

Ideen für das Praxismanagement

Die Patientenberatung im Bereich Prothetik wird in den kommenden Monaten wichtiger denn je. Denn die Patienten wollen wissen, welche verschiedenen Möglichkeiten des Zahnersatzes sich durch die geplante und ab 2005 umgesetzte Zusatzversicherung ergeben. In der Zahnarztpraxis von Dr. Bernd J. Johnki, Merfeld, arbeitet man bereits mit spezifischen Prothetik-Modellen.

| Dr. Bernd J. Johnki

info:

Das ZMB-Handbuch kann auf www.ZMB-Patientenberatung.de Probe gelesen werden. Die Buchbestellung ist entweder online oder unter Tel.: 0 25 94/94 94 91 möglich. Weitere Informationen zur Prothetik Edition gibt es bei:

**Hager & Werken
GmbH & Co. KG**

PF 10 06 54

47006 Duisburg

Tel.: 02 03/99 26 90

Fax: 02 03/29 92 83

E-Mail: info@hagerwerken.de

www.hagerwerken.de

Immer öfter stellt sich für uns Praktiker die existentielle Frage: „Wie berate ich am effektivsten meine Patienten?“ Aus meiner Sicht als niedergelassener Kollege in eigener Praxis kann ich Ihnen nur raten: 1. Delegieren und 2. Visualisieren! Mit anderen Worten: Wenn Sie die Beratung von A–Z selbst durchführen wollen, dann kostet dies Ihre kostbare Zeit und Ihre Nerven als Kliniker. Es ist preiswerter, die Patientenberatung nur zu beginnen und schnellstens via Übergabeprotokoll den zu beratenden Patienten an Ihre Spitzenkraft zu übergeben. Sie werden überrascht sein, wie schnell und effektiv sich solch eine Patientenberatung etabliert. Mit diesem Schritt haben Sie nicht nur wertvolle Praxiszeit für sich gewonnen, die Sie

ökonomisch sinnvoller – sprich durch zahnmedizinische Behandlungen – verwenden können, sondern auch eine ganz besondere Gesprächsatmosphäre geschaffen: Ihr Patient wird sich gegenüber Ihrer Mitarbeiterin – Ihrer ZahnMedizinischen Beratungsassistentin – freier und wohler fühlen. Dies kann an einer anderen Wortwahl liegen oder ganz einfach an dem möglichen Vorurteil in der Patientenschaft: „Was will Frau oder Herr Doktor nun mir teuer verkaufen?“

Nicht nur reden, sondern auch veranschaulichen

In einer Gesprächssituation, die aber zwischen Patient und Angestellten besteht, wird mit einfachen Worten über die Vor- und Nachteile von verschiedenen Möglichkeiten von Versorgung gesprochen. Das vom Behandler zuvor erstellte Übergabeprotokoll ergibt den Gesprächsrahmen, d.h. die Möglichkeiten der späteren Versorgung werden bestimmt. Im Rahmen des Gespräches ergibt sich die Notwendigkeit, über die Dinge nicht nur zu reden (Hören ist nur ein Kanal der Wahrnehmung), sondern durch anschauliche Modelle dem Patienten seine zukünftige Versorgung in die Hand geben zu können. Nun wird der wichtigste Aspekt der Wahrnehmung angesprochen. Das BEGREIFEN!

Set 1: Füllungen und festsitzenden Zahnersatz

Und hier hat sich die Firma Hager & Werken mit den Modellen der Prothetik Edi-

