

„Kommunikation – Wie überzeuge ich meine Patienten?“

Beratungsgespräche in der zahnmedizinischen Prävention haben nur ein Ziel: die Verbesserung und den Erhalt der Mundgesundheit! Auf dem Weg dahin können allerdings die unterschiedlichsten Störungen auftreten. Neben behaupteter oder tatsächlich fehlender (Beratungs-)Zeit der Prophylaxefachkraft ist die Begründung nicht selten auch in der Person des Patienten zu finden.

Wer kennt sie nicht aus der eigenen Praxis? Patienten mit unbefriedigender Compliance, die den angestrebten Behandlungserfolg gefährden. Zwangsläufig stellt sich die Frage nach den Ursachen und wie diese Patienten zu einer besseren Zusammenarbeit bewegt werden können. Kann die Compliance nicht verbessert werden und bleibt der Behandlungserfolg aus, reagieren Prophylaxemitarbeiterinnen in der Regel zunächst mit einer noch intensiveren Beratung des Patienten. Zusammenhänge zwischen Mundhygiene und Behandlungserfolg, zwischen Mundgesundheit und Allgemeingesundheit werden wiederholt dargestellt, Putztech-

niken und Hilfsmittel hinsichtlich ihrer Wirkungsweisen und Vorteile erneut erklärt und mehrfach geübt.

Nicht selten sind diese Anstrengungen aber erfolglos und die Wirkung nur von kurzer Dauer. Frust und zum Teil Resignation sind oft die Folgen. Mitunter wird in bester Absicht mit finanziellen und gesundheitlichen Folgen „gedroht“. Unabhängig davon, ob sich dies auf die Patientenbindung und –zufriedenheit auswirkt, haben die möglicherweise erzielten „Erfolge“ in der Regel nur kurz Bestand. Die gewünschte und im Sinne der Mundgesundheit erforderliche Nachhaltigkeit der Mitarbeit des Patienten stellt sich viel

zu oft nicht ein. Im ungünstigsten Falle kommt es zum Behandlungsabbruch seitens des Patienten, der für die Zahnarztpraxis unter Umständen verloren ist.

Die Kernfrage, die sich hier stellt, ist: „Wie überzeuge ich meinen Patienten?“

Ein Schlüssel zur Beantwortung dieser Frage heißt motivierende Gesprächsführung!

Motivierende Gesprächsführung

Die motivierende Gesprächsführung (motivational interviewing) ist eine patientenorientierte Form der Beratung, die bewusst auf ein konfrontatives Vorgehen (z. B. „drohen“ mit finanziellen und gesundheitlichen Folgen) verzichtet. Vielmehr ist es Ziel, durch Einsatz spezieller Gesprächstechniken eine intrinsische Motivation zur Verhaltensänderung (nachhaltige Mitarbeit) beim Patienten zu erreichen. Diese Gesprächs-/bzw. Kommunikationstechnik (William R. Miller, Stephen Rollnick), die ursprünglich aus der Suchtberatung kommt, setzt nicht auf kräftezehrende und häufig erfolglose „Überredungskünste“, sondern auf die innere Motivation des Patienten. Sie versteht sich als ein in sich stimmiger, kontinuierlicher Prozess, der vom gesamten Praxisteam als strategisches Mittel und Instrument zur Verhaltensänderung zu verstehen und einzusetzen ist.

Gesprächsplanung

Der Schlüssel zur nachhaltigen Mitarbeit des Patienten und letztendlich zum Behandlungserfolg liegt in einer kompetenten und individuellen Kommunikation. In der Vorbereitung auf die konkrete Beratungssituation sind möglichst umfassende die zur Verfügung stehenden Fakten und Informationen heranzuziehen. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass unterschiedliche Patiententypen, unterschiedliche Altersgruppen, unterschiedliche Erwartungen und unterschiedliche Bedürfnisse zu berücksichtigen sind. Diese Faktoren müssen wir zunächst in Erfahrung bringen. Jeder Patient hat eine eigene Geschichte. Mit in die Überlegungen einzubeziehen sind auch unterschiedliche Wissensstände unserer Patienten, unterschiedliche kognitive und motorische Fähigkeiten sowie unterschiedliche Erfahrungen, Präferenzen und Vorurteile. Eine nicht unbedeutende Rolle spielen auch verschiedene soziale und ethnische Prägungen. Grundlage für diese Informationszusammenstellung ist eine präzise Patientendokumentation, die sich Schritt für Schritt aufbauen lässt



und wertvolle Gesprächsansätze liefern kann.

Individuelle, „gute“ Kommunikation, in der die zuvor angesprochenen Aspekte aufgegriffen werden, wird von Patienten als angenehm empfunden und ist hilfreich in schwierigen Situationen. Sie bildet Vertrauen, bindet und bringt Patienten und erhöht den Behandlungs- und Praxiserfolg.

Beratungsgespräch

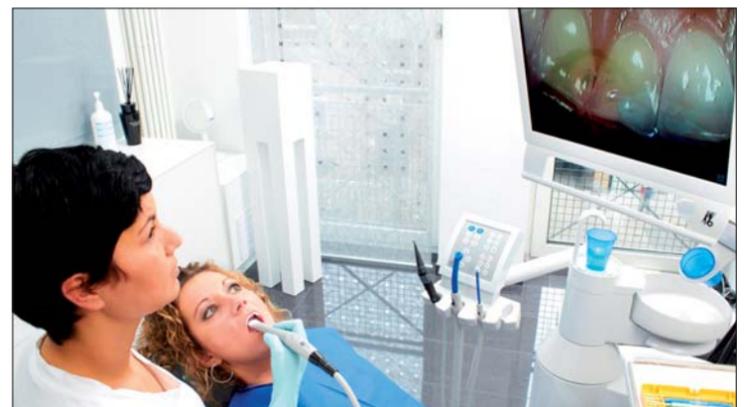
Unter Nutzung von Kommunikationstechniken wie aktivem Zuhören, offenen Fragestellungen etc. werden mit der motivierenden Gesprächsführung folgende Fragen individuell und problembezogen herausgearbeitet und dokumentiert:

- Ist der Patient sich des Problems bewusst?
- Was hält den Patient davon ab, sich behandlungskonform zu verhalten?
- Welche Widerstände bestehen?
- Was will der Patient?

ben. Eine solchermaßen positiv angelegte Gesprächsführung, bei der auch kleine Erfolge gewürdigt werden, ermöglicht es, mit Widerständen und Rückschlägen konfliktfrei umzugehen. Der Patient fühlt sich verstanden und ernst genommen.

Technische Unterstützung

Eine Schwierigkeit im Praxisalltag besteht darin, den Zeiteinsatz für eine individuelle Kommunikation zu timen. Nicht selten stehen die Behandler/-innen unter Druck und die Zeit für eine Gesprächsvorbereitung und Dokumentation der Gesprächsinhalte wird knapp. Bei mehreren Behandler/-innen kommen unter Umständen unterschiedlich strukturierte Arbeitsabläufe und unterschiedliche Fähigkeiten, Kenntnisse und Qualifikationen zum Tragen. Insbesondere in solchen Konstellationen hat sich die Nutzung von Intraoralkameras und IT-gestützten Programmen bewährt.



- Welche Erwartungen hat er?
- Welche Vor- und Nachteile sieht bzw. befürchtet er?
- Welche (Teil-)Ziele sind realistisch?

Der Patient wird so aktiv in den Prozess einbezogen. Erkennbare Verhaltensdiskrepanzen („Eigentlich-Phänomen“), die in Richtung des gewünschten Behandlungserfolges deuten, werden in der motivierenden Gesprächsführung individuell verstärkt. Entscheidend ist, dass der Patient überzeugt und nicht überredet wird. Der Patient muss selbst wollen und nicht nur zeitweise nachge-

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte – Einsatz von Intraoralkameras

Hochauflösende Intraoralkameras ermöglichen neben einer visuellen Bilddokumentation der aktuellen Situation in der Mundhöhle eine unmittelbare Einbeziehung des Patienten. Mit stark vergrößerten Detaildarstellungen auf dem Monitor können ihm so eindrucksvoll und nachvollziehbar Behandlungserfolge, aber auch behandlungsbedürftige Areale präsentiert werden. Die Kameras verfügen

PN Information

Checkliste „Beratungsgespräch Prophylaxe“

Gesprächsplanung

- Planen Sie individuell genügend Zeit für das Gespräch ein
- Ziehen Sie die Befunde, Röntgenbilder und den Anamnesebogen hinzu
- Überlegen Sie, wie Sie die Kosten-/Nutzenargumentation aufbauen
 - Allgemeine Vorteile der Behandlung
 - Persönliche Vorteile für den Patienten
 - Welche Probleme müssen u. U. angesprochen werden
 - Abstände der einzelnen Behandlungsschritte
 - Nachteile einer Nichtbehandlung oder weniger aufwendigeren Behandlung
- Einsatz von Hilfsmitteln
 - Demonstrationsmodelle
 - Grafiken ParoStatus.de
 - Intraorale Kamera
 - Bilder
- Schaffung einer angenehmen, stressfreien und ruhigen Gesprächsatmosphäre
 - Auf Augenhöhe
 - Ohne Mundschutz
 - Mimik, Gestik, Körpersprache
- Behandlungsziele
 - Kurz- und mittelfristig
- Gesprächstechniken
 - Um den Patienten zu überzeugen, müssen Sie selbst von der Behandlung, der Qualität und dem Nutzen überzeugt sein!

Gesprächseinstieg

- Aufgreifen der Patientenerwartungen aus dem Anamnesebogen
- Überleitung ZA – Empfehlung der Mundhygienesitzung bei der Zahnarztuntersuchung

Informations-/Empfehlungsphase

- Neues, wissenschaftlich gesichertes Prophylaxekonzept zur Gesunderhaltung der Zähne
- Fördert die Allgemeingesundheit
- Bakterien werden reduziert

Argumentationshilfe: „... wir empfehlen eine professionelle Mundhygienesitzung mit Risikoprofil...“

- Untersuchung der Mundgesundheit (Zahnfleischbluten, Zahnfleischtaschen, Zahnschmelz und vieles mehr wird standardisiert mithilfe der Diagnosesoftware „ParoStatus.de“ erhoben und ausgewertet)
 - Bestimmung des persönlichen Mundgesundheitsrisikos
 - Individuell abgestimmte Abstände für die Prophylaxebehandlungen
 - Schonende Reinigung der Zähne
 - Hochglanzpolitur der Zähne
 - Tipps und Tricks für die Zahnpflege zu Hause
- Argumentationshilfe: „... für diese Behandlung investieren Sie ... €, dafür erhalten Sie ...“
- Ein tolles, sauberes Gefühl auf den Zähnen
 - Bakterien werden reduziert (Allgemeinerkrankungen)
 - Glattes Gefühl
 - Vermeidung von Mundgeruch
 - Vorbeugung von Parodontose
 - Schöne Zähne durch Entfernung von Belägen
 - Weißere Zähne

Gesprächsabschluss

- Positiver Ausblick
- Nachfrage/Rückfragen zulassen
- Terminerinnerungsverfahren absprechen
- Patient weiß, wie es weiter geht (transparentes Konzept)
- Give-aways
- TERMINVEREINBARUNG!