

# Die **KOMMUNIKATION** im Team beeinflusst die Patientenzufriedenheit!

**Text:** Dr. Carla Benz

Wie gut funktioniert die Kommunikation innerhalb Ihres Teams? Ist Ihnen bewusst, wie Sie vor den Patienten mit Ihren Mitarbeitenden sprechen? Wissen Sie, wie kommuniziert wird, wenn Sie nicht in der Nähe sind? Wie wir selbst unseren Patienten begegnen, beeinflusst deren Zufriedenheit – das ist naheliegend. Wussten Sie, dass auch die interprofessionelle Kommunikation im zahnärztlichen Team Einfluss auf die Patientenzufriedenheit und sogar auf Ihren Behandlungserfolg haben kann? Die Ergebnisse der 2017 im *Journal of Health Communication* veröffentlichten klinischen Fragebogenstudie „Association Between Dentist-Dental Hygienist Communication and Dental Treatment Outcomes“ deuten darauf hin, dass auch die interprofessionelle Kommunikation die Patientenzufriedenheit beeinflusst.

Um die kommunikativen Verhaltensweisen auf jeder Ebene (Patient, Zahnarzt, Dentalhygieniker) zu untersuchen, wurden drei Konzepte bewertet: „Aufklärungsgrad“ (von Zahnärzten gegenüber Patienten, von Dentalhygienikern gegenüber Patienten und von Zahnärzten gegenüber Dentalhygienikern, subjektiv bewertet), „Erfüllung der eigenen Behandlungserwartungen“ und „Zufriedenheit mit dem Aufklärungsverhalten“. Die Fragebögen für Patienten, Zahnärzte und Dentalhygieniker enthielten dieselben Erhebungen zur Wahrnehmung des Aufklärungsgrads (von Zahnarzt zum Patienten bzw. zwischen den Berufsgruppen) oder zur Erfüllung der

Erwartungen. Um den Zusammenhang zwischen den verschiedenen Wahrnehmungen zu untersuchen, wurden die Abstände der Paare Patienten-Zahnarzt, Patienten-Dentalhygieniker und Zahnarzt-Dentalhygieniker ermittelt.

2017 gab es in der Zahnmedizin noch keine vergleichbaren Untersuchungen. Insbesondere die Auswertungen der Zusammenhänge der Fragebögen waren vielversprechend. Es konnte gezeigt werden, dass die Patientenzufriedenheit signifikant höher ist, wenn auch die persönlichen Erwartungen der Zahnärzte und Dentalhygieniker im gleichen Maß erfüllt wurden. Dies lässt vermuten, dass sich die interprofessionelle Kommunikation tatsächlich auf unsere Patienten, ihre Zufriedenheit, ihre Ängste und ihren Gesundheitszustand auswirkt. Über ähnliche Erfahrungen wurde zuvor schon im medizinischen Kontext berichtet.

Diese Studie zeigt einmal mehr, wie erfrischend vielschichtig unser Beruf ist. Sie weist aber auch auf unsere enorme Verantwortung hin. Der Erfolg unserer Therapie hängt demnach nicht ausschließlich von unserer zahnmedizinischen Expertise ab. Auf welche Weise wir durch unsere kommunikativen Fertigkeiten die Beziehungsgefüge innerhalb unseres Teams führen und gestalten, kann spürbare Effekte haben.

Daher ist es sinnvoll, dass Sie sich noch einmal meine drei Fragen zu Beginn dieses Artikels ansehen und versuchen, diese in den kommenden Arbeitstagen einmal zu beantworten. Was gelingt Ihnen schon ganz gut? Woran müssen Sie vielleicht noch arbeiten? Und vor allem: wie würde Ihr Team diese Fragen beantworten? Lassen Sie sie vielleicht einmal anonym beantworten – die Ergebnisse können Sie in Ihrer persönlichen Entwicklung nur weiterbringen und kommunizieren Ihren Angestellten Wertschätzung und echtes Interesse.

**Dr. med. dent. Carla Benz**  
Zahnärztin

Fakultätsmitglied der Fakultät Gesundheit  
Department Zahnmedizin  
Universität Witten/Herdecke  
info@tigertanz.com

Infos zur Autorin

