

Fundierte Kommunikationskonzept

Den Patienten aus einem neuen Blickwinkel betrachten. Ein Beitrag von ZTM Marie-Luise Witt, Grabenstätt, Deutschland.

Im Zeitalter der Medialisierung und Digitalisierung unterscheidet sich der heutige Patient von dem Patienten aus früheren Zeiten. So wie sich die digitale Kommunikation bzw. der Medienkonsum verändert (z. B. durch soziale Netzwerke), so orientiert und adaptiert sich der Mensch daran. Dies hat Einfluss auf die zahnmedizinische sowie zahntechnische Arbeit bzw. den Umgang mit dem Patienten, z. B. beim Informations- oder Beratungsgespräch.

Neue Wege gehen

Der „Patient von heute“ fordert also ein höchstes Maß an Aufmerksamkeit. Dies ist mit einem Perspektivwechsel bei der Patientenkommunikation verbunden. Die medizinische Fachliteratur gibt es vor: Es geht um psychologisch fundierte Kommunikationsmodelle, die nicht nur in der Theorie gut klingen, sondern die praktisch anwendbar sind. Diese liefern uns nicht nur sprachliche Finesse, son-



Der „Patient von heute“

Patienten sind heute aufgeklärter als früher und informieren sich schon im Vorfeld aktiv über Therapiemöglichkeiten und -alternativen. Sie haben höhere Ansprüche was die Ästhetik, die Behandlungsdauer oder die Therapieerfolge betrifft. Zudem legt eine Vielzahl der Patienten hohes Augenmerk auf gesundheitliche Prävention, z. B. gesunde Ernährung, Sport, Work-Life-Balance, Zahnprophylaxe etc. Die Angst bzw. das Unbehagen des Patienten beim Besuch der Zahnarztpraxis bleibt jedoch. Dies sind noch lange nicht alle Herausforderungen für den Zahnarzt und den Zahntechniker. Hinzu kommen beispielsweise „Ästhetik-Patienten“, die besondere Eigenvorstellungen ihres neuen Lächelns erfüllt haben möchten. Zudem sind die Patienten in ihrer Entscheidungskompetenz zu unterscheiden. Viele treffen bewusst ihre eigenen Entscheidungen; andere wollen oder können dies nicht und benötigen Hilfe.

dern vermitteln konkrete Fertigkeiten, um sich flexibel und individuell auf die Gesprächssituation mit dem Patienten einzustellen.

Konzepte effizient integrieren

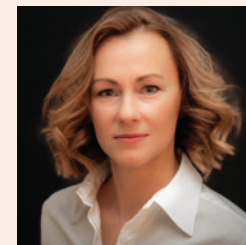
Es liegt die Tatsache nicht fern, dass das zahnärztliche Team zusätzlich zu klinischen und technischen Arbeitskonzepten ein Kommunikationskonzept für das Patientengespräch benötigt. Um zu verstehen, wie sie Patienten im Gespräch abholen und auf sie zugehen können, ist das Wissen um grundlegende Fakten der Kommunikation für den Zahnarzt, sein Team und den Zahntechniker wichtig. Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun und das Typologieren des Patienten nach dem Riemann-Thomann-Modell bringen individuelle Kommunikation auf den Punkt. Daraus entsteht ein Verständnis dafür, wie Konflikte im Patientengespräch umgangen werden können.

Das effiziente Patientengespräch

Die Zeit für ein Beratungsgespräch ist im Praxis- und Laboralltag begrenzt. Doch es kommt immer wieder vor, dass Patienten den Ausführungen nicht folgen können und mehrfach dieselben Fragen stellen. Aber: Effizienz und gute Gesprächsführung schließen sich nicht aus, ganz im Gegenteil. Eine gute Gesprächsstruktur basiert auf Zeitmanagement. Aber wie führen wir ein effizientes Gespräch richtig? Im ersten Schritt wird der Gesprächsrahmen festgelegt. Wo kann ich mit dem Patienten ungestört reden? In der Zahnarztpraxis kann dies das Behandlungszimmer sein. Im Dentallabor sollte das Gespräch in einem separaten Raum stattfinden; ein Platz, an dem wir mit dem Patienten ungestört sind. Im nächsten Schritt geht es um die Basics, die Gesprächstechniken. Für viele ist das Thema neu. Doch einmal angewandt, bemerkte ich plötzlich eine Veränderung beim Patienten. Aber nicht der Patient hat sich verändert, sondern unser Miteinander und somit die Akzeptanz. Es entsteht eine vertrauliche Basis. „Werkzeuge“ dafür sind solide Gesprächstechniken, wie z. B.: aktives Zuhören, motivierende Gesprächsführung, Metakommunikation und natürlich Empathie für das Gegenüber.

Der Patient trifft basierend auf den gesammelten Informationen entweder selbst eine Entscheidung oder er spürt, dass ihm ein fachkompetentes Team behilflich ist und eine Entscheidung in seinem Sinne getroffen wird. Er gewinnt Vertrauen. Wir sprechen von „Shared-Decision-Making“ oder auch „partizipativer Entscheidungsfindung“. Denn wir möchten bei der Rohbrandeinprobe nicht hören: „Da haben Sie mich nicht richtig verstanden. So habe ich mir das nicht vorgestellt.“ Was mir damals nicht bewusst war: Es gibt verschiedene Patiententypen und jeder Typ verlangt eine andere kommunikative Ebene. Heute ist mir klar, dass Gesprächsführung und Kommunikationsaufbau immer vom Patiententypen abhängen und dass man sich darauf einlassen sollte. Denn um eine restaurative Therapie erfolgreich abschließen zu können, ist die Mithilfe des Patienten unerlässlich. **DT**

Quelle: Erstveröffentlichung EADT



ZTM Marie-Luise Witt
Angestellt bei Oral Design Chiemsee
Inhaber Christian Vordermayer
Kaltenbacher Weg 13
83355 Erlstätt
Deutschland
smile@ztm-marie-witt.de
www.ztm-marie-witt.de

Digitalisierung im Gesundheitswesen

Fast zwei Drittel der Beschäftigten unzufrieden mit IT.

Laut einer von Epson initiierten Umfrage sind mehr als zwei Drittel (68 Prozent) der im deutschen Gesundheitswesen Beschäftigten unzufrieden mit ihrer IT-Ausstattung. Die Befragten sagten aus, dass suboptimale Arbeitsprozesse auch aufgrund einer unzureichenden IT-Leistung zu ineffizienten Arbeitsprozessen und mangelhafter Datenverarbeitung in den Unternehmen geführt haben. Dadurch müsse eine Menge Arbeitszeit unnütz aufgewendet werden.

Die Umfrage wurde von Epson initiiert und von dem Unternehmen Coleman Parkes Research unter insgesamt 5.650 Teilnehmern in der Region EMEA, allesamt Entscheidungsträger, Anwender oder Influencer im Bereich IT, durchgeführt. Der Fokus lag dabei auf den Bereichen Lehre und Forschung, Gesundheitswesen und öffentliche Hand.

Mit moderner Technologie zu mehr Effizienz

Dabei sind etwa 40 Prozent der Umfrageteilnehmer der Meinung, der einfache Umstieg auf eine konsequente Digitalisierung analoger Dokumente sowie ein auf diese Weise ermöglichtes

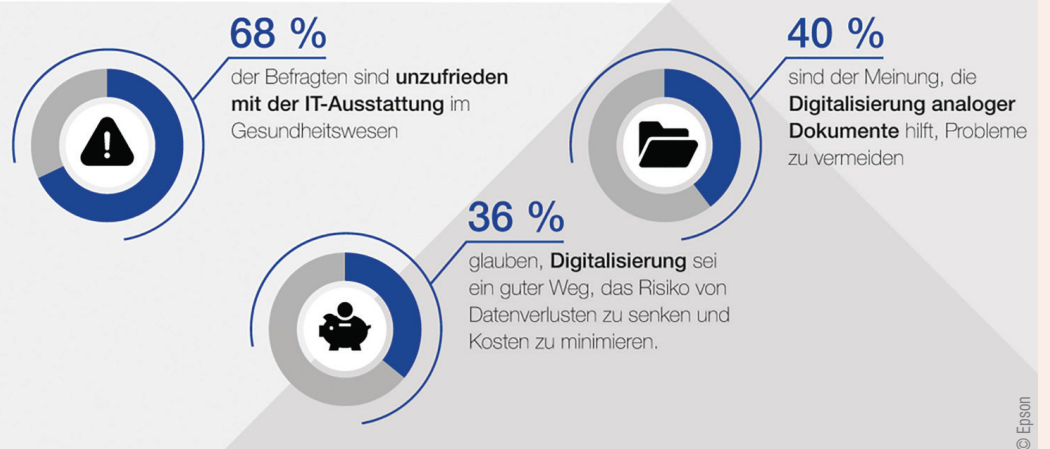
effizientes Dokumentenmanagement seien ein guter erster Schritt, bestehende Probleme anzugehen. Weitere 36 Prozent gehen davon aus, dass diese Maßnahme die Risiken von Datenverlusten sowie die Kosten senke und damit zu einer höheren Effizienz der internen Prozesse beitrage.

Die Umfrage unter den Beschäftigten des Gesundheitswesens in Deutschland ergab außerdem, dass jeder einzelne Mitarbeiter jeden Monat durchschnittlich fast einen ganzen Arbeitstag (7 Stunden) wegen einer ineffizienten IT-Infrastruktur verliert. Bei etwa sechs Millionen Beschäftigten im Gesundheitswesen in Deutschland ergibt das rund 500 Millionen verlorene Arbeitsstunden jährlich.

Auf die Frage, welche Anforderungen bei der Investition in neue IT-Technologie an erster Stelle zu berücksichtigen seien, kamen als Antworten geringe Kosten (40 Prozent), niedriger CO₂-Ausstoß (40 Prozent) und hohe Energieeffizienz (44 Prozent). Aber ebenfalls seien die Zuverlässigkeit der installierten Systeme sowie ein geringer Wartungsaufwand wichtig oder sehr wichtig.

Gesundheitswesen

Branche verliert pro Monat fast einen Arbeitstag je Mitarbeiter:in



Leonie Sterk, CSR-Managerin bei der Epson Deutschland GmbH, kommentierte die Ergebnisse wie folgt: „Während sich im Gesundheitswesen bereits als Folge der Coronapandemie lange geübte Arbeitsprozesse ändern, kommen auf die Branche zusätzliche

Herausforderungen aufgrund der sich ändernden Patientenerwartungen und auch Personalengpässe zu. Für das dadurch erforderliche IT-Equipment bedeutet dies als Erstes einen sorgsamsten Umgang mit den sensiblen Daten der Patienten, dann niedrige Kosten so-

wohl bei der Anschaffung als auch durch den Betrieb der Geräte und last, but not least eine hohe Nachhaltigkeit der eingesetzten Systeme.“ **DT**

Quelle: Epson