

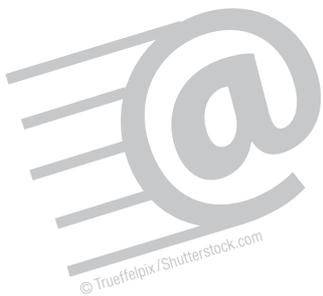
# DER ZAHNARZT VON HEUTE

Patienten-  
kommunikation



>>> Viele Berufsbilder haben sich seit ihrer Entstehung stark gewandelt. So transportiert der Postbote heute seine Ware gewöhnlich mit dem Auto und nicht mehr mit dem Pferd. Der Schatzmeister nutzt zur Berechnung der Ein- und Ausgaben keinen Abakus mehr, sondern einen Taschenrechner und der Fotograf muss schon lange nicht mehr nur seine Kamera bedienen können, sondern auch ein Kenner der modernen Bearbeitungstechniken am Rechner sein. Das Gleiche und vor allem Letzteres gilt auch für den modernen Zahnarzt von heute. Wenn es früher im 16. Jahrhundert zu seiner Aufgabe gehörte, seinen Patienten als sogenannter „Zahnbrecher“ die faulen Zähne zu ziehen, ist dies heute nur noch ein kleiner Teilbereich seines Schaffens. Hier haben sich nicht nur die Instrumente stark gewandelt, sondern auch das Aufgabengebiet. Vor allem in den letzten Jahrzehnten unterlag der Berufsstand einer starken Veränderung. Dies ist natürlich auch den rasanten Fortschritten in Technik und Kommunikation geschuldet. Windows und Apple haben nicht nur unsere Wohnzimmer und Büros revolutioniert, sondern im weitesten Sinne auch den Zahnarztstuhl. Eine Entwicklung, auf die reagiert werden muss. So möchte man doch meinen. Denn es wäre doch absurd, wenn der Fotograf zwar lernen würde, wie er seine Modelle mit der neuesten Spiegelreflexkamera fotografiert, aber nicht, wie er die

Bilder im Nachgang bearbeitet und nach dem neuesten Umsatzsteuerrecht verkauft, oder? Leider ist genau das heute Realität im Berufsstand der Zahnärzte in Deutschland. An den Universitäten wird ihnen von Abrasion bis Zoster alles gelehrt, aber nach zahnärztlicher Abrechnung, wirtschaftlicher Unternehmensführung und Zuzahlung sucht man hier im Lehrplan vergeblich. Die Vernachlässigung jener nichtmedizinischen Bereiche hat im späteren Berufsleben allerdings verheerende Folgen für den Zahnarzt und vor allem und vielleicht sogar in erster Linie den Praxisbesitzer. Der Zahnmediziner von heute ist nämlich schon lange kein reiner Mediziner mehr, sondern Leiter eines kleinen Unternehmens – seiner Praxis. Er muss in mehreren Bereichen zugleich den Durchblick haben. Hierzu gehören die zahnärztliche Abrechnung, die





## wirtschaftliche Unternehmensführung

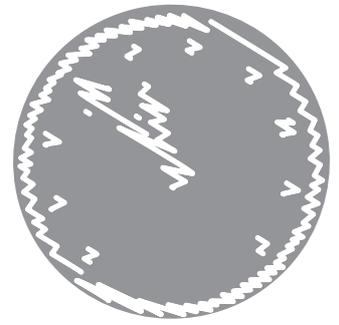
wirtschaftliche Unternehmensführung, das Hygienemanagement, die Materialwirtschaft, das Qualitätsmanagement sowie die Patientenkommunikation. Letzteres ist dabei ein Aspekt, dem besondere Beachtung geschenkt werden muss, denn dass der behandelnde Arzt medizinisch fit ist, davon geht der Patient aus. Deshalb sucht er sich andere Kriterien, an denen er die Praxis beurteilen kann. Dazu gehört in besonderem Maße sein Wohlbefinden. Der Servicegedanke einer Praxis gegenüber seinen Patienten darf also nicht unterschätzt werden. Es gehört also die komplette Organisation des Praxisalltages in das Aufgabengebiet eines Praxisbesitzers, wozu natürlich auch die Motivation der Mitarbeiterinnen und die Fähigkeit zur Improvisation gehören, falls es nicht so läuft wie gewünscht. Ganz schön viele Anforderungen an jemanden, der eigentlich nur im fachlichen Bereich ausgebildet wurde. Das erscheint einem im ersten Moment bizarr, wo die Zahnmedizin heute doch in so vielen Bereichen höchst fortschrittlich ist. Man beachte nur mal die Technik, welche der Dentalmarkt heute hergibt. Da bleiben keine Wünsche offen, und auch das zahnmedizinische Studium bildet Zahnärzte auf höchstem medizinischen Niveau aus, welche ihr Wissen im Curriculum vertiefen und bestens vorbereitet die Praxis betreten. So möchte man doch meinen. Doch wie bereits aufgeführt, ist dies nicht der Fall. Kein Wunder also, dass das mittlerweile allseits bekannte „Burn-out“ auch in den Reihen des Berufsstandes der Zahnärzte Einzug gehalten hat. Der Begriff „Burn-out“ soll hier nicht in einem inflationären Sinne, wie es heute zu oft geschieht, verwendet werden. Denn es ist Fakt, dass vor allem junge Zahnärzte den breiten Anforderungen, die an sie gestellt werden, nicht mehr gewachsen sind. Nicht selten müssen sie ihren Mitarbeiterinnen in Bereichen der Abrechnung und Praxisorganisation blind vertrauen, da sie selber überhaupt nicht wissen, wie hier das richtige Vorgehen ist. Denn woher soll er auch wissen, dass das, was seine Mitarbeiterinnen machen, richtig ist? Darüber hinaus stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, ob ein moderner Zahnarzt das überhaupt leisten kann. Zunächst müsste er die entsprechenden Schulungen absolvieren, für die er nicht bezahlt werden würde, im Gegenteil, er muss drauflegen. Weiterhin wird er Schwierigkeiten haben, das Gelernte er-



folgreich in seiner Praxis zu implementieren, da er ja überhaupt nicht weiß, wie das Optimum aussieht. Denn er kennt ja nur seine Praxis und die schöne Theorie, die ihm freilich nur in geringen Maßen weiterhelfen kann.

Hört man viele Zahnärzte, ist dies kein Problem. In ihrer Praxis läuft alles rund. Von externen Unternehmen wollen sie gar nichts wissen. Sie besuchen Seminare und versuchen, das Gelernte in der Praxis auch umzusetzen, das muss reichen. Doch viel zu oft sind jene Seminare viel zu allgemein gehalten. Was aber in der Natur von Seminaren liegt. Sie vermitteln generelles Wissen, was sich allerdings nicht auf einen bestimmten, individuellen Fall bezieht. Aber genau das sind eine Zahnarztpraxis, der Arzt und seine Mitarbeiterinnen, individuell. So kommt es, dass der Zahnarzt zwar versucht, sein neues Wissen in die Praxis zu integrieren, aber daran scheitert, dass die ganz eigenen Umstände und Abläufe eine erfolgreiche Umsetzung nicht zulassen. Denn oft ist es das Zusammenspiel von vielen Aspekten, die das verhindern und erfasst werden müssen. Das führt dann häufig zu einer „Die macht das schon richtig“-Mentalität gegenüber den Mitarbeiterinnen. Denn die machen das ja schon immer so. Dabei kann der Arzt gar nicht beurteilen, ob seine Mitarbeiterin alles nach Vorschrift und richtig macht, denn er weiß es ja nicht besser. So verdrängen viele Zahnärzte, dass in ihren Praxen viel schiefläuft und wiegen sich in Sicherheit, denn fachlich sind sie ja topfit. Viel zu häufig eine fatale Selbsteinschätzung, die wohl zu einem nicht unwesentlichen Anteil der Furcht vor der Wahrheit geschuldet ist. Denn wenn erst mal ein Außenstehender in der Praxis ist, kann jede noch so kleine Unsauberkeit im Ablauf des Praxisalltages und jeder bisher gerne mal übersehene Fehler in der Abrechnung nicht mehr großzügig weggeredet werden. Denn dann kommt ans Licht, dass nicht alles super läuft und der Zahnarzt oft gar nicht weiß, was seine Mitarbeiterinnen überhaupt machen oder auch nicht machen. Hier hilft der altbekannte Spruch: Selbsterkenntnis ist der erste Weg zur Besserung. Der Zahnarzt von heute ist genauso wenig ein Allgott, wie der Zahnbrecher aus dem 16. Jahrhundert. Doch musste der keine Kenntnisse in moderner Unternehmens- und Mitarbeiterführung haben.

Der moderne Zahnarzt schon, was aber kein Grund ist, den Kopf in den Sand zu stecken. Was die Universitäten nicht lehren, kann durch externe Unternehmensberatungen wie Beck & Co. ausgeglichen werden. Denn so, wie der Schuster bei seinen Leisten bleibt, sollten für den Zahnarzt die Zähne seiner Patienten im Mittelpunkt stehen. <<<



## Zeitmanagement



## Hygienemanagement Materialwirtschaft



## Mitarbeiterführung