

Dem Patienten ein gutes Gefühl vermitteln

Ganzheitlich beraten und einvernehmlich lösen statt einfach nur behandeln

LEIPZIG – Patienten möchten heutzutage nicht nur klassisch behandelt werden, sondern erwarten vorbeugende Maßnahmen und problemorientierte Gespräche.

Dies bestätigen die für deutsche Praxen gefilterten Ergebnisse der europäischen Gemeinschaftsstudie EUROPEP (European Project on Patient Evaluation of General Practice Care) (Klingenberg, A. et al., 1996).

Die Rollenverteilung war noch vor einigen Jahrzehnten von einer starken Dominanz des Arztes geprägt (Arora, N. K., McHorney, C. A., 2000). In den jüngsten Dekaden hat sich dieses Rollenverständnis grundsätzlich geändert. Die Patienten wollen vollumfänglich beraten und verstärkt in die Entscheidungsfindung eingebunden werden (Böcken, J. et al., 2004; Coulter, A. und Magee, H., 2003).

Soziale Kompetenz gefragt

Auch eine aktuelle Studie zur Patientenzufriedenheit in Deutschland, die das „Wissenschaftliche Institut der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen“ (WINEG) in Berlin vorgestellt hat, belegt dies eindeutig (Bestmann, B., Verheyen, F., 2010). Laut einer telefonischen Befragung mit über 8000 Teilnehmern aus acht europäischen Ländern wollen immerhin 51 Prozent aller Patienten die Behandlungsmethode gemein-

sam mit ihrem Arzt festlegen (Coulter, A., Magee, H., 2003).

Eine umfassende fachmedizinische Sachkenntnis, mit der jeder Patient sicher zu den passenden Behandlungsmethoden beraten werden kann, ersetzt nicht länger die immer bedeutsamer werdende *soziale Kompetenz* für ein intensives und einfühlsames Gespräch. Patienten wollen sich verstanden fühlen – gerade in ihrer Sicht auf die Erkrankung und alternative Behandlungsoptionen. Eine dauerhafte Patientenbindung kann daher nur über eine intakte zwischenmenschliche Beziehung erreicht werden.

Gesamtes Team einbeziehen

In der Patientenkommunikation sollte der Zahnarzt weniger auf Fachtermini als auf eine sachliche und erklärende Gesprächsführung vertrauen. Patienten sind mit Detailwissen ausgestattet – besonders zuzuhören und die richtigen Fragen zu stellen ist deshalb wichtig für das Beratungsgespräch.

Selbstverständlich können und sollten auch Verwaltungshelferinnen und Stuhlassistentinnen als kompetente Ansprechpartner beratend in die Patientenkommunikation eingebunden werden. Um sich und sein Unternehmen auch gegenüber kritischen Patienten glaubwürdig zu präsentieren, reicht es nicht länger aus, einen erfahrenen Kapitän am Steuer zu haben. Nur ein Team, das als eingespielte Mannschaft zusam-

menhält und gemeinsam die Segel hisst, verschafft der Praxis anhalten den Fahrtwind.

Dieser Herausforderung muss sich jeder Praxisinhaber stellen. *Soziale Kompetenz* ist daher neben der optimalen Patientenbehandlung das passende Schlagwort, wenn es im Arbeitsleben darum geht, das Verhalten und die Einstellungen von Mitarbeitern positiv zu beeinflussen. Streng die Vorgaben abzuarbeiten, ganz ohne Eigenverantwortung und Kreativität, entspricht nicht mehr einer zeitgemäßen Arbeitsgestaltung für das Praxisteam. Neben der intensiven Einbindung der Mitarbeiter stellen Teamkurse eine besonders geeignete Möglichkeit für den Praxisinhaber dar, die Motivation und den Zusammenhalt aller Mitarbeiter zu fördern. Ein gemeinsames Training erleben Helferinnen, aber auch Assistenzärzte und Zahntechniker häufig als eine verbindende Erfahrung mit positiver Wirkung für den Arbeitsalltag.

Ein souveränes und motiviertes Team ist nicht nur notwendige Voraussetzung für effektive Arbeitsabläufe und überzeugende Qualität. Ein harmonisches und serviceorientiertes Praxisklima sorgt zudem dafür, dass die Patienten sich wohl fühlen, Ihrem Arzt und seinen Mitarbeitern vertrauen und schlussendlich jederzeit gern wiederkommen.

absolute Ceramics (biodents GmbH) – Hersteller von vollanatomischen CAD/CAM-gefertigten Zahnersatz „Made in Germany“ – hat es sich zur Aufgabe gemacht, den Zahnarzt bei der Patientenkommunikation in der eigenen Praxis zu unterstützen. (Dr. André Hutsky)

DENTALNEWS
Praxis für Ästhetische Zahnmedizin und Implantologie, Ulmer A. G.

Prophylaxe
Lieber Vorbeugen statt Bohren

Lieber Vorbeugen statt Bohren
Wissen spielen, um die Angewandten in der Zahnmedizin zu helfen. Die dies ist ein wichtiger Schritt, um einen nachhaltigen Erfolg zu erzielen. Ein nachhaltiger Erfolg ist nur dann möglich, wenn Sie sich nicht nur auf die Zahntechnik verlassen, sondern auch auf die Fähigkeiten der Mitarbeiter. Ein Team, das sich gegenseitig unterstützt und fördert, ist die Grundlage für einen nachhaltigen Erfolg. Ein Team, das sich gegenseitig unterstützt und fördert, ist die Grundlage für einen nachhaltigen Erfolg.

Mit individuellen Schulungen für Zahnärzte, Helferinnen und Techniker wird das Praxisteam auf Erfolgskurs gebracht.

Neues Schulungsprogramm Fach-Know-how aus erster Hand

Auf der gleichen Ebene auf der sich unsere Praxis befindet, hat das „absolute Ceramics“-Schulungsprogramm im Oktober 2008 seine Türen geöffnet.

Hier werden Schulungen und Seminare für Zahnärzte, Zahnassistenten und Zahntechniker angeboten.

Tel. 091 - 14 20 99 10

absolute Ceramics