

Mehr als nur behandeln: Die menschliche Seite der Praxis

Wer sich daher in der Zahnarztpraxis nur auf die fachliche Ebene konzentriert, wird den Patienten nicht gerecht. *Von Eva Sasim, Augsburg, Deutschland.*

© hightowernrw/Shutterstock.com



Die Sache mit dem Lärm

Lärm wirkt bedrohlich. Patienten auf dem Behandlungsstuhl reagieren sensibler, möglicherweise sogar ängstlich auf Geräusche. Dabei ist es egal, ob dies ein Schmerzpatient in einer absoluten Notlage ist oder jemand, der für eine PZR oder ein Bleaching im Haus ist. Also sollte man laute Unterhaltungen ebenso wie Türklinken unterlassen, auch wenn es einem subjektiv gar nicht schlimm vorkommt. Geräusche vom Röntgengerät oder DVT könnte man durch geschlossene Türen viel leichter aussperren.

Begleitung dringend erwünscht

In weitläufigen Praxen wird kein Patient alleine durch die Räume geschickt. Das ist einmal wenig zuvorkommend und ausserdem ein Problem für den Datenschutz. Im schlimmsten Fall ist jemand nach einer Einspritzung desorientiert und öffnet verschiedene Türen. Nach dem Röntgen bittet man beispielsweise, vor dem Raum Platz zu nehmen, und erledigt dann seine üblichen Arbeiten vom Aufzeichnen der Aufnahme bis zum abschliessenden Desinfizieren. Dann geht man gemeinsam wieder zurück ins Behandlungszimmer. Die (digitale) Karteikarte des Patienten muss bei Patientenwechsel oder beim Verlassen des Zimmers geschlossen werden. Der Mundschutz ist in Pandemie-Zeiten jetzt auch ausserhalb des Behandlungszimmers Pflicht.

Wartezeiten im Griff

In der Regel sollte man in der Praxis so gut organisiert sein, dass kein Patient länger als 20 Minuten warten muss. Die Assistenz oder die DH holt üblicherweise ihren Patienten aus dem Wartezimmer ab, begrüsst ihn mit Namen und begleitet ihn zur Behandlung. Der Handschlag wurde in Corona-Zeiten ausgesetzt.

In keiner Praxis läuft immer alles reibungslos. Wenn beispielsweise ein Notfall dazwischenfunkt oder eine Behandlung überraschend länger dauert, sollte immer der Empfang Bescheid wissen, um den Patienten zu informieren. Umgekehrt sollten die Behandler wissen, dass ein Patient zu spät ist. Verspätungen sind immer ärgerlich für die Praxis. Abkanzeln nach dem Motto «Jetzt haben Sie keine Chance mehr, Frau Doktor ist jetzt beschäftigt» ist schlechter Stil. Eleganter: «Sie sind leider eine halbe Stunde zu spät. Ich schaue mal, ob wir Ihre Behandlung irgendwo dazwischenschieben können oder ob wir einen neuen Termin brauchen.» Damit hat man direkt auf die Verspätung hingewiesen und trotzdem auf Belehrung und Besserwisserie verzichtet.

Grundsätze für alle

Qualitätsmanagement geht also weit über Hygiene- oder Behandlungsstandards hinaus. Bei vielen Praxen bekommt man die wichtigsten Grundsätze schon mit den Einstellungsunterlagen zugestellt. Einer davon ist: «Sich an die eigene Nase fassen.»

Wenn etwas schief läuft, solle man sich zuerst fragen, was man hätte besser machen können. Die Schuld auf andere zu schieben, nützt niemandem. Bei Patientenbeschwerden hören wir zu, rechtfertigen uns nicht, geben eigene Fehler zu und sind sehr kulant. Denn ein unzufriedener Patient ist immer schlecht, auch wenn er zu Unrecht unzufrieden ist. Es gibt also verschiedene Wege, Umgangston und Verhalten freundlich und professionell nach der Corporate Identity zu gestalten. Eine Praxis wird zunehmend nicht nur als Ort medizinischer Behandlung und Hilfe in Schmerzsituationen wahrgenommen, sondern als modernes Serviceunternehmen. Ein positiver Eindruck sorgt dafür, dass Patienten wiederkommen und weiterempfehlen. **DT**



Eva Sasim

Klinikmanagerin
AllDent Zahnzentrum
Augsburg, Deutschland
www.alldent-zahnzentrum-augsburg.de



Ein positiver Eindruck sorgt dafür, dass Patienten wiederkommen und weiterempfehlen.

Patienten sind zwar in Zeiten von Dr. Google oft sehr gut vorinformiert, können andererseits die fachliche Leistung meistens schwer einschätzen. Aufmerksamkeit, Respekt und persönliche Zuwendung dagegen schaffen und festigen gerade im medizinischen Bereich Vertrauen, geben den Menschen Sicherheit. Wie gut die Behandlung war, kann man oft erst Monate oder Jahre später einschätzen. Wie man persönlich behandelt worden ist, spürt man sofort. Dabei sind es meistens summierte Kleinigkeiten, die einen schlechten oder auch guten Eindruck hinterlassen. Daher sollten auch im stressigsten Praxisalltag Feingefühl und Sozialkompetenz nicht verloren gehen. Die Aufgabe des Praxisteam: sympathisches Auftreten, sorgfältiger, effektiver und dadurch professioneller Umgang mit dem Patienten. Man sollte beherzigen: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.

Ein guter Eindruck ist alles

Daher sollte sich jeder Praxismitarbeiter fragen: Welchen Eindruck hinterlässt mein Arbeitsplatz – die Rezeption, das Wartezimmer, die Behandlungszimmer? Sauber und aufgeräumt ist das Minimum, Hygiene spätestens in Zeiten von Corona ein Muss. Die Corporate Identity (CI) einer Praxis

gibt ein modernes, puristisches Design vor. Damit kommunizieren wir den Patienten, dass sie sich auf ein durchdachtes Praxiskonzept mit einem ordentlichen QM verlassen können.

Corporate Design ist kein Selbstzweck

Wiedererkennbarkeit ist wichtig. Ein Beispiel: Am Empfang tragen die Mitarbeitenden beispielsweise dunkelblaue Blusen, dunkle Hosen und ein gelbes Halstuch mit Logo, in der Assistenz einen gelben Kasack mit weissen Hosen, in der chirurgischen Assistenz dunkelblaue OP-Kleidung, in der professionellen Zahnreinigung mittelblaue Kasacks mit weissen Hosen. Diese Berufskleidung wird gestellt. Oberteile werden mindestens täglich oder bei Verschmutzung gewechselt. Namensschilder schaffen Vertrauen. Man kann eine Person der Praxis zuordnen und auch persönlich ansprechen. Aus Hygienegründen darf Praxiskleidung niemals ausserhalb der Praxis getragen werden. In den Teamregeln stehen sogar Hinweise zur Körperhygiene und zum Zähneputzen nach den Mahlzeiten. Denn während der Behandlung kommt man den Patienten doch recht nahe. Unangenehme Körpergerüche wirken alles andere als professionell.

Höflichkeit und Datenschutz

Der Empfang ist die Visitenkarte einer Praxis. Eine freundliche und offene Begrüssung mit Blickkontakt sorgt immer für eine positive Grundstimmung. Am besten authentisch bleiben, denn Patienten erkennen ganz schnell, was nur oberflächlich angelernt wird. Diskretion ist grundsätzlich eine Sache der Höflichkeit, vielmehr aber eine Sache des Datenschutzes. Wenn jemand durch die Praxis schreit: «Ihre Prothese können Sie morgen abholen», ist das im besten Fall peinlich. Wenn es um Zahlungsprobleme oder ansteckende Erkrankungen geht, wird es kritischer. Fachliche Gespräche, das Ausfüllen von Anamnesebögen und dergleichen sollten daher nie vor anderen Patienten geschehen. Dafür ist ein freies Behandlungszimmer oder das Büro geeigneter. Auskünfte über andere Patienten – auch nur Termine oder Art der Behandlungen – sind tabu. Die Schweigepflicht ist bindend. Auch, wenn es noch so verlockend ist, mit Kollegen zu plauschen – der Empfang oder der Gang sind keine Aufenthaltsräume. Private Gespräche, allzu flotte Sprüche oder gar Beschwerden sollte es vor Patienten ohnehin nicht geben. Ausserdem können sich die Rezeptionsmitarbeiter mit Hintergrundgeräuschen nicht optimal auf ihre Arbeit konzentrieren.

ANZEIGE

calaject.de

„schmerzarm+komfortabel“