

Is' was, Doc?

Wie sag ich´s meinem Arzt

Dr. House findet am Ende (fast) immer die Wurzel allen Übels, die seltene Krankheit, die seinen Patienten plagt. Und das, obwohl er die ganze Zeit mit Schmerzmitteln zugehörnt ist! Vor dem Fernsehgerät nickt der Hausarzt aus dem Nachbardorf wissend, während der unausstehliche TV-Diagnostiker über die Mattscheibe humpelt. Tief in seinem Herzen versteht er: Ärzte machen keine Fehler.



Auch Therapeuten sollten sich das zu Herzen nehmen. Zumindest dann, wenn sie mit Ärzten kommunizieren. Denn die meisten Mediziner haben ihre eigene fachliche Unfehlbarkeit verinnerlicht. Das liegt nicht daran, dass sie arrogant wären. Ihnen wurde diese Haltung in ihrer Ausbildung beigebracht. Und das nicht ohne Grund: Zweifel an den eigenen Fähigkeiten führen zu Unsicherheit und damit zu Fehlern.

Wenn es um das Wohl der Patienten geht, ist Selbstsicherheit gefragt. Vermutlich würden Sie es auch lieber haben, wenn derjenige, der Sie gleich am offenen Herzen operiert, eine Aura der Unfehlbarkeit ausstrahlt. Und wenn Sie einen Unfall haben, wollen Sie, dass der Notarzt schnell und selbstbewusst entscheidet, was zu tun ist. Dazu kommt, dass Ärzte, die auf Patienten unsicher wirken, einen Nocebo-Effekt auslösen und den Heilungsverlauf verschlechtern können (**nachzulesen in up 10-2017**). Das antrainierte, unerschütterliche Vertrauen, das die meisten Ärzte in die eigene Kompetenz haben, ist also sinnvoll, macht nur eben die Kommunikation mit ihnen oft zur Herausforderung.

Die Wortwahl ist entscheidend

Das beginnt bei vermeintlichen Kleinigkeiten: Sprechen Sie nicht davon, dass Angaben auf dem Rezept „falsch“ seien und dem Arzt ein „Fehler“ unterlaufen sei, sondern weisen Sie auf die „ungültige“ Verordnung hin. Warum? Richtig oder falsch – da geht es um die Kompetenzen des Arztes, um die Möglichkeit, dass der Arzt durch Unwissen oder Schlamperei etwas falsch gemacht hat. Gültig oder ungültig – das hängt mit der Kassenbürokratie zusammen und ist objektiv bewertbar. Die Wortwahl hat also einen großen Effekt darauf, ob Therapeuten direkt zu Beginn des Gesprächs aus Versehen das Selbstverständnis des Arztes angreifen. Das sollten Praxisinhaber verinnerlichen und ihren Therapeuten und vor allem Rezeptionskräften klare Sprachregelungen an die Hand geben.

Positive Grundhaltung und Selbstvertrauen

Dieses kleine Beispiel zeigt, wie sehr es in der Kommunikation mit Ärzten, wie auch in jeder anderen Kommunikation, auf die

Vor dem Gespräch

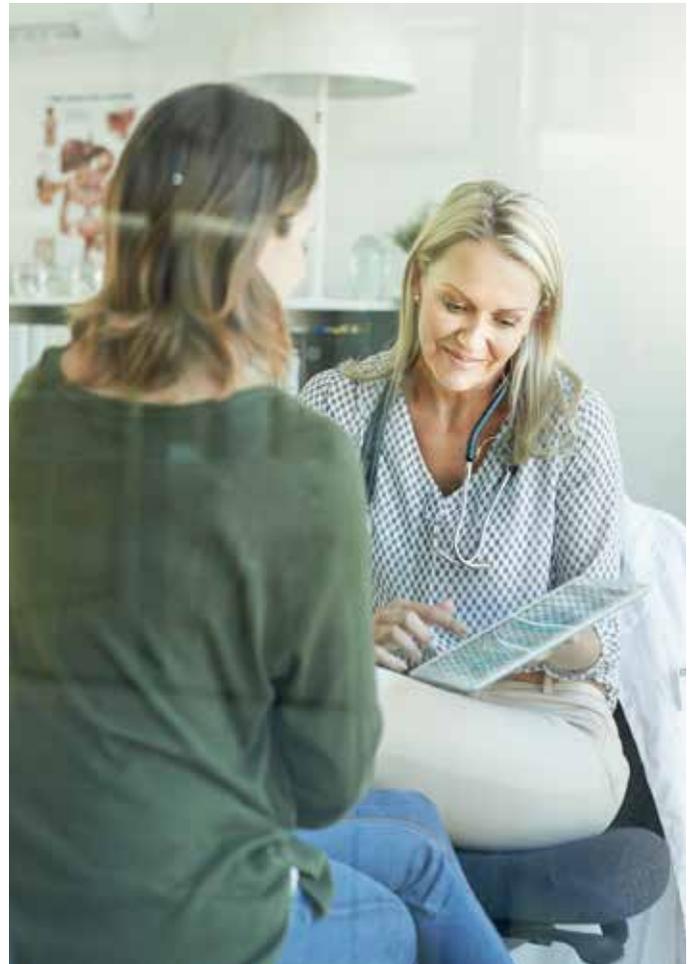
Kommunikation beginnt bei Ihnen selbst

Details ankommt. Natürlich ist es schwierig, in einer mehr oder weniger spontanen Gesprächssituation tausend Kleinigkeiten im Kopf zu haben. Das ist aber auch gar nicht unbedingt nötig. Wenn Sie in der Kommunikation mit Ärzten eine positive Grundhaltung einnehmen und lernen, sich und Ihre Arbeit gut zu verkaufen, erledigen sich viele Details von ganz alleine.

„Ärzte sind Freunde!“, lautet dann das Motto. Das müssen Sie privat und auch berufspolitisch nicht so sehen, Sie können abends auf dem Sofa über Ärzte lästern und sich im Berufsverband gegen die Interessen von Ärztevertretern einsetzen. Befinden Sie sich aber gerade in der Rolle eines Praxisinhabers, ist jeder Arzt Ihr Freund und gleichzeitig Ihr Klient. Behandeln Sie ihn also respektvoll und begegnen Sie ihm gleichzeitig mit Selbstvertrauen.

Wie das funktioniert, zeigen wir in diesem Schwerpunkt. Teil 1 erklärt, wie Therapeuten an der eigenen Haltung zur Kommunikation und ihrem Selbstvertrauen arbeiten und stellt einige Kommunikationsstrategien vor. In Teil 2 gibt unsere Gastautorin Anke Handrock, Zahnärztin und Kommunikationsberaterin, hilfreiche Tipps rund um Arztgespräche. Teil 3 ist ein Interview mit unserem Herausgeber. Ralf Buchner gibt unter anderem Seminare für Arztkommunikation und hat einige Kniffe auf Lager.

Kommunizieren mit Selbstvertrauen – wie geht das? Die eigenen Belange können Sie nur überzeugend vermitteln, wenn Sie an sich glauben und an das, was Sie zu bieten haben – auch Ärzten gegenüber. Es ist nicht immer leicht und nicht jedem in die Wiege gelegt, selbstbewusst in Gespräche zu gehen, die vielleicht auch noch konfliktbehaftet sind. Sie können aber lernen, eine positive Einstellung gegenüber der eigenen Kommunikation zu entwickeln.



Andere nicht klein machen!

Die wohl wichtigste Regel in der professionellen Kommunikation vorab: Reden Sie nicht schlecht über andere. Das gilt für alle erdenklichen Situationen: Lästern Sie nicht gegenüber Patienten über den Arzt. Reden Sie vor Ärzten nicht schlecht über andere Ärzte und Therapeuten, vor Kollegen nicht schlecht über Arzthelferinnen in Praxis X und so weiter.

Lästern beginnt schon damit, dass Sie sagen „Ah, Dr. Müller, der macht das immer falsch mit den Verordnungen.“ Im schlimmsten Fall erzählen Patienten so etwas dem Arzt, der daraufhin einen Argwohn gegenüber Therapeuten entwickelt oder sich in seinem bestehenden Misstrauen bestätigt fühlt.

Warum ich ein interessanter Gesprächspartner bin

Hier hilft eine Gedankenübung, die manch einem anfangs knifflig erscheint: Überlegen Sie sich, warum andere Menschen sich gerne mit Ihnen unterhalten. Denken Sie dabei nicht an fachliche Dinge wie Ihr Wissen über Therapiemethoden und Abrechnungsfragen. Wenn Ihnen selbst nichts einfällt, fragen Sie die Menschen um Sie herum: Warum unterhaltet ihr euch gerne mit mir, was schätzt ihr an unseren Gesprächen?

Vor dem Gespräch

Kommunikation beginnt bei Ihnen selbst

Machen Sie sich am besten eine Liste von Gründen, warum ein Arzt gerne mit Ihnen sprechen würde – das wird Ihnen sicher helfen, selbstbewusster in das Gespräch zu gehen. Auf der Liste können Dinge stehen wie:

- ▶ Ich kann ausgezeichnet zuhören. Ich schweige im richtigen Moment und stelle dann die wichtigen Rückfragen.
- ▶ Ich zeige Verständnis und Empathie und strahle Vertrauen aus, sodass Menschen mir gerne Dinge erzählen.
- ▶ Ich habe Humor und Charme. Bislang konnte ich noch jeden Gesprächspartner zum Lachen oder zumindest zum Schmunzeln bringen.
- ▶ Ich kann gut flirten, mein Augenaufschlag ist bei vielen Ärzten bestimmt ein Eisbrecher.
- ▶ Bisher liefen meine Arztgespräche immer super – das genügt mir schon als Zeichen dafür, dass Ärzte gerne mit mir sprechen.

Warum das, was ich tue, großartig ist

Hüten Sie sich auf der anderen Seite vor Pessimismus, der schnell zur self fulfilling prophecy wird, zur sich selbst erfüllenden Prophezeiung: Wenn Sie davon überzeugt sind, Ärzte hätten sowieso keine Zeit für Sie und würden Ihnen im Gespräch nicht zuhören, werden Sie auch unterbewusst alles dafür tun, dass Sie Recht behalten und dass Ihnen das Gespräch tatsächlich nicht gelingt. Viel hilfreicher ist das Gegenteil: Machen Sie sich vor dem Gespräch bewusst, warum Sie stolz auf Ihre Therapie sein können. Wenn Sie selbst begeistert von Ihrer Arbeit sind, dann sind die Chancen groß, dass Ihre Begeisterung auch auf Ihre Gesprächspartner überspringt.

Den Ärzten zeigen: Therapie wirkt

Sie wollen den generellen Wert von Therapie aufzeigen? Kein Problem! Egal, ob Sie Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie oder Podologie betreiben: Sie werden Studien und andere Belege dafür finden, dass Ihre Therapie wirkt. Bewegung ist besser als Tabletten, Übungen und Training sind unerlässlich, um das Sprechen zu erlernen oder nach einer Erkrankung in den Alltag zurückzukehren, und so weiter.

Das Ganze belegen Sie mit Artikeln, Studien und anderen Dokumenten, die Sie sich ordentlich ausgedruckt und sauber datiert zurechtlegen. Wie wichtig Heilmitteltherapie für unsere Gesellschaft ist, müssen sich viele Therapeuten erst einmal bewusst machen – und die Ärzte haben das noch viel weniger auf dem Schirm. Also zeigen Sie es Ihnen.

Warum Ihre Praxis anders ist als andere

Der zweite Punkt ist etwas schwieriger: Warum sollen Patienten

in Ihre Praxis gehen – und nicht in die von Kollegen? Therapeuten wollen andere Praxen in der Regel nicht schlechtmachen, was auch gut ist. Das wäre unkollegial, schlechter Stil und würde auch bei Ärzten nicht gut ankommen. Sie können Ihre Praxis aber auf andere Weise hervorheben.

Stellen Sie nicht heraus, dass andere schlechter sind oder Sie besser – es genügt, zu zeigen, inwiefern Ihre Therapie anders ist. Vielleicht, weil Sie besondere Spezialisierungen haben, Fachwissen in seltenen oder sehr vielen Gebieten oder über moderne Praxisausstattung und Therapiegeräte verfügen.

Ein Alleinstellungsmerkmal ist auch, wenn Kommunikation und Organisation in Ihrer Praxis gut funktionieren. Sie heben sich meist schon von anderen Praxen ab, wenn Sie sich Gedanken über Therapieberichte machen. Fragen Sie die Ärzte am besten, wie sie die Berichte gerne hätten, in welcher Form, mit welcher Struktur, mit dem Fokus auf welchen Inhalten. Das wird die meisten erst einmal positiv überraschen – und Sie in einem guten Licht dastehen lassen.

Die Arzthelferin, Ihre Freundin und Helferin

Denken Sie, wenn Sie ein Arztgespräch vorbereiten, auch an die Arzthelferinnen. Sie regeln die Abläufe in der Arztpraxis – und es ist viel Wert, sie als Verbündete zu gewinnen. Sie können sie zum Beispiel um Unterstützung bitten, um einen Termin zu bekommen oder eine Verordnung ändern zu lassen. Der Arzt muss zwar selbst auf der Verordnung unterschreiben, aber die eigentlichen Änderungen führen ohnehin oft seine Mitarbeiterinnen durch.

In Arztpraxen herrscht, wie im ganzen Gesundheitswesen, eine strenge Hierarchie, alles ist den Ärzten untergeordnet und auf ihre Weisung angewiesen. Das schmeckt auch nicht allen Arzthelferinnen. Über diese Ebene können Sie – oder, noch besser: Ihre Rezeptionsfachkraft – Gemeinsamkeiten herstellen und gut auf Augenhöhe kommunizieren. Denken Sie daran, dass Arzthelferinnen ihrem Selbstbild nach einem schwierigen, oft vernachlässigten Beruf nachgehen. Sie schätzen es sehr, wenn man das anerkennt, höflich ist und Ihnen Aufmerksamkeit und Respekt zollt.

Im Gespräch

Bewährte Strategien zum Einstieg

Ein erfolgreiches Arztgespräch beginnt meist mit Small-Talk – und ganz selten mit dem Thema, aufgrund dessen Sie eigentlich im Sprechzimmer der Arztpraxis sitzen. Einfach über das Wetter reden ist aber etwas ungenau, weswegen sich Gesprächstechniken wie die folgenden anbieten:



Problemtechnik

„Dr. Meyer, wir haben ein Problem!“ Der Ritter in strahlend weißem Kittel hört nichts so gerne wie einen Hilferuf. Also gönnen Sie ihm einen. Fragen Sie am besten bei der Arzthelferin an und geben Sie vor, Schwierigkeiten zu haben. Für den Arzt ist es das Normalste auf der Welt, dass Sie ihn um Rat fragen. Er wird Ihnen gerne einen Termin für ein Gespräch geben, streng genommen muss er das sogar: Schließlich hat er die Aufsicht über Sie, wenn Sie auf seine Verordnung hin Patienten behandeln.

Und wenn Sie dann schon einmal da sind, können Sie ansprechen, dass der betreffende Patient vielleicht ein Kandidat wäre für Verordnungen außerhalb des Regelfalls. Dann wäre er ja auch aus dem ärztlichen Budget draußen. So zeigen Sie dem Arzt, dass Sie sich für die Patienten interessieren – und dass Sie mitdenken, auch wenn es um seine Belange geht.

Kollegentechnik

Ein kleines bisschen anbieten ist erlaubt, auch bei Ärzten. Sie müssen nur wissen, wie. Wir haben ja schon besprochen, dass es in der Regel fürchterlich schiefgeht, wenn Therapeuten versuchen, sich fachlich auf Augenhöhe mit Ärzten zu stellen.

Dass Sie Patienten behandeln, ist aber nicht Ihre einzige Gemeinsamkeit. Sie sind zum Beispiel auch beide Unternehmer. Haben Sie eine Mitarbeiterin verloren, die jetzt eine Konkurrenz-Praxis aufgemacht hat? Mussten Sie teure neue Software anschaffen? Schlagen Sie sich mit Bauverordnungen für Ihre Praxisräume herum? Ärzte kennen solche Probleme und Themen genauso wie Sie. Lenken Sie etwas anfänglichen Small-Talk darauf, und mit etwas Glück haben Sie direkt eine gemeinsame Ebene – unter Kollegen.

Feindbildtechnik

Das ist eindeutig einer der schmutzigeren Kniffe: Lassen Sie sich über ein gemeinsames Feindbild aus. „Die ganzen PKVen nerven mich mal wieder gewaltig, haben Sie auch immer so Ärger mit denen?“ Eine solche Frage wird vermutlich bei vielen Ärzten dazu führen, dass ihnen Rauch aus den Ohren stößt und sie sich herrlich mit ihnen zusammen aufregen. Schon haben Sie eine gemeinsame Basis.

Das funktioniert auch wunderbar mit der Politik, dem G-BA, den Formalien der Heilmittel-Richtlinie, der allgemeinen Bürokratie im Gesundheitswesen, den Steuern und so weiter. Aber Vorsicht: Geht der Arzt auf Ihre Lästervorlage nicht ein, bohren Sie nicht nach. Versuchen Sie es mit einem anderen Feindbild oder einer ganz anderen Strategie.

Im Gespräch

Bewährte Strategien zum Einstieg



Was tue ich, wenn...

Manchmal verweigern sich Ärzte und wollen nicht mit Ihnen sprechen. Je nachdem, was Sie als Argumente dafür vorbringen, können Sie sie vielleicht doch noch erweichen. Deswegen beantworten wir die Frage: Was tue ich, wenn...

... ein Arzt sagt, er hat schon genug Kooperationspartner?

Stellen Sie heraus, warum Sie nicht nur noch ein weiterer Heilmitteltherapeut sind. Ihre Spezialisierungen, Ihre Ausstattung, Ihre professionelle Praxisorganisation – der Arzt braucht Gründe, damit Sie ihm im Gedächtnis bleiben. Es kann auch sein, dass er mit anderen Therapiepraxen persönlich oder finanziell verbandelt ist. Wenn Sie das herausfinden, können Sie zum Beispiel gezielt Leistungen ansprechen, die die bisherigen Kooperationspartner nicht bieten, Sie aber schon.

... ein Arzt sagt, Sie wollen ihm nur an seine Verordnungen?

Wenn ein Arzt sofort denkt, Ihnen würde es nur ums Geschäft gehen, dann ist es wahrscheinlich, dass er selbst jemand ist, der gerne mal etwas wirtschaftli-

cher denkt. Fragen Sie also einfach: „Was wäre denn, wenn es mir um mehr Verordnungen ginge?“ Dagegen hat der Arzt dann wahrscheinlich nichts einzuwenden. Schließlich geht es ihm auch irgendwo ums Geld.

Damit es gar nicht erst zu solchen Aussagen kommt, gilt: Fragen Sie nie direkt nach weiteren Verordnungen. Sprechen Sie die Therapie der Patienten an, politische Themen oder einfach das Wetter – die Rezepte und Empfehlungen kommen schon, wenn Sie einen guten Eindruck gemacht haben.

... ein Arzt klagt, dass alle immer irgendwas von ihm wollen?

Es stimmt schon: Vom Partner zuhause über den Pharmavertreter und die Arzthelferin bis zu den Patienten gibt es eine Menge Leute, die an einem gewöhnlichen Arbeitstag an einem Arzt herumzerren. Die Lösung für Sie: Seien Sie nicht noch jemand, der das tut! Geben Sie dem Arzt das Gefühl, dass Sie nichts von ihm wollen, sondern ihm etwas bieten. Zeigen Sie ihm eine spannende Studie. Erklären Sie ihm die neue Heilmittel-Richtlinie für Zahnärzte oder die Blankoverordnung. Schlagen Sie eine Lösung für ein Problem vor. Oder bedanken Sie sich einfach für gute Verordnungen.

... ein Arzt klagt, er habe kein Budget mehr für Ihre Therapie?

Das ist so gut wie immer eine Ausflucht. Eigentlich hat der Arzt a) einfach keine Lust oder b) keine Ahnung, weswegen er sich wirklich vor einem Regress fürchtet. Um das vorgeschobene Argument zu entkräften, hilft in der Regel ein bisschen Aufklärung: Wenn Ärzte noch keinen Regress gehabt haben, sind sie im laufenden Jahr von Regresszahlungen befreit und können erst im nächsten Jahr davon betroffen sein. Solange also noch kein „Warnschuss“ kam, müssen Ärzte sich vor gar nichts fürchten.

Präventiv hilft gegen dieses Regressangst-Syndrom, wenn Therapeuten von sich aus Ärzte zu dem Thema informieren. Tun Sie sich mit anderen Heilmittelerbringern zusammen, vielleicht auch mit einem Ärzte-Berufsverband oder einer KV, und organisieren Sie eine Schulung für Ärzte, mit allem Drum und Dran, Räumlichkeiten, Fortbildungspunkten durch die Ärztekammer und so weiter. In einem solchen offiziellen Rahmen informieren viele Ärzte sich gerne zu dem Thema. ■

[mk]

10 Tipps für das Arztgespräch

Ein Gastbeitrag von Anke Handrock

Wenn es um Arztkommunikation geht, weiß Dr. med. dent. Anke Handrock, wovon sie spricht – schließlich hat sie selbst als Zahnärztin gearbeitet. Seit 1996 leitet sie ihr Institut für Coaching & Training in der Medizin in Berlin. In den Kursen dort geht es unter anderem um Positive Psychologie, Mitarbeiterführung sowie Patienten- und Arztkommunikation. Zielgruppe der Coachings sind neben Ärzten, Zahnärzten und Kliniken auch Heilmittelerbringer.



Therapeuten sind heute aus rechtlichen Gründen in der Regel darauf angewiesen, dass Ärzte ihnen Patienten überweisen. Doch viele von Ihnen bemängeln – nicht zu Unrecht – dass Ärzte nicht sonderlich viel über die Behandlungen wissen, die sie verordnen. Doch den Ärzten deswegen möglichst aus dem Weg zu gehen, ist keine Lösung. Therapeuten können stattdessen daran arbeiten, ein möglichst gutes Verhältnis zu zuweisenden Ärzten und Zahnärzten aufzubauen. Diese Tipps helfen Ihnen, eine Beziehung aufzubauen und zu pflegen sowie mit Konflikten umzugehen.



Tipp 01 | Halten Sie sich stets vor Augen, was das Ziel Ihrer Kommunikation ist. Meist geht es darum, Ärzte von Ihrer Praxis zu überzeugen. Bemühen Sie sich, aus Ärzten und Patienten „Empfeher“ zu machen – auch wenn Sie bereits zu viele Zuweisungen haben. Es soll darum gehen, Botschafter für Ihr spezielles Angebot zu gewinnen.

Ärzte sind auch nur Menschen ...

Damit Menschen sich wertschätzen können, müssen sie erst einmal in einen guten Kontakt zueinander treten. Je mehr angenehme Begegnungen es gibt, desto besser gelingt das. Negative Erlebnisse wiederum werden im Gehirn besonders gut gespeichert – wenn es möglich ist, Konflikte zu vermeiden, sollten Sie das also auch tun. Unklarheiten und Probleme müssen aber natürlich dennoch angesprochen und geklärt werden.

Tipp 02 | Freuen Sie sich über jede Möglichkeit, zum Arzt und seinem Praxisteam Kontakt aufzunehmen. Versuchen Sie, herauszufinden, was Sie an diesem Arzt und seinen Mitarbeitern gut finden, oder gut finden könnten, wenn Sie wollten. Notieren Sie sich alles, was Sie an Positivem herausgefunden haben. So bleibt Ihr Fokus während eines Treffens oder Telefonats darauf gerichtet, und Sie selbst sind dem Arzt gegenüber hinterher wohlwollender eingestellt.



10 Tipps für das Arztgespräch

Ein Gastbeitrag von Anke Handrock



Vertrauen aufbauen

Je besser sich ein Arzt, seine Mitarbeiter und der Therapeut kennen, und je mehr gute Erfahrungen es zwischen Ihnen gibt, desto eher entsteht Vertrauen. Vertrauen führt dazu, dass dem jeweils anderen eher gute Absichten unterstellt werden.

Vertrauen entsteht, wenn Sie als Therapeut die Erwartungen, die Sie bei einem Arzt wecken, erfüllen oder sogar übertreffen. Ist eine Vertrauensbasis aufgebaut, geht der Arzt davon aus, dass Sie gute Absichten hegen, selbst wenn es einmal Meinungsverschiedenheiten gibt. Das erleichtert alle weiteren Diskussionen und Verhandlungen deutlich.



Tipp 03 | Seien Sie mit Versprechen gegenüber dem Arzt und seinem Team eher zurückhaltend. Liefern Sie lieber hinterher mehr, als Sie in Aussicht gestellt haben. So baut die Arztpraxis schnell Vertrauen auf – und wird Ihre Praxis eher an Patienten empfehlen.

Welche Erwartungen haben Ärzte an Therapeuten?

Wo wir bei Erwartungen sind: Natürlich haben Ärzte gewisse Vorstellungen davon, wie die Zusammenarbeit mit Therapeuten laufen soll. Diese beruhen oft

auf Erfahrungen mit ärztlichen Kollegen – die ihnen häufig einen gewissen Service bieten.

Besonders schön zeigt sich das in der Zahnmedizin, wo sich Kieferchirurgen und Kieferorthopäden intensiv um ihre Überweiser bemühen. Sie bieten teilweise Informationsservices per Mail und Formulare Services an, richten Überweiserveranstaltungen aus, besuchen die Zahnärzte und versuchen, Arztbriefe und Anfragen zeitnah zu beantworten. Ist ein Zahnarzt einen solchen Service erst einmal gewohnt, möchte er ihn auch bei Therapeuten sehen.

Tipp 04 | Zuweisende Ärzte sind genauso ihre "Kunden" wie Ihre Patienten – also versuchen Sie, Ihnen etwas zu bieten. Ihre Praxis kann sich gegenüber anderen hervortun, indem Sie Therapieberichte gewissenhaft anfertigen, sich dabei mit den Ärzten absprechen und generell einen guten Service bieten.



Niemand macht gern Fehler – und niemand wird gerne korrigiert

Ihr Standesrecht verbietet es Ärzten, gegenüber Patienten Kritik an Kollegen zu üben. Entsprechend empfindlich reagieren sie, wenn Therapeuten sich auch

nur vage kritisch oder abwertend äußern – selbst wenn es nur um falsch ausgefüllte Formulare geht. Kritik findet unter niedergelassenen Ärzten quasi nur in Qualitätszirkeln statt, in denen man sich gut kennt.

Das hat durchaus einen medizinischen Sinn. Ärzte wissen, dass sie gegenüber Patienten Sicherheit ausstrahlen müssen, um keine Noceboeffekte auszulösen, was manchmal viel Kraft kostet (siehe Seite 14). Deswegen reagieren auch vor allem Ärzte, die selber (noch) unsicher sind, empfindlich auf die leiseste Kritik. Je souveräner ein Arzt ist, desto eher diskutiert er mit anderen Ärzten und Therapeuten über die Behandlung "seines" Patienten.



Tipp 05 | Problematisch wird es, wenn Sie beispielsweise fehlerhaft ausgefüllte Verordnungen aus Arztpraxen erhalten, was vorkommen kann. Suchen Sie dann ein klärendes Gespräch, bei dem Sie nicht von „Fehlern“ des Arztes sprechen. Bedauern Sie, dass Heilmittel-Verordnungen umständlich auszufüllen sind und Tücken aufweisen. Viele Ärzte, Zahnärzte und Rezeptionshelferinnen lieben Service – bieten Sie also Ausfüllhilfen für die Verordnungen als Unterstützung an. Es wirkt wesentlich sympathischer, Schwierigkeiten und Probleme für andere zu lösen, als Fehler rot anzustreichen.



Tipp 06 | Vermeiden Sie in jedem Fall, vor Patienten davon zu sprechen, dass eine Arztpraxis einen Fehler gemacht hat, und weisen Sie Rezeptionsmitarbeiter entsprechend an. Das gilt auch für mögliche Fehler von Arzhelferinnen. Einen Angriff auf ein Mitglied ihres Praxisteam empfinden Ärzte oft als Angriff auf sich selbst.

Erweiterte Therapieangebote „ergänzen“ die Behandlung durch den Arzt

Erhalten Sie einen Termin, um Fragen zu den Verordnungen zu klären, können Sie vielleicht die Gelegenheit nutzen, um dem Arzt Ihre erweiterten Angebote vorzustellen. Teilweise wissen Ärzte und Zahnärzte gar nicht, was im Behandlungsspektrum von Therapeuten so alles schlummert.

Therapeuten bieten oft auch Behandlungen an, die nicht im strengen Sinne schulmedizinisch notwendig sind, also nicht im Rahmen der GKV verord-

nungsfähig. Das kann mehr Therapie sein als verordnet, oder eine andere Art der Therapie, solange der Therapeut dabei nicht gegen seine eigenen Rahmenverträge verstößt. Ärzte sind demgegenüber in der Regel offener, wenn sie sicher sind, dass die zusätzliche Therapie keine Kritik an ihrer Behandlung ist – sondern eine mögliche Ergänzung dazu. Daher ist es nützlich, den Patienten regelmäßig zu versichern, dass Sie sehr gerne mit dem zuweisenden Arzt zusammenarbeiten.

Wollen Ärzte keine weiteren Verordnungen ausstellen, weil der gesetzliche Rahmen ihrer Ansicht nach ausgeschöpft ist, bedauern Sie gegenüber den Patienten, dass mehr Verordnungen offensichtlich im Moment leider nicht möglich sind. Vermeiden Sie gut gemeinte Hinweise an Patienten, dass ihr Arzt durchaus mehr zulasten der GKV verordnen könnte, wenn er wollte. Das setzt den Arzt nur unter Druck. Es ist wesentlich sinnvoller, direkt mit der Rezeption der Arztpraxis zu sprechen, ohne Patienten mit einzubeziehen, oder – was insgesamt wahrscheinlich sowohl für Arzt- als auch Therapiepraxis sinnvoller ist – den Patienten Selbstzahlerangebote für eine weitere Therapie zu machen.

Tipp 07 | Erwähnen Sie gegenüber dem Patienten immer wieder, dass Sie sehr zufrieden darüber sind, mit Dr. X zusammenzuarbeiten. Stellen Sie Ihre zusätzlichen Angebote als sinnvolle Erweiterungen und Ergänzungen der ärztlichen Behandlung dar.



Was ist, wenn der Arzt auch mit der Konkurrenz zusammenarbeitet?

Einigen Ärzten ist es wichtig, mit mehreren Therapeuten zusammenzuarbeiten. Zum einen geht es ihnen darum, dass Therapiepraxen unterschiedliche Schwerpunkte in ihrer Therapie haben – das ist für Therapeuten unproblematisch. Andererseits haben viele Ärzte das Bedürfnis, keine Abhängigkeiten zu einzelnen Therapeuten aufzubauen.

Tipp 08 | Dass der Arzt mit mehreren Therapeuten zusammenarbeitet, muss nicht zum Thema zwischen Arzt und Therapeut werden. Wird es das doch, hilft es, Verständnis dafür zu zeigen, dass der Arzt flexibel sein möchte. Lassen Sie ihn wissen, dass Sie gerne zu einer Behandlergemeinschaft mit ihm und anderen



spezialisierten Therapeuten gehören. So bekommt der Arzt kein schlechtes Gewissen, wenn er neben Ihnen noch andere Therapiepraxen hat – und Sie wirken sympathischer.

Und wenn Ärzte vor Patienten einen Therapeuten kritisieren?

Ärzte halten sich nicht automatisch an die hohen ethischen Standards, die ihnen ihr Standesrecht aufbürdet. Manchmal merken sie auch schlichtweg nicht, dass sie sich gerade sehr kritisch über andere Heilberufler äußern. Manch einer schimpft vor Patienten über einen Therapeuten, was dieser wiederum von dem Patienten erfährt. Solche Situationen sind sehr unangenehm und gefährden das gute Verhältnis.



Tip 09 | Erzählt ein Patient Ihnen, dass sein Arzt Ihre Behandlung kritisiert hat, sagen Sie ihm, dass Sie selbstverständlich mit dem Arzt Rücksprache halten werden. Verzichten Sie auf Gegenangriffe, so berechtigt sie auch erscheinen mögen. Bleiben Sie vorsichtig – viele Patienten interpretieren Aussagen von Ärzten völlig anders, als sie gemeint waren.

Rufen Sie in der Arztpraxis an und bitten Sie um ein klärendes Gespräch. Machen Sie gegenüber der Arzthelferin deutlich, dass es Ihnen darum geht, die Beziehung zum Arzt und Ihre Behandlung zu optimieren.

Erwidert der Arzt, er habe nichts Negatives über Sie oder Ihre Behandlung gesagt, bedanken Sie sich für seine Zeit und das klärende Gespräch. Selbst wenn das nicht stimmt – er wird die Unterhaltung in guter

Erinnerung behalten. Bestätigt der Arzt die Aussage des Patienten, teilen Sie ihm mit, dass Ihnen die Situation am Patienten sehr peinlich war. Das ist keine direkte Kritik, macht ihm aber deutlich, dass sein Verhalten für Sie problematisch war. Egal, wie Ihr Gesprächspartner reagiert, und selbst wenn der Arzt sich selbst keine Zeit für ein Gespräch nimmt: Bitten Sie die Arztpraxis darum, Sie jederzeit direkt anzusprechen, sobald sie Fragen, Wünsche oder Kritik hat.

Wie kann ich mich auf konfliktbehaftete Gespräche vorbereiten?

Tip 10 | Zur Vorbereitung auf schwierige Gespräche kann eine Imaginationsübung helfen: Stellen Sie zwei Stühle hin und setzen Sie sich auf einen davon. Stellen Sie sich nun vor, auf dem Stuhl gegenüber sitze der Arzt, mit dem Sie sprechen werden. Stehen Sie auf, setzen sich auf den Arztstuhl und schauen sich aus der Perspektive des Arztes den Therapeuten an. Versetzen Sie sich in die Situation des Arztes. Überlegen Sie, was Sie sich als Arzt jetzt von dem Therapeuten auf dem anderen Stuhl wünschen. Welche Argumente und Bitten Ihres Gegenübers sprechen Sie als Arzt an – und worauf reagieren Sie eher gereizt? Wechseln Sie anschließend erneut den Stuhl und überlegen sich in der Therapeutenrolle, wie sie mit den Informationen umgehen wollen.

Sie können die Wirkung der Übung noch steigern, indem Sie sich hinterher Gesprächsnotizen machen – durch das Aufschreiben formulieren Sie Ihre Argumente präziser aus und sie sind im Gedächtnis besser präsent.

