zeiten und angesichts der Flexibilität, die sich viele Patienten wünschen. Gemeinsam mit Kolleginnen gelegentlich am Zeitmanagement zu arbeiten, um derartigen Engpässen möglichst souverän zu begegnen, ist natürlich der Königsweg. Der kann zwar nicht immer gelingen, sorgt aber schon im Ansatz für deutlich mehr Gelassenheit.



Sabine Neuwirth, München-Coaching
info@muenchen-coaching.de
www.muenchen-coaching.de

Frau Neuwirth ist Kommunikationstrainerin aus München, hält Vorträge, leitet Seminare und Workshops und coacht Zahnärzte und Praxen.