

Fallaufgabe „Kommunikation“

Code: FALKO 1-XX1-N01

1. Konzept zur Teambesprechung:

Der Zeitpunkt einer Besprechung sollte für alle angemessen sein. Am besten Mittwochnachmittags um 14 Uhr. Allerdings wird die Teambesprechung nun auf 2 Stunden begrenzt. Dann kann sich jeder Arzt und jede Mitarbeiterin darauf einstellen und die Zeiten einplanen.

Der Rhythmus sollte sich auf alle 4 Wochen erstrecken. Natürlich kann auch jederzeit eine außergewöhnliche Teambesprechung einberufen werden. Bei z.B. wichtigen Themen oder personellen Umstellungen.

Teilnehmen sollten immer alle. Natürlich in Anbetracht der Urlaubsplanung der Mitarbeiter oder der Ärzte oder bei Krankheit besteht keine Anwesenheitspflicht.

Die Themen werden vorher in einem Dokument auf dem Server gesammelt. Dort kann jeder drauf zugreifen und die für sich wichtigen Themen eintragen. Wichtig ist es, seinen Namen dazuzuschreiben, damit man nach 3 oder 4 Wochen noch weiß, wer das Thema ansprechen wollte oder wem es besonders wichtig war.

Zur Vorbereitung gehört dann, das Dokument vom Server für alle auszudrucken, sodass jeder während der Besprechung eine Kopie in der Hand hält und sich ggf. Notizen machen kann.

Die Moderation sollte von Frau Wissen ausgehen oder von einem der Ärzte. So kann man ausufernde Themen oder Diskussionen entschärfen, wenn eine Person die Moderation macht.

Zur Nachbereitung sollte auch ein Protokoll geschrieben werden. Bei jeder Sitzung sollte eine Mitarbeiterin dazu ausgewählt werden, die Stichpunkte mitschreibt und am Ende der Besprechung oder am nächsten Tag alles in ein Dokument einpflegt. Außerdem sollte dieses dann allen vorgelegt werden, sodass die Mitarbeiter und die Ärzte es unterschreiben können.

So kann schließlich keiner am Ende behaupten, er wüsste von dem Ganzen Besprochenen nichts.

WARNUNG DES BETREIBERS!

DU DARFST DEN TEXT **NICHT KOPIEREN!**

Nicht, weil uns (swopdoc) das ärgert, sondern weil **DU** dann mit deiner **Schule** Probleme bekommst. **Verstehst du das?**

- Deine Hochschule prüft deine abgegebene Arbeit auf **Plagiate (KOPIEN)**!
- Dieser Text wird dabei gefunden (Der Autor hat ihn vorher schon abgegeben! Die Schule speichert alle Arbeiten auch ab!)
- Du bekommst ein NICHT BESTANDEN (Note 5.0) und man könnte dich auch **exmatrikulieren** (von der Hochschule ausschließen nennt man das)

DAHER:

1. Dieses Dokument dient ihnen nur als Wissensquelle und Hilfestellung.
2. Sie dürfen dieses Dokument **nicht als ihre eigene Arbeit** ausgeben und nicht **weiter veröffentlichen**. Setzen sie auf **keinen Fall** ihren Namen unter oder über den Text!
3. Das Dokument darf nicht von Ihnen an **dritte** Personen weitergegeben werden. Sie dürfen es nicht auf weiteren Webseiten, Tauschplattformen oder Foren anbieten - **auch nicht kostenlos!**
4. Kopieren sie keine ganzen Sätze, Seiten oder Grafiken aus dem Dokument heraus um diese Teile dann in ihre eigene Arbeit einzubauen, dies ist eine Urheberrechtsverletzung (Plagiat). Sie müssen ihre eigene Arbeit schreiben.
5. Dieses Dokument unterliegt dem **Urheberrecht** des Autors, welcher es hier zum Tausch oder Kauf zur Verfügung stellt.
6. Im Falle eines Zuwiderhandelns zu Punkt 2, 3 oder 4 drohen ihnen Konsequenzen von mehreren Seiten (Autor, Betreiber, Hochschule, andere Verlage).
7. Verwenden sie den Text zur Erweiterung ihres Wissens, zur Kontrolle eigener Arbeiten, zur Erlangung neuer Sichtweise, um verschiedene Lösungen zu vergleichen.

Da die Warnung von manchen Usern ignoriert wird, bauen wir sie jetzt **mehrmals** in die PDF ein. Das funktioniert automatisch, als Autor brauchst du daher diesen Hinweis nicht extra in deine Word Dateien hinein zu kopieren.

Wir haben keine Lust mehr denjenigen, die den Text kopieren, alles nochmal in einer persönlichen Email zu erklären. Denkt bitte mal ein wenig nach.

2. Analysieren und Bewerten des Gesprächsverhaltens Frau Hilfreich / Herr Wagner

Das zweite Axiom von Peter Watzlawick heißt wie folgt: *Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass Letzteres (also der Beziehungsaspekt) den Ersteren (also den Inhaltsaspekt) bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.*

Frau Hilfreich reagiert absolut richtig und nimmt dem Patienten erst einmal den Wind aus den Segeln. Sie beruhigt ihn, dass auch andere Patienten dieses Problem haben und er damit nicht alleine da steht.

Sie ist am Anfang erst einmal schockiert, fängt sich dann aber schnell wieder und besinnt sich darauf, dass sie keinerlei „Beziehung“ zu dem Patienten hat, der die Wut über die Suche der Zufahrt nun durch sie kanalisiert und an ihr auslöst. Das Verständnis, welches sie Herrn Wagner entgegenbringt, lässt seine Wut etwas verrauchen und er sieht, es ist mit seinem Problem nicht alleine.

In dem Moment, wo Herr Wagner seine Stimme erhebt, signalisiert er Frau Hilfreich, dass er gerade jetzt nicht viel von ihr und der Gesamtsituation hält.

Wenn Frau Hilfreich den Patienten Herrn Wagner darauf hingewiesen hätte, dass er selber dafür zu sorgen hat, dass er pünktlich kommt, wäre die Situation wahrscheinlich eskaliert. Entweder wäre Herr Wagner wutschnaubend wieder gegangen, er hätte sich beschwert beim Arzt (Wenn dieser denn Zeit für ihn gehabt hätte) oder seine Szene an der Anmeldung wäre sehr wahrscheinlich noch viel größer ausgefallen und alle hätten es mitbekommen, denn er hat sich ja vorgedrängelt.

3. Versetzen Sie sich in die Situation von Frau Wissen. Sie wollen mit Frau Frech ein Kritikgespräch führen!

Vorbereitung:

- Gegen was wurde konkret verstoßen?

Frau Frech hat dem Patienten erst einen Termin übermorgen angeboten und wurde dann auch noch pampig.

- Welche Zielerreichung wird durch das Verhalten gefährdet?

Die Zielerreichung der Patientenzufriedenheit.

Organisation:

Frau Wissen wird Frau Frech bitten, nach Feierabend noch einmal kurz bei ihr im Büro vorbeizuschauen. So sind die beiden ungestört und es passiert nicht zwischen Tür und Angel.

Durchführung des Gespräches:

Frau Wissen: „Schön, dass Sie die Zeit gefunden haben und Zeit für das Gespräch haben Frau Frech. Wie Sie wissen, ist eines unserer Ziele die Patientenzufriedenheit. Ich möchte, dass dieser Wert eingehalten wird.“

Frau Frech: „Aber Herr Weiner ist doch ein bekannter Patient, der immer kommt, wann er will und dann am besten sofort dran kommen möchte.“

Frau Wissen: „Da haben Sie durchaus recht, aber deswegen dürfen wir ihn nicht so behandeln und vor allem nicht so anraunen. Herr Weiner kennt seine rechte als Patient und diese möchte er auch durchsetzen. Also: Was werden Sie beim nächsten Mal machen Frau Frech?“

Frau Frech: „Ich werde ihn bitten, im Wartezimmer Platz zu nehmen und ihn darauf hinweisen, dass es aber dauern kann, da wir terminlich sehr eng belegt sind.“

Frau Wissen: „Ich erwarte, dass Sie ab sofort zu den Patienten freundlich sind, egal, wie oft und wie oft auch ohne Grund sie kommen. Wir werden uns in einer Woche noch einmal zusammen setzen und schauen, ob es Ihnen leichter fällt, Freundlichkeit auszustrahlen.“

Frau Wissen hat das Ganze stichwortartig mitgeschrieben und auch das Datum für die Nachkontrolle schon dazu. So wird sie das am nächsten Tag noch einmal zusammenfassen und dem Arzt und Frau Frech eine Kopie zukommen lassen.

Aufgabenstellung zur eigenen Praxis

4. Beschreiben Sie, wie in Ihrer Praxis die notwendige Kommunikation zwischen den Mitarbeitern organisiert ist! Bewerten Sie dies und machen Sie Vorschläge für eine Verbesserung!

Die Mitarbeiter in der Praxis, in der ich arbeite, kommunizieren viel miteinander. Wir stellen die Glaubwürdigkeit der Kollegin / des Kollegen nicht in Frage und vertrauen uns alle. Das ist das wichtigste, denn ohne das geht es nicht. Natürlich unterhalten wir uns auch mal darüber, was im Moment nicht so gut läuft, oder was besser laufen könnte. Auch in den Teambesprechungen z.B. sprechen wir auch mal an, was uns an der jeweiligen Kollegin nicht gefällt oder was uns stört. Auch wird dies mal unter vier Augen besprochen. Wir respektieren uns alle, egal welchen Stellenwert wir haben oder welchen Bildungsgrad. Wir besprechen aktuelle Themen immer sofort und auch Kritik wird immer sofort angesprochen.

So wird z.B. sofort angesprochen, wenn eine Mitarbeiterin den Termin aber falsch vergeben hat, obwohl man es ihr schon mindestens tausend Mal erklärt hat.

Ich denke, wir Mitarbeiter sollten viel öfter Zeit haben für solche Gespräche. Leider wird das viel zu selten etwas und es passiert zwischen Tür und Angel. Dabei erfährt man nichts persönliches oder nichts über den Gemütszustand der Kollegin, sondern man tauscht sich nur aus. Das persönliche fehlt so manchmal.

5. Wie sieht die Kommunikation mit den Patienten in Ihrer Praxis aus? Bewerten Sie dies und machen Sie Vorschläge für die Verbesserung!

Wir kommunizieren auf einer sehr persönlichen Ebenen mit den Patienten. Zwar haben wir als Praxisgemeinschaft eine große Patientenanzahl, aber der Patient, der die Tür hinein kommt und dessen Namen wir kennen, wird auch persönlich begrüßt. Manchmal fällt einem der Name nicht gleich ein, dann fragen wir freundlich nach.

Außerdem gehen wir immer freundlich und mit einem Lächeln ans Telefon. Unser Lächeln kann der Patient „hören“. Er ruft ja bei uns an, weil ihn, meistens zumindest, etwas bedrückt oder er Schmerzen hat. Dann zeigen wir Verständnis und versuchen, ihm so schnell es uns möglich ist zu helfen.

Ich finde, in unserer Praxis gehen wir schon recht vorbildlich mit den Patienten in die Kommunikation. Wir wertschätzen jeden der Patienten und behandeln sie alle gleich. Ich persönlich würde da nichts groß verändern.

6. Geben Sie ein Beispiel für eine schwierige Kommunikationssituation mit einer Patientin / einem Patienten (Konfliktgespräch!) Wie ist das konkret abgelaufen? Bewerten Sie das und machen Sie Vorschläge für eine Verbesserung!

Wir haben immer die gleiche Diskussion: Patient kommt aus dem Sprechzimmer, Frau Doktor hat ihn aufgefordert, doch mal wieder zum Labor zu erscheinen. Der Patient behauptet, Frau Doktor habe aber das Wort „Bald“ noch erwähnt. Für den Patienten bedeutet das „Bald“ so schnell wie möglich, also am besten am nächsten Tag. Da wir aber auch Labor nur mit Terminen vergeben, sind wir meistens eine Woche im Voraus ausgebucht. Die meisten Patienten wollen dann diskutieren und erst wenn wir die im Moment herrschende schlechte Personallage ansprechen, zeigen sie Verständnis und lassen sich einen Termin in einer Woche geben.

Hier müsste die interne Kommunikation zwischen den Arzthelferinnen und den Ärztinnen verbessert werden. Die Ärztinnen müssen fragen, wann können die Patienten denn zum Labor kommen. Entschärfen würden sie die Diskussion auch, wenn die Ärztinnen z.B. mit an die Anmeldung vor kommen würden und sagen würden: „Bitte geben Sie dem Patienten den nächstmöglichen Laborterminal. Es eilt aber nicht.“

Denn damit würden sie die Diskussion im Keim ersticken und würden uns eine Menge Arbeit ersparen.

WARNUNG DES BETREIBERS!

DU DARFST DEN TEXT **NICHT KOPIEREN!**

Nicht, weil uns (swopdoc) das ärgert, sondern weil **DU** dann mit deiner **Schule** Probleme bekommst. **Versteht du das?**

- Deine Hochschule prüft deine abgegebene Arbeit auf **Plagiate (KOPIEN)**!
- Dieser Text wird dabei gefunden (Der Autor hat ihn vorher schon abgegeben! Die Schule speichert alle Arbeiten auch ab!)
- Du bekommst ein NICHT BESTANDEN (Note 5.0) und man könnte dich auch **exmatrikulieren** (von der Hochschule ausschließen nennt man das)

DAHER:

1. Dieses Dokument dient ihnen nur als Wissensquelle und Hilfestellung.
2. Sie dürfen dieses Dokument **nicht als ihre eigene Arbeit** ausgeben und nicht **weiter veröffentlichen**. Setzen sie auf **keinen Fall** ihren Namen unter oder über den Text!
3. Das Dokument darf nicht von Ihnen an **dritte** Personen weitergegeben werden. Sie dürfen es nicht auf weiteren Webseiten, Tauschplattformen oder Foren anbieten - **auch nicht kostenlos!**
4. Kopieren sie keine ganzen Sätze, Seiten oder Grafiken aus dem Dokument heraus um diese Teile dann in ihre eigene Arbeit einzubauen, dies ist eine Urheberrechtsverletzung (Plagiat). Sie müssen ihre eigene Arbeit schreiben.
5. Dieses Dokument unterliegt dem **Urheberrecht** des Autors, welcher es hier zum Tausch oder Kauf zur Verfügung stellt.
6. Im Falle eines Zuwiderhandelns zu Punkt 2, 3 oder 4 drohen ihnen Konsequenzen von mehreren Seiten (Autor, Betreiber, Hochschule, andere Verlage).
7. Verwenden sie den Text zur Erweiterung ihres Wissens, zur Kontrolle eigener Arbeiten, zur Erlangung neuer Sichtweise, um verschiedene Lösungen zu vergleichen.

Da die Warnung von manchen Usern ignoriert wird, bauen wir sie jetzt **mehrmals** in die PDF ein. Das funktioniert automatisch, als Autor brauchst du daher diesen Hinweis nicht extra in deine Word Dateien hinein zu kopieren.

Wir haben keine Lust mehr denjenigen, die den Text kopieren, alles nochmal in einer persönlichen Email zu erklären. Denkt bitte mal ein wenig nach.