

Häufige Stolpersteine zwischen Überweiser und Zuweiser und deren Vermeidung

Fortbildung. In der heutigen Zahnmedizin bildet eine enge Kooperation zwischen Überweiser- und Zuweiserpraxen ein wesentliches Fundament für eine ganzheitliche und patientenorientierte Versorgung. Dieser Leitfaden beleuchtet, welche Faktoren den Erfolg dieser Zusammenarbeit bestimmen und wie Praxen voneinander profitieren können.

Autorin: Sandra Schmee

Die Bedeutung einer transparenten Kommunikation

Die Basis jeder erfolgreichen Kooperation liegt in einer klaren, strukturierten und empathischen Kommunikation. Für Zahnärzte bedeutet dies:

- **Informationsaustausch in Echtzeit:** Eine präzise Übermittlung von Behandlungsbefunden, Diagnosen und speziellen Patientenbedürfnissen ist elementar, um unnötige Doppeluntersuchungen oder verzögerte Behandlungszeiten zu vermeiden.
- **Vertrauensaufbau:** Nur durch einen offenen Dialog, in dem beide Parteien die Expertise des jeweils anderen anerkennen, können nachhaltige Beziehungen entstehen. Transparenz fördert nicht nur die Koordination, sondern auch ein gemeinsames Verantwortungsgefühl – immer mit dem Patientenwohl im Fokus.

Mit diesem Verständnis gelingt der Schritt von der rein mechanistischen Informationsweitergabe hin zu einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit, in der beide Praxen als Teil eines integrierten Behandlungskonzepts agieren.

Etablierung klarer Prozesse und Standards

Ein häufiger Stolperstein in der interdisziplinären Zahnmedizin ist das Fehlen klarer Strukturen. Daher ist es ratsam, einheitliche Kommunikationsprotokolle zu entwickeln, die den Austausch von Patientendaten, Behandlungsplänen und Rückmeldungen standardisieren:

- **Standardisierte Überweisungsformulare:** Durch die Nutzung detaillierter, vorstrukturierter Formulare können Missverständnisse vermieden werden. Hierbei sollten medizinische Daten, Besonderheiten und Notfalldetails klar und verständlich festgehalten werden.
- **Feedback:** Regelmäßige Rückmeldungen über den Behandlungsverlauf fördern nicht nur den Informationsfluss, sondern helfen auch, Prozessoptimierungen zu identifizieren. Dieses Feedback dient als Basis


© fotogestoeber - stock.adobe.com



für kontinuierliche Verbesserungen in der Zusammenarbeit.
- **Dokumentationsstandards:** Ein einheitlicher Dokumentationsstil, der den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen entspricht, erleichtert den Informationsaustausch und sichert die Datenintegrität.

Diese Maßnahmen tragen dazu bei, Unsicherheiten aus dem Weg zu räumen und den administrativen Aufwand zu minimieren, wodurch wertvolle Ressourcen für die Patientenbetreuung frei werden.

Der Einsatz moderner digitaler Lösungen

Die Digitalisierung bietet vielfältige Chancen, Kommunikationsabläufe zu verbessern und zu vereinfachen. In der täglichen Zusammenarbeit von Zahnarztpraxen können digitale Tools maßgeblich unterstützen:
- **Sichere, cloudbasierte Plattformen:** Diese ermöglichen den schnellen und geschützten Austausch von Behandlungsdaten und Bildern – und das in Echtzeit.
- **Automatisierte Erinnerungs- und Statusupdates:** Solche Systeme minimieren den Aufwand für administrative Aufgaben und stellen sicher, dass keine Informationen verloren gehen.

Die Integration dieser digitalen Lösungen sollte stets begleitet werden, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten – unabhängig von ihrer technischen Affinität – die neuen Systeme effektiv nutzen können.

Zwischenmenschliche Aspekte der Zusammenarbeit

Neben den strukturellen und digitalen Faktoren sind es oft die zwischenmenschlichen Qualitäten, die den Unterschied machen:
- **Regelmäßiger persönlicher Austausch:** Persönliche Meetings, ob vor Ort oder via Telefon bzw. Videokonferenz, schaffen eine Atmosphäre der Zusammenarbeit. Diese Treffen ermöglichen es, individuelle Herausforderungen zu diskutieren und gemeinsame Lösungsansätze zu entwickeln.
- **Empathie und Wertschätzung:** Das Einfühlungsvermögen in die jeweiligen Arbeitsrealitäten und Herausforderungen fördert das gegenseitige Verständnis. Eine Kultur der Offenheit und des Respekts ist hier unerlässlich.

Der Aufbau einer stabilen Kommunikationskultur ist als langfristige Investition in den Erfolg der Praxis zu sehen. Schulungen und Workshops, die sich gezielt mit Kommunikationsstrategien und Konfliktmanagement befassen, können hier ebenfalls einen wesentlichen Beitrag leisten.

Herausforderungen und Lösungsansätze

Bei der Zusammenarbeit zwischen Überweiser- und Zuweiserpraxen können verschiedene Herausforderungen auftreten, beispielsweise:
- **Unterschiedliche Erwartungshaltungen:** Oftmals gibt es Divergenzen hinsichtlich der Behandlungsstrategie oder der Informationsweitergabe. Hier hilft es, frühzeitig Klarheit zu schaffen und gemeinsame Zielsetzungen zu definieren.
- **Zeitdruck:** Zahnärztliche Behandlungen unterliegen oftmals straffen Zeitplänen. Daher ist es wichtig, effiziente Kommunikationswege zu etablieren, die auch in stressigen Zeiten funktionieren.
- **Terminorganisation:** Ebenfalls notwendig ist, dass ein reibungsloser Ablauf zwischen Terminen möglich ist, um die Patientenversorgung bestmöglich zu gewährleisten.

Fazit

Eine erfolgreiche Kommunikation zwischen Überweiser- und Zuweiserpraxen geht weit über den simplen Austausch von Informationen hinaus. Sie umfasst den Aufbau fester Kommunikationsstrukturen, den Einsatz moderner Technologien sowie den bewussten Umgang mit zwischenmenschlichen Aspekten. In dieser integrativen Herangehensweise kann der Schlüssel zu einer verbesserten Patientenversorgung und einer nachhaltigen Praxisentwicklung liegen. Indem Praxen lernen, sich auf Augenhöhe auszutauschen und kontinuierlich an ihren Kommunikationsstrategien zu feilen, entsteht ein System, in dem alle Beteiligten – insbesondere die Patienten – langfristig profitieren. ■



Sandra Schmee
ZFA, ZMP, ZMV & Praxiscoach
www.praxiscoaching.at