

Was Patienten wollen: Beratungsqualität statt -quantität – Teil 2

Beratung und Aufklärung als Teil eines gelungenen Praxismarketings. Von Jana Brandt.

Teil 1 des Artikels ist in den PN Parodontologie Nachrichten 2/2016 erschienen und beinhaltet Praxismarketing, die Wünsche des Patienten sowie das Patientenrechtgesetz.

Wer trifft die Entscheidung?

Die Entscheidung treffen Patient und Behandler aufgrund der Inhalte der Aufklärung. Kann der Patient nicht allein entscheiden, so muss der Berechtigte hinzugezogen werden. Bei Dolmetschern oder Betreuungspersonal sollte die Schweigepflicht beachtet werden.

Eine gelungene und erfolgreiche Aufklärung setzt bestimmte Inhalte voraus, die gemäß der Diagnostik und Therapie angepasst werden müssen. Risiken und Folgen der Unterlassung müssen deutlich und eingehend dargestellt werden, ebenso Vorteile und Heilungsaussichten. Besondere Maßgabe setzt der Gesetzgeber auf die Verständlichkeit. Dies ist nach den Gegebenheiten und den Voraussetzungen des Patienten anzupassen. Das Maß ist also von vielen Faktoren abhängig, nicht nur von der Therapie, sondern auch von der Auffassungsgabe des Patienten. Haben Sie den Eindruck, dass eine wirksame und verständliche Aufklärung in einer Sitzung nicht möglich ist, so sind weitere Termine durchaus sinnvoll. Die Kommunikation zwischen Behandler und Patient muss anhand der gesetzlichen Vorgaben gestaltet werden und auch an den üblichen Kommunikationsformen im Bereich der nonverbalen Kommunikation. Hier spielt wieder der Wohlfühlfaktor des Patienten eine wichtige Rolle. Eine Aufklärung im Behandlungsstuhl ist daher eine unglückliche Situation, weil sich der Patient immer wieder in die Behandlungssituation versetzt fühlt, für viele Patienten kann

dann keine Aufmerksamkeit gegeben sein, weil sie verkrampfen und sich unwohl fühlen.

Welche Unterlagen könnten für die Aufklärung genutzt werden?

Für den Behandler steht eine Vielzahl von Medien für die Aufklärung zur Verfügung. Neben Auf-

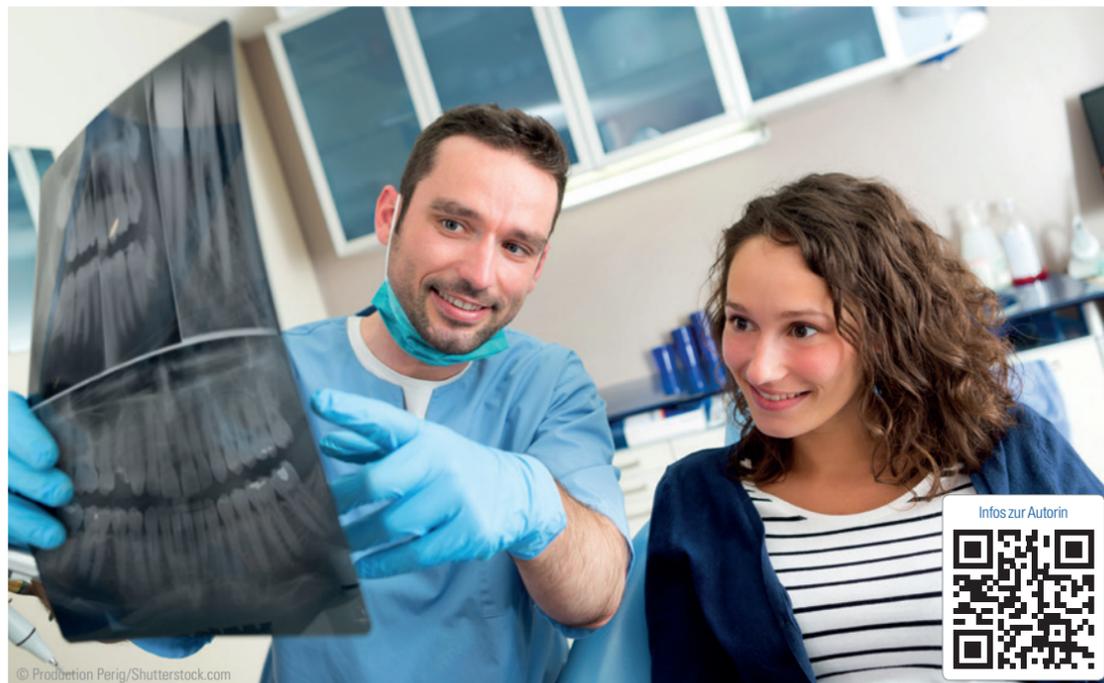
gestalten, denn der Patient kann sich durch eigene Eindrücke ein besseres Bild machen.

Wie ist der Umfang?

Die Maßgabe des Gesetzgebers ist umzusetzen. Dieser Umfang stellt die minimale Beratung dar. Weitere Inhalte können je nach

zeugen. Die Erfahrung zeigt, dass Patienten nicht ganz richtig über Preise und Leistungen informiert sind. Hier herrschen Vorurteile und Unwissenheit. Diese Unwissenheit kann mit einer neutralen Aufklärung beseitigt werden. Hier gilt eine wichtige Faustregel: Die Kosten-

- Ist Ihnen Funktion wichtiger als Ästhetik oder beides gleich wichtig?
- Welche Kosten können Sie übernehmen?
- Wünschen Sie eingehende Beratungen über außervertragliche Leistungen?



Beratung als Behandlungsentscheidung

Für die Behandlung benötigen Sie durch den Patienten eine eindeutige Zustimmung. Das Patientenrechtgesetz verlangt eine umfassende Aufklärung. Die gesetzliche Krankenkasse (GKV) verlangt die Einhaltung der Richtlinien und Vorgaben des Vertragszahnarztes. Mit Blick auf diese Vorgaben gehört eine umfassende Aufklärung zur Grundvoraussetzung. Werden durch die Diagnostik bestimmte weiterführende Therapien notwendig, so muss der Patient informiert werden. Parodontale Erkrankungen können hier einen wichtigen Bereich einnehmen. Diese Erkrankungen werden von der GKV nur unter bestimmten Voraussetzungen übernommen. Hier ist die Aufklärung und Beratung ein grundlegender Bestandteil der Behandlung. Gemäß Richtlinie der GKV müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt werden. Für den Behandler und Vertragszahnarzt sind diese Voraussetzungen verpflichtend, erst dann greift die Kostenübernahme der GKV.

Der Patient der GKV muss vor der Therapie Leistungen übernehmen, die leider nicht im Leistungsspektrum der GKV enthalten sind. Diese Vorleistungen sind eine private Eigenleistung. Über eine gezielte Aufklärung und Beratung muss der Patient der GKV umfassend aufgeklärt werden. Die Tabelle beschreibt ein Beispiel anhand einer parodontalen Behandlung. Beratung und Aufklärung sind ein heikles Thema, aber notwendig. Als Marketinginstrument ist die Beratung ein wichtiger Bereich und sollte auch als solche in der Praxis dargestellt werden. Eine gute Beratung ist gemäß Gesetzgeber zwar eine Verpflichtung, rückt aber die Darstellung der Alternativen in den Fokus der Beratung und Aufklärung nicht in das Licht eines Verkaufsgesprächs. **PN**

klärungsformularen verschiedener Anbieter gibt es Filme, Bilder, Laptops/Tablets oder Modelle. In der Kommunikation zeigt sich sehr schnell, welche Medien der Patient bevorzugt. Es gibt Patienten, die sich die Vorlagen lieber ansehen möchten. Hier sind Bilder oder Filme ein wichtiges Argument. Andere Patienten wollen lieber anfassen und fühlen, für diese eignen sich Modelle. Durch Anfassen und Fühlen kann der Bezug besser hergestellt werden und auch technische Möglichkeiten können verständlicher erläutert werden. Mit diesen individuellen Medien können Sie die Aufklärung anschaulicher und lockerer

Diagnostik und Auffassung des Zahnarztes folgen. Nicht jeder Patient ist jedoch mit einer umfassenden Beratung glücklich und fühlt sich oft überrumpelt. Eine Zwischenlösung ist das Mittel der Wahl. Stellen Sie Ihre Beratung mal unter Beobachtung, wie sind Ihre Erfahrungen? Sie können auch alternativ dazu verschiedene Beratungsmodelle erarbeiten und dem Patient als Termin anbieten:

- Wünschen Sie eine Beratung gemäß Vorgaben des Gesetzgebers mit den wichtigsten kompakten Inhalten?
- Wünschen Sie eine umfassendere Beratung?
- Wünschen Sie eine eingehendere Beratung, die Ihnen die Alternativen umfassend vorstellt? usw.

Was ist mit den Kosten?

Eine gelungene Aufklärung muss auch die Kosten ansprechen, denn mittlerweile wissen die Patienten, dass es ohne Eigenanteil oft nicht geht und die Leistungen der GKV begrenzt sind. Ist der Patient umfassend über die Therapie oder die Alternative aufgeklärt, so kann er leichter entscheiden, wie viel ihm die zahnärztlichen Möglichkeiten auch wert sind. Kosten werden auch an den ganz persönlichen und subjektiven Eindrücken festgemacht. Sind der Erfolg und die Vorteile nicht ganz schlüssig, so kann auch der Preis nicht über-

aufklärung ist delegierbar. Viele Patienten wollen auch lieber mit einer Mitarbeiterin über ihre finanzielle Situation reden, daher bietet sich die Delegation in diesem Bereich der Aufklärung an. Wenn Behandler ungern über Honorare und Geld reden möchten, umso mehr. Patienten spüren dieses ungute Gefühl und verbinden dies mit der Behandlungsaufklärung. Dies würde die Beratung an sich in ein schlechtes Licht rücken, das sollte nicht geschehen.

Der Patient als Mitwirkender in der Aufklärung

Art und Umfang müssen individuell bestimmt werden. Patientenumfragen können zumindest eine grobe Übersicht über den Beratungsbedarf aufzeigen. Werden Beratungsgespräche notwendig, sollte der Patient im Vorfeld über die Beratungsmöglichkeiten informiert werden und sich einen für ihn passenden Beratungsumfang aussuchen. In der Beratungssitzung ist die Meinung des Patienten gefragt. Geben Sie dem Patient bestimmte Fragen für die Entscheidung an die Hand, z.B.:

- Welchen Zahnersatz wünschen Sie, feststehend oder herausnehmbar?
- Wie wichtig ist Ihnen Ästhetik?

1. Diagnostik und Indikation zur Therapie	Aufklärung über Diagnostik und Behandlungsnotwendigkeit der parodontalen Erkrankung
2. Therapie mit Hinblick auf Notwendigkeit, Dringlichkeit, Eignung und Erfolgsaussichten	Grundlagen und Grenzen der Therapie der GKV, Voraussetzung mittels eigenfinanzierten privaten Vorleistungen sowie Mitarbeit des Patienten und Umfang der Behandlung
3. Alternativtherapie mit Hinblick auf Notwendigkeit, Dringlichkeit, Eignung und Erfolgsaussichten	Alternative Therapiemaßnahmen außerhalb der GKV
4. Folgen und Risiken der Therapie	Behandlungsumfang, Teilbehandlung aufgrund der Richtlinien der GKV, wenn nur die Zähne gemäß GKV behandelt werden und andere Zähne aus Kostengründen nicht
5. Prognose und Erfolgsaussichten	Erfolgsaussichten unter Maßgabe der Mitwirkung des Patienten, Nachsorgeleistungen in der Prophylaxe
6. Misserfolge	Auswirkung der Mitarbeitsverweigerung des Patienten, Teilbehandlung aufgrund der Richtlinien der GKV, wenn nur die Zähne gemäß GKV behandelt werden und andere Zähne aus Kostengründen nicht
7. Folgen der Unterlassung der Therapie	Verweigerung der notwendigen Maßnahmen, Unterlassung der Mitwirkung
8. Kosten	Private Leistung, Anteil der GKV und Nachsorgeleistungen

Tabelle: Validierte genetische Risiko-Loci für die aggressive Parodontitis.

PN Adresse

Individuelles Praxismarketing & Abrechnungsbetreuung InPrA
Jana Brandt
 Tel.: 034775 20224, Fax: 034775 20223
 zmv.j.b.inpra@googlemail.com