



Die MFA Sommerwochen

Fragen und Antworten | Stark im Gespräch – Kommunikation für schwierige Praxissituationen

Beantwortet von Reyn Tengué · reynmedsolutions.de

Vielen Dank für die zahlreichen und wertvollen Fragen während unseres Webinars! Da wir nicht alle Anliegen direkt live beantworten konnten, haben wir Ihre Fragen gesammelt und hier übersichtlich mit den entsprechenden Antworten von Reyn Tengué für Sie aufbereitet. So finden Sie alles noch einmal in Ruhe zum Nachlesen.

Lässt man den Patienten erst einmal zu Ende „schreien“ oder darf man freundlich unterbrechen?

Lass den Patienten zunächst kurz ausreden. Oft werden Menschen schon ruhiger, wenn sie merken, dass ihnen zugehört wird. Wenn der Ton jedoch respektlos wird oder du gar nicht zu Wort kommst, darfst du freundlich unterbrechen.

Zum Beispiel: „Ich möchte Ihnen gerne helfen. Dafür brauche ich aber einen Moment, damit ich Ihnen auch antworten kann.“

Manchmal hilft Verständnis und Freundlichkeit nicht. Was dann?

Nicht jeder Konflikt lässt sich lösen. Bleib ruhig, wiederhole deine Aussage und diskutiere nicht endlos. Wenn jemand weiterhin laut oder beleidigend bleibt, darfst du das Gespräch beenden oder dir Unterstützung von einer Kollegin, einem Kollegen oder dem Arzt holen.

Sprich den Patienten freundlich an und leite ihn wieder zum Empfang.

Zum Beispiel: „Ich kümmere mich gerne um Ihr Anliegen. Der Arzt ist gerade auf dem Weg zum nächsten Patienten. Kommen Sie bitte noch einmal mit zu mir.“

Wichtig ist außerdem, dass der Arzt in solchen Situationen klare Grenzen setzt und den Patienten ebenfalls freundlich an den Empfang zurückverweist.

Wie erkläre ich einem Patienten das Ausfallhonorar?

Bleib freundlich und sachlich. Zum Beispiel: „Der Termin war ausschließlich für Sie reserviert und konnte kurzfristig nicht neu vergeben werden. Deshalb fällt – wie vorher vereinbart – ein Ausfallhonorar an.“ Du musst diese Regel nicht rechtfertigen, sondern lediglich freundlich erklären.



Fragen und Antworten | Stark im Gespräch – Kommunikation für schwierige Praxissituationen

Beantwortet von Reyn Tengué · reynmedsolutions.de

Was mache ich, wenn ein Patient mit einem angeblich akuten Problem kommt, wir ihn aber zeitlich nicht mehr dazwischenschieben können?

Zeige Verständnis und erkläre die Situation ehrlich. Zum Beispiel: „Ich verstehe, dass Sie akut Beschwerden haben. Heute haben wir leider keine Möglichkeit mehr, Sie zusätzlich einzuplanen, ohne dass sich alle anderen Termine stark verschieben. Ich schaue aber gerne nach dem nächstmöglichen Termin oder bespreche mit dem Arzt, ob eine andere Lösung möglich ist.“ Biete – wenn möglich – Alternativen an und halte Adressen von Bereitschaftspraxen, Kliniken oder anderen Praxen bereit.

Was mache ich, wenn ein Patient deutlich zu spät zum Termin kommt?

Zeige Verständnis, erkläre aber auch die Konsequenz. Zum Beispiel: „Ich verstehe, dass so etwas passieren kann. Leider reicht die Zeit jetzt nicht mehr aus, ohne dass sich alle weiteren Termine verschieben. Lassen Sie uns gerne direkt einen neuen Termin vereinbaren.“ Wichtig sind außerdem klare Regeln innerhalb der Praxis, wie mit verspäteten Patienten umgegangen wird.

Wie reagiere ich auf sexistische Kommentare?

Du musst dir solche Bemerkungen nicht gefallen lassen. Zum Beispiel: „Diese Bemerkung finde ich unpassend. Ich möchte, dass wir respektvoll miteinander umgehen.“

Mache deutlich, dass du dieses Verhalten nicht akzeptierst. Informiere deinen Vorgesetzten und dokumentiere den Vorfall. Hält das Verhalten an, hole dir Unterstützung.

Wie erkläre ich einem Kassenpatienten, dass Privatpatienten früher drankommen?

Du musst die Entscheidung der Praxis nicht verteidigen. Zum Beispiel: „Die Reihenfolge richtet sich nach der Terminplanung des Arztes. Darauf habe ich keinen Einfluss.“ Bleib neutral und diskutiere nicht über den Versicherungsstatus – unabhängig davon, ob jemand privat oder gesetzlich versichert ist.

Wie gehe ich mit Privatpatienten um, die glauben, sie könnten alles selbst bestimmen?

Behandle alle Patienten freundlich und respektvoll. Gleichzeitig gelten für alle dieselben Regeln. Bleib ruhig und erkläre die Abläufe der Praxis, ohne dich auf Diskussionen einzulassen. Ganz wichtig ist, dass die Praxisleitung hinter den Entscheidungen des Teams steht.



Fragen und Antworten | Stark im Gespräch – Kommunikation für schwierige Praxissituationen

Beantwortet von Reyn Tengué · reynmedsolutions.de

Wie gehe ich damit um, wenn ich schlechte Nachrichten überbringen muss und der Patient seinen Frust an mir auslässt?

Versuche, den Ärger nicht persönlich zu nehmen. Zum Beispiel: „Ich verstehe, dass Sie das ärgert. Ich erkläre Ihnen gerne, warum diese Entscheidung getroffen wurde.“

Wird das Gespräch respektlos, setze Grenzen und informiere deinen Vorgesetzten.

Wie bekomme ich meine Kolleginnen mit ins Boot?

Sprecht als Team über schwierige Situationen und vereinbart gemeinsame Formulierungen und Abläufe. Eine einheitliche Vorgehensweise gibt Sicherheit und stärkt das gesamte Team. Hilfreich kann auch ein internes Codewort sein, das Patienten nicht verstehen, zum Beispiel:

1. Codewort „Inter“ – „Kannst du bitte kurz Inter übernehmen?“ (Signal: Ich brauche Unterstützung.)
2. Codewort Blau – für eine angespannte Situation.
3. Codewort Gelb – bitte komm dazu, die Situation könnte eskalieren.

Oft werden die Wünsche unfreundlicher Patienten trotzdem erfüllt. Das fühlt sich unfair an.

Dieses Gefühl kennen viele – ich selbst auch. Sprecht solche Situationen offen im Team sowie mit den Ärzten und der Praxisleitung an. Langfristig hilft eine gemeinsame Linie, damit respektloses Verhalten nicht durch Sonderbehandlungen belohnt wird.

Sollte ich Patienten bei Beschwerden direkt an den Arzt/ die Ärztin verweisen?

Nicht sofort. Viele Beschwerden lassen sich bereits durch aktives Zuhören und eine verständliche Erklärung lösen. Geht es um medizinische Entscheidungen oder eskaliert das Gespräch, solltest du die Praxisleitung hinzuziehen – besonders dann, wenn du dich unsicher fühlst.

Schwierige Situationen beschäftigen mich oft noch den ganzen Tag. Was kann ich tun?

Das geht vielen so. Sprich mit Kollegen darüber, dokumentiere den Vorfall und erinnere dich daran, dass du professionell gehandelt hast. Versuche außerdem, nach der Arbeit bewusst abzuschalten – zum Beispiel mit Sport, einem Spaziergang, Kochen oder einem Treffen mit Freunden.



Die MFA Sommerwochen

Fragen und Antworten | Stark im Gespräch – Kommunikation für schwierige Praxissituationen

Beantwortet von Reyn Tengué · reynmedsolutions.de

Mir fallen gute Antworten immer erst hinterher ein. Was hilft?

Das ist ganz normal. Unter Stress arbeitet unser Gehirn anders. Deshalb helfen vorbereitete Standardsätze, die du regelmäßig übst. Mit der Zeit kannst du sie auch in schwierigen Situationen leichter abrufen.

Was antworte ich, wenn eine Patientin sagt: „Ich musste doch sowieso warten“?

Du könntest sagen: „Ich verstehe Ihren Gedanken. Trotzdem ist für jeden Patienten eine bestimmte Zeit eingeplant. Wenn ein Termin deutlich später beginnt, verschiebt sich der gesamte Tagesablauf.“

Wo finde ich den QR-Code zur Ersatzbescheinigung?

Der Praxisinhaber/ die Praxisinhaberin kann über den kostenlosen Praxis-Check-in der gematik einen individuellen QR-Code generieren. Dieser enthält die sichere KIM-Adresse der Praxis. Der QR-Code kann ausgedruckt und gut sichtbar am Empfang ausgelegt oder digital eingebunden werden. Die Annahme der elektronischen Ersatzbescheinigung (eEB) ist für alle Praxen verpflichtend.

Den Link dazu findest du hier: www.praxis-check-in.de/leistungserbringer

Hilft es, schwierige Situationen zu dokumentieren?

Ja – immer. Notiere sachlich, welche Termine angeboten wurden oder was genau besprochen wurde. Das schafft Transparenz und hilft dabei, Missverständnisse später aufzuklären.

Gibt es eine Strategie, schwierige Situationen nicht mit nach Hause zu nehmen?

Mach dir bewusst, dass das Verhalten des Patienten meistens nichts mit dir persönlich zu tun hat. Hilfreich ist es, kurz mit einer Kollegin oder einem Kollegen darüber zu sprechen, den Vorfall zu dokumentieren und dir bewusst zu sagen: „Ich habe professionell gehandelt.“ Außerdem hilft es vielen, nach der Arbeit bewusst abzuschalten – zum Beispiel bei einem Spaziergang, beim Sport oder mit anderen positiven Aktivitäten.