

Patientenkommunikation

„Welche Wünsche haben Sie an die Behandlung?“

Die heutige Zahnarztpraxis stellt ein Dienstleistungsunternehmen dar, deren vorrangiges Ziel die Patientenbindung ist. Um jedoch die Bedürfnisse der Patienten genau ermitteln zu können, bedarf es einer erfolgreichen Patientenkommunikation. Dabei ist es wichtig, dass sich Patienten selbstbestimmt und frei von äußeren Zwängen für eine zahnärztliche Behandlungsmethode entscheiden können.

Dr. Anne-Helge Roth

Stellen Sie sich vor, Sie möchten ein Auto kaufen und gehen zum Automobilhändler. Ihnen schwebt ein kleiner Wagen vor, sparsam im Benzinverbrauch, wenig und als Stadtauto für alle Parkplätze gut. Der Verkäufer fragt nicht nach Ihren Wünschen, sondern empfiehlt Ihnen gleich eine große Limousine, mit allem Komfort. Erst als Sie Ihr Desinteresse bekunden, zeigt er Ihnen zwei Mittelklassewagen und kommt dann langsam zu der von Ihnen gewünschten Fahrzeugklasse. Er macht noch ein Angebot, die Ausstattung des Autos zu optimieren, wenn Sie sich am gleichen Tag entscheiden. Fühlen Sie sich gut betreut?

Nein, mit diesem Beispiel soll das Verkaufsgespräch des Autohändlers nicht mit der Aufklärung über eine zahnärztliche Behandlung gleichgesetzt werden! Dieses Beispiel soll vielmehr die emotionale Situation der Patienten verdeutlichen. Häufig kommen sie schon mit einer bestimmten Vorstellung in die Praxis. Sie erwarten eine hochgradige ästhetische Lösung, Sicherheit und Dauerhaftigkeit der Versorgung, besseren Kaukomfort und sicheren Halt, gute Verträglichkeit der Werkstoffe, substanzschonende Behandlung und einen zeitnahen und möglichst kompakten Behandlungsablauf. Das sind Wünsche, die die Patienten nicht immer klar realisieren sondern unbewusst als gegeben voraussetzen. Sollten sich diese Wünsche jedoch nicht erfüllen, verbuchen

Patienten dies als Negativmerkmal. Von zehn Personen geben acht ihre Unzufriedenheit weiter, sind sie hingegen zufrieden, erzählen nur zwei darüber.

Die Patientenwünsche

Mit diesem Wissen sind wir gefordert, die Wünsche unserer Patienten konkret in den Mittelpunkt unserer Bemühungen um eine individuelle Patientenbindung zu stellen. Das bedeutet, auch die nicht explizit genannten Wünsche in Erfahrung zu bringen und ihnen so weit wie möglich entgegenzukommen. Wenn sie nicht spontan ihre Bedürfnisse artikulieren, müssen die Patienten danach befragt werden.

Es bieten sich offene Fragen an, die der Patient nicht nur mit Ja oder Nein, sondern mit einem vollständigen Argument beantworten muss. Gezielte Fragen liefern hier die gewünschten Informationen:

„Welche Wünsche haben Sie an die Behandlung?“

„Was sollte am Ende der Behandlung anders sein?“

„Welches Ziel möchten Sie erreichen?“

In der Beantwortung dieser Frage stellen die Patienten ihre Bedürfnisse und deren Wertigkeit für sie dar. Für eine junge Frau, die im Frontzahnbereich zwei Veneers bekommt, um zapfenartige seitliche Schneidezähne zu

kontakt:

Dr. Anne-Helge Roth
dent.kom Berlin
Flatowallee 16/853
14055 Berlin
Tel./Fax: 0 30/3 05 16 36
E-Mail: info@dentkom.de
www.dentkom.de