

Für alle ist COVID-19 eine neue und noch nie dagewesene Situation – Verunsicherung auf ganzer Linie. Aufgrund dieser Situation stehen auch die Praxen einer neuen Herausforderung gegenüber. Da auf allen Ebenen, insbesondere in den Medien, für Verunsicherung gesorgt wird, ist in der Kommunikation mit dem Patienten Fingerspitzengefühl gefragt. Jetzt ist es wichtig, aktiv das Gespräch mit dem Patienten zu suchen. Nachfolgend geben wir Ihnen einige Tipps zur Patientenführung.



## Tipps und Tricks in der Patientenkommunikation

Bianca Beck

Zahnärzte sahen sich in den vergangenen Wochen mit leeren Warte- und Behandlungszimmern konfrontiert, die Patienten blieben durch „Social Distancing“ und Lockdown oft dem nächsten Untersuchungstermin fern. Diejenigen, die kamen, waren oft verunsichert, wie sicher der Zahnarztbesuch nun sei. Ergreifen Sie daher die Chance und sorgen Sie mit der richtigen Kommunikation für Sicherheit bei Ihren Patienten. Nur so haben Sie die Möglichkeit, sie aktiv zu führen, zu beeinflussen und zudem:

- zu klären, wer zur Risikogruppe gehört
- auf Ihre Schutzmaßnahmen hinzuweisen
- zu motivieren, den Termin wahrzunehmen
- Sicherheit zu vermitteln
- Informationen auf allen Ebenen zu bieten

Ausfall durch telefonischen Kontakt minimieren

Sollten Sie in der Vergangenheit die Terminbestätigung per SMS oder E-Mail durchgeführt haben, so empfehlen wir Ihnen jetzt – aufgrund der aktuellen Situation –, den Patienten mindestens einen Tag vorher telefonisch zu kontaktieren. Nur so haben Sie die Möglich-

keit, ihn aktiv über die Lage und Ihre Vorgehensweise in der Praxis zu informieren. Bei diesem Telefonat sollten die nachfolgenden Punkte unbedingt angesprochen werden.

### Hygiene

Keine Frage, Sie haben bereits in der Vergangenheit großen Wert auf die Hygiene in Ihrer Praxis gelegt. Jetzt ist es aber an der Zeit, das auch gegenüber Ihren Patienten zu kommunizieren. Aber nicht nach dem Motto: „Jetzt achten wir besonders auf Hygiene.“ Es geht vielmehr darum, Ihrem Patienten bewusst zu machen, dass Sie innerhalb Ihrer Praxis schon immer großen Wert darauf gelegt haben.

### FALSCH:

„Jetzt achten wir besonders auf Hygiene.“

„Wir sind jetzt in der Desinfektion ganz gründlich.“

„Wir betreiben nun noch mehr Hygiene als vorher.“

Die vorangegangenen Beispiele führen dazu, dass die Patienten die vorherigen Hygienemaßnahmen in Ihrer Praxis infrage stellen.

### RICHTIG:

„Herr/Frau ..., wir haben schon immer innerhalb unserer Praxis sehr großen Wert auf Hygiene gelegt!“

„Wir unterliegen schon immer strengen Hygienevorschriften, die zu einem hohen Schutzniveau auch bei der Behandlung von potenziell infektiösen Patienten in den Praxen beitragen. Daher entspricht die Hygiene in unserer Praxis dem höchsten Standard.“

### Zusätzliche Schutzmaßnahmen zur standardisierten Hygiene

Nehmen Sie Ihrem Patienten die Unsicherheit und kommunizieren Sie die erweiterten Maßnahmen nachvollziehbar. Nennen Sie ihnen am Telefon die einzelnen Punkte, die Sie integriert haben. Hygiene gab es schon immer, aufgrund der aktuellen Situation haben Sie aber zusätzliche Schutzmaßnahmen eingeführt.

Beispiele:

- ausführliche COVID-19-Anamnese/ -Risikoeinschätzung vor jeder Behandlung
- Anzahl der wartenden Personen reduziert
- Maskenpflicht in der Praxis (Hinweis an den Patienten nicht vergessen)



© Yuganov Konstantin/Shutterstock.com

- Wartezimmerstühle reduziert bzw. Mindestabstand der Bestuhlung wird gewahrt

Sie müssen Ihrem Patienten gegenüber nicht alle zusätzlichen Maßnahmen kommunizieren. Nennen Sie ihm diejenigen, die Ihnen besonders wichtig sind.

#### Risikoeinschätzung zu COVID-19

Damit Sie immer eine patientengerechte Behandlung durchführen können, muss die COVID-19-Anamnese einen Tag vor dem Termin oder am Tag des Termins **telefonisch** durchgeführt werden. Optimalerweise legen Sie hierzu einen Textbaustein mit folgenden Fragen an:

*„Hatten Sie in den letzten 14 Tagen Kontakt zu einer infizierten Person?“*

*„Haben Sie sich in den letzten 14 Tagen in einem Risikogebiet aufgehalten?“*

*„Ist bei Ihnen in den letzten Tagen getestet worden, ob Sie mit dem Coronavirus infiziert sind?“*

*„Befinden Sie sich in angeordneter Quarantäne?“ (Es kam vor, dass Patienten, die in Quarantäne waren, trotzdem die Praxis aufsuchten.)*

*„Haben Sie im Moment Husten, Schnupfen, Fieber, Halsschmerzen?“*

*„Leben Sie mit einer Person im Haushalt, die zur Risikogruppe gehört?“ (z. B. 80-jährige Großmutter)*

Dieser Textbaustein muss in der Patientenkartei mit den Antworten entsprechend festgehalten werden (Dokumentationspflicht!). Grundsätzlich gilt es, immer einen Tag vor dem vereinbarten Termin die Risikoeinschätzung vorzunehmen, auch wenn der Patient diese Fragen bereits zwei Wochen zuvor beantwortet hat und in der Praxis war.

#### Fazit

Es sollte generell immer auf Basis des aktuellen Befunds entschieden werden, ob die Behandlung durchgeführt wird. Auch Patienten, die zur Risikogruppe gehören, werden weiterhin

therapiert. Bedenken Sie, es wird kein „nach Corona“ geben, nur ein „mit Corona“.

*Sie haben weitere Fragen zu verschiedenen Patientenfällen? Dann setzen Sie sich gerne mit uns in Verbindung.*

#### Kontakt



#### **Agentur beck|waelder Bianca Beck (Geschäftsführerin)**

Untergasse 48  
55590 Meisenheim  
Tel.: 06753 124800  
bianca.beck@beckwaelder.de  
www.beckwaelder.de