



## Wertschätzung ist systemabhängig

Ob ein wertschätzendes Verhalten im Praxisteam und den Patienten gegenüber gelebt werden kann, ist unter anderem auch vom übergeordneten Gefüge abhängig, in dem sich eine (zahn)ärztliche Praxis befindet, wie beispielsweise dem Gesundheitssystem.

Diese Behauptung baue ich auf meine Beobachtung und eine spezifische Erfahrung, die ich kürzlich selbst erleiden musste, auf. In der Stadt, in der ich lebe, herrscht ein deutlich wahrnehmbarer Mangel an Kinderärzten. Auf den Zuwachs an Geburten kommen immer weniger niedergelassene Kinderärzte. Dies führt konsequenterweise auch zu einer gewissen Überlastung der ansässigen Praxen und des darin arbeitenden Personals.

Die Leidtragenden sind am Ende die kleinen Patienten und deren Eltern. Natürlich kann es auch sein, dass ich mit meiner dreijährigen Tochter an eine resignierte und unsensible Kinderärztin geraten bin, als wir kürzlich zur Blutentnahme mussten. Ich glaube jedoch vielmehr, dass die Ärztin aufgrund des massiven Stresses, des hohen Patientenaufkommens und des Zeitdrucks, den das Gesundheitssystem mit sich bringt, einfach keine Energie mehr dafür aufbringen kann, meiner Tochter wertschätzend gegenüberzutreten. Stattdessen wurde meine Tochter regelrecht überwältigt und ohne Begrüßung und Erklärung auf der Liege von drei erwachsenen Personen fixiert. Während ich, die vermeintliche „Kommunikationsexpertin“ und Mutter, gleichfalls überwältigt danebenstehe und versuche, zu retten, was noch zu retten ist. Nicht zuletzt aufgrund meiner eigenen Paralyse im entscheidenden Moment bin ich zutiefst getroffen von dem, was da mit meiner Tochter geschehen ist.

Unsere Patienten sind bei uns in der Regel in einer Ausnahme-situation. Nur allzu häufig sind sie, in Anbetracht der bevorstehenden Behandlung, ebenfalls paralytisch und zum Teil handlungsunfähig. Genau in diesen Momenten benötigen sie jedoch unsere Unterstützung, die wir ihnen aber nur bieten können, wenn wir selbst nicht wie „ferngesteuert“ rotieren und lediglich funktionieren.

Wir als Zahnärzte haben den Medizinern anderer Fachgebiete gegenüber einen entscheidenden Vorteil: Es liegt in den meisten Gebieten in Deutschland kein echter Versorgungsmangel vor. Im Gegenteil: Die meisten Ballungszentren sind zahnmedizinisch überversorgt. Nichtsdestotrotz scheuen immer mehr junge Zahnärzte, vor allem Zahnärztinnen, das Risiko der Niederlassung. Nicht selten wird als Grund die ausufernde Bürokratie angegeben, sodass eine Anstellung oftmals als angenehmere Arbeitsalternative wahrgenommen wird. Diese vermeintlich attraktivere Alternative kann jedoch täuschen. Sobald nämlich „von oben“ diktiert wird, in welcher Zeit welcher Umsatz erwirtschaftet werden muss, besteht das Risiko, eigene ethische Prinzipien zu negieren. Denn je größer und damit wirtschaftlich orientierter die Unternehmensstruktur wird (siehe Investorenmodelle), umso abhängiger sind die Behandler von der wertschätzenden Haltung der Inhaber bzw. Geldgeber. Daher an dieser Stelle mein eindringlicher Appell: Damit ein wertschätzendes Verhalten unseren Patienten gegenüber gewahrt bleiben kann, muss unser (zahn)ärztliches System für alle Mitwirkenden auf dem Fundament der Wertschätzung basieren. Ich denke, unsere Freiberuflichkeit spielt in diesem Punkt eine entscheidende Rolle – wahren wir sie und setzen wir uns für praktikable Arbeitsstrukturen ein, wenn wir es uns (und unseren Kindern) selbst wert sind.

### INFORMATION ///

**Dr. med. dent. Carla Benz**

Zahnärztin

Fakultätsmitglied der Fakultät Gesundheit

Department Zahnmedizin

Universität Witten/Herdecke

info@tigertanz.com

Infos zur Autorin



#whdentalwerk



iodent.wh.com

W&H Deutschland GmbH

t 08682 8967-0

office.de@wh.com, wh.com



# Innovative Instrumentenaufbereitung mit ioDent®-System



Jetzt zum  
Aktionspreis  
sichern!  
Mehr Infos unter  
wh.com

## Smarteres ioDent®-System für die Lisa Remote Plus Sterilisatoren

In Verbindung mit dem ioDent®-System gewährleisten die neuen W&H Sterilisatoren eine intelligente und vernetzte Instrumentenaufbereitung. Durch die Übermittlung präziser Echtzeitinformationen kann Ihr Service Support schnell auf Fehlfunktionen reagieren und somit eventuelle Ausfallzeiten Ihres Geräts reduzieren. Über die ioDent® Onlineplattform haben Sie ihr Gerät jederzeit im Blick – und das von überall aus.

