

Warten beim Zahnarzt

| Lea Höfel

Wartezeiten beim Zahnarzt sind aus der Sicht der Praxis häufig unumgänglich, aus der Sicht des Patienten jedoch nicht. Für den Zahnarzt bedeuten zusätzliche Wartezeiten, dass er vermehrt arbeiten muss – auch wenn dies nicht so eingeplant war –, für den Patienten bedeuten sie, dass er in dieser Zeit seinen eigenen Tagesplan nicht abarbeiten kann.

Früher galten lange Wartezeiten noch als Zeichen einer florierenden Praxis und eines guten Rufes, heute rückt das Empfinden eines schlechten Zeit- und Praxismanagements in den Vordergrund. 15 Minuten erscheint dem Patient noch als akzeptabel, alles darüber als Zeichen mangelhafter Organisation. Um hier Missverständnissen vorzubeugen, sollten einige Regeln zur Gestaltung der Wartezonen und der Kommunikation eingehalten werden.

Warteraum und Wartezeit

Der Patient hat während der Wartephase genügend Zeit, sich umzuschauen und sein eigenes Bild von der Praxis zu entwerfen. Da relativ wenig direkte Kommunikation stattfindet, hängt das Ergebnis stark davon ab, ob sich der Patient wohlfühlt und keine Langeweile aufkommt. Viele wartende Patienten auf einmal schrecken sofort ab. Erstens weiß man dann sofort, dass es noch dauern wird. Zweitens sitzen die meisten Menschen ungern mit vielen Fremden in einem Raum. Sobald es die Räumlichkeiten erlauben, sollten mehrere Wartezonen angeboten werden, sodass zum Beispiel Prophylaxepatienten von jenen mit akuten Beschwerden getrennt sitzen.

Damit beim Patienten gar nicht erst das Gefühl entsteht, dass er nicht beachtet wird, können kleinere Arbeiten eingeschoben werden. Müssen eventuell Röntgenaufnahmen oder ein Abdruck gemacht werden? Gibt es Informationsblätter, Anamnesebogen oder Fragebogen zu Wünschen und Ängsten der Patienten? Seien Sie auch so mutig und lassen Sie die Patienten auf freiwilliger Basis anonym Ihre Praxis bewerten. Sie werden staunen, wie sie aus der Sicht des Patienten wirkt. Einerseits erreichen Sie damit, dass Sie Ihre Praxis verbessern können. Andererseits vermitteln Sie dem Patienten das Gefühl, dass seine Meinung gefragt ist und auch Raum für Beschwerden geboten wird. Beschäftigen Sie den Patienten damit, sodass er keine Möglichkeit bekommt, zu lange zu grübeln. Denn dies führt leider allzu oft zum Anstieg von Nervosität und zum Absinken der Stimmung. Mit einem gereizten Patienten wird die Behandlung sowohl für ihn als auch für den Zahnarzt kaum zum Vergnügen.

Was sollte der Warteraum bieten? Führen Sie sich vor Augen, dass die meisten Zahnarztpatienten Angst oder doch zumindest negative Gefühle mitbringen. Die Wartezeit sollte demnach Gelegenheit zum Entspannen und Ablenken bieten. Bei

Grundregeln zur Verbesserung der Wartezeit

Lage

- Mehrere Wartezonen
- Nicht direkt am Empfangsbereich

Längere Wartezeiten

- Erläutern
- Entschuldigen
- Ausweichtermine anbieten

Entspannung

- Warme, ruhige Farben
- Bequeme Stühle
- Lockere Sitzordnung
- Leise Hintergrundmusik

Ablenkung

- Aktuelle Zeitschriften
- Beschäftigungsangebote
- Fernsehen (ohne Ton)
- Fragebogen

Information

- Broschüren

vielen Patienten helfen Informationen, um Ängste abzubauen. Entspannen Sie Ihre Patienten mithilfe von ruhigen Farben, interessanten und harmonischen Bildern und leiser Hintergrundmusik. Sind die Sitze bequem und haben sie genügend Abstand voneinander, sodass die Privatsphäre gewahrt ist? Zur Ablenkung kommt es durch aktuelle Zeitschriften aus variablen Themenbereichen, tonloses