

Een telefoontje van een geïrriteerde patiënt

Af en toe zal een boze of geïrriteerde patiënt er alles aan doen om uw balie-assistent op de proef te stellen. Hoe gaat u hiermee om?

Telefonische gespreksvaardigheden zijn cruciaal in het verkrijgen en behouden van een goede relatie met uw patiënten. Maar dit is niet altijd even makkelijk. Af en toe zal een boze of geïrriteerde patiënt er alles aan doen om uw balie-assistent op de proef te stellen. Niet alleen haar telefonische vaardigheden, maar ook haar geduld.

Hoe kunt u effectief met een boze en geïrriteerde patiënt omgaan? Volg de volgende stappen:

1. **Laat de patiënt uitrazen.** Onderbreek hem niet en geef geen defensieve antwoorden. Luister aandachtig en moedig de patiënt aan om meer te vertellen en te zeggen wat hij op zijn lever heeft. In deze fase heeft de patiënt nog teveel emotie, dus zal hij u waarschijnlijk niet eens horen.
2. **Actief luisteren.** De meest effectieve manier om de woede van een patiënt te temperen is door oprecht te luisteren. Vat samen wat de patiënt zegt. Dit geeft u de mogelijkheid om zijn verhaal helder te krijgen. Daarnaast geeft u zo aan dat u uw best doet om de patiënt te begrijpen en dat u zich inleeft in de patiënt.
3. **Ga niet in discussie.** Dat is net zo iets als terpentine op een BBQ gooien. Hoe meer u met uw hakken in het zand gaat, hoe meer de patiënt dit ook zal doen. De discussie wordt dan zo overschaduwd door emoties, dat de oplossing alleen maar verder weg komt te liggen. Door niet in discussie te gaan, geeft u de patiënt nog geen gelijk, maar hij wordt wel een heel stuk rustiger.
4. **Blijf kalm.** De patiënt kan niet lang boos op u blijven als u kalm blijft. Uw kalmte laat ook zien dat u de patiënt en zijn emotie respecteert. Dat u oprecht geïnteresseerd bent in zijn klacht, zodat u er iets aan kan doen.
5. **Herhaal de klacht.** Vat de klacht samen om te kijken of u de patiënt begrepen heeft.
6. **Biedt excuus aan.** “Het spijt me dat het zo gelopen is mevrouw Janssen”. U erkent wederom geen schuld, maar u geeft wel aan dat u het vervelend vindt dat de patiënt uw zorg zo ervaart.
7. **Geef aan dat u de patiënt begrijpt.** En dat u uw best zal doen om tot een goede oplossing te komen. Vraag eventueel aan de patiënt welke oplossing hij voor ogen heeft. Geef aan dat u er op terugkomt en wanneer (doe dat ook). Het kan ook zijn dat u afspreekt dat de Praktijkmanager op een afgesproken tijdstip terugbelt. Zorg er wel voor dat deze dat ook daadwerkelijk doet.