

„Der Patient muss im Mittelpunkt stehen“

Interview Dr. Rüdiger Klepsch

Dr. Rüdiger Klepsch arbeitet als Diplom-Psychologe und Kommunikationsberater regelmäßig im medizinischen Umfeld. Er hat als Berater häufig Zahnärzte und deren Teams in Bezug auf Verbesserung der praxisinternen Abläufe unterstützt. Mit proDente sprach Dr. Klepsch über die geeigneten Schritte auf dem Weg zum Behandlungserfolg.

Patienten nutzen heute immer öfter Möglichkeiten, sich über medizinische Sachverhalte vorab zu informieren. Welche Auswirkungen hat das auf die Kommunikation zwischen Patient und Zahnarzt?

Das Internet bietet einen leichten Zugang zu medizinischen Informationen. Immer häufiger besuchen vorinformierte Patienten die Zahnarztpraxis. Dadurch steigt die Beratungszeit auf Seiten des Zahnarztes und seines Teams: Halbinformationen müssen ergänzt werden. Allgemein Richtiges muss auf den speziellen Fall des Patienten zugespielt werden.

Auch wenn es dem Zahnarzt gelingt, einen Zugang zu dem Patienten zu finden, steigt in jedem Fall der Zeitaufwand je Patient.

Wie wichtig ist die Kommunikation zwischen Arzt und Patienten für den Erfolg einer Zahnarztpraxis?

Der Erfolg einer Praxis setzt sich zusammen aus Fachkompetenz, Kundenorientierung des gesamten Teams und dem Erscheinungsbild der Praxis. Der Erfolg war auch früher von diesen Faktoren abhängig. Aber: die verstärkte, öffentliche Diskussion darüber, dass es qualitative Unterschiede in der Behandlung gibt, lässt Patienten zunehmend sensibel reagieren. Verstärkt wird das durch ein gestiegenes Selbstbewusstsein in breiten Schichten der Bevölkerung. Der Patient nimmt heute vielfach eine klassische Kundenrolle ein. Demnach sucht er einen guten Zahnarzt, bei dem er sich wohl fühlt. Und er fühlt sich wohl, wenn er gut beraten, gut behandelt und freundlich empfangen wird.

Daneben stehen immer öfter medizinische Leistungen zur Wahl, die von den gesetzlichen Krankenkassen nicht erstattet werden. Die Leistungen und die Kosten müssen den Patienten vermittelt werden. Das will gelernt sein: Einfach aber nicht simpel, prägnant aber nicht verkürzt.

Welche Folgen haben Störungen der Kommunikation zwischen Zahnarzt und Praxisteam auf der einen und Patient auf der anderen Seite?

Untersuchungen zeigen, dass es einen Zusammenhang zwischen der Mitarbeiterorientierung des jeweiligen Vorgesetzten und der Kundenorientierung der Mitarbeiter dieses Vorgesetzten gibt: Wenn die Mitarbeiter freundlich, fair, offen, wertschätzend behandelt werden, handeln auch die Mitarbeiter fair, offen und wertschätzend. Hier gibt es „Führungsinstrumente“, um zu einem „prima Klima“ in der Praxis zu kommen.



Misstimmungen innerhalb des Teams machen sich negativ für das Image der gesamten Praxis, also auch des Behandlers bemerkbar: Oder gehen Sie gern in eine Praxis, wo Sie den Eindruck haben, es herrscht eine angespannte Stimmung?

Wenn es gelingt, die gesamte Mannschaft unter einem Leitbild in Bezug auf Beratung und Behandlung einzuschwören, entsteht bei guter fachlicher Leistung ein fast unschlagbares, weil in sich schlüssiges, von allen Mitarbeitern offensichtlich mitgetragenes Leistungsprofil.

Welche Fehler sollte der Zahnarzt vermeiden, um den Kommunikationswünschen der heutigen Patienten nachzukommen?

Lassen Sie mich die Frage positiv beantworten: Er sollte in der Lage sein, sich in sein Gegenüber hineinzuversetzen. Viele Dinge, viele Wünsche, viele Befürchtungen werden ausgedrückt, ohne dass sie ausgesprochen werden. Dies zu bemerken und die Dinge in das Gespräch einzubeziehen, ist die Aufgabe des Zahnarztes. Hierzu bedarf es einer hohen sozialen und emotionalen Intelligenz.

Der Zahnarzt muss im Sinne des Patienten eine langfristige Patientenbindung anstreben. Wissenschaftliche Untersuchungen zeigen: Voraussetzung für einen Behandlungserfolg ist vielfach das Vertrauen und die Kooperation der Patienten. Die Basis hierfür ist eine langfristig angelegte Beziehung zwischen Zahnarzt und Patient. Störungen, Ablehnung und Widerstände aufgreifen zu können und sie in eine sinnvolle Beratung münden lassen, sind die Gebote der Stunde.

Der Patient muss im Mittelpunkt des Unternehmens stehen: Dabei geht es immer um Service-Qualität, nicht um Servilität.

Können Störungen bei Kommunikationsproblemen auch von Patienten ausgehen?

Selbstverständlich liegen Kommunikationsprobleme auch manchmal auf Seiten der Patienten. Kommunikation ist immer eine Frage von Sender und Empfänger. Mal liegen die Ursachen für Probleme mehr auf Seiten des Senders, mal mehr auf Seiten des Empfängers. Nur ist diese Frage akademisch: Letztendlich muss der Zahnarzt immer das Wohl des Patienten und den Behandlungserfolg zum Ziel haben. Der Arzt sollte versuchen, die Probleme auszuräumen und wird nicht immer Erfolg haben, auch wenn er ein Kommunikationsgenie ist.

Wo sehen Sie klassische Fehler in der Kommunikation zwischen Zahnarzt und Patient?

Zu viele Fremdwörter, zu wenig verständliche Erläuterungen sind die ersten Hürden, die es zu nehmen gilt. Kein Interesse an dem Menschen zu zeigen, ist allerdings die größte Falle, die langfristig schädigt.