

Fragen und Antworten

Wie erkenne ich den Auftrag des Patienten?

| Dr. Lea Höfel

An dieser Stelle können unsere Leser der langjährigen ZWP-Autorin Dr. Lea Höfel Fragen im Bereich Psychologie stellen – in Bezug auf Patienten, das Team und sich selbst. Die Fragen und Antworten finden Sie hier redaktionell aufbereitet wieder. In dieser Ausgabe der ZWP geht es um die Frage, wie Zahnarzt und Team kompetent und sicher die Wünsche und den damit verbundenen Auftrag des Patienten erkennen können. Psychologin Dr. Lea Höfel antwortet.

In Seminaren mit Studenten der Zahnheilkunde kommt immer wieder die Frage auf, wie man als Zahnarzt schnellstmöglich herausbekommt, was der Patient möchte. Diese Frage stellt sich auch in Praxis-schulungen immer wieder. Die Unsicherheit scheint demnach von der Ausbildung an bis in die praktische Tätigkeit hinein nicht adäquat beseitigt worden zu sein. Ich möchte daher in diesem Artikel gern auf Wünsche und Aufträge der Patienten eingehen.

Der Patient kommt in die Zahnarztpraxis und hat einen mehr oder weniger klar definierten Wunsch an die Behandlung. Den Auftrag des Patienten zu erkennen, ist prinzipiell sehr leicht, sobald ein paar einfache Regeln beachtet werden.

Der Startpunkt

Ich beobachte häufig, dass die Behandlungseinheit damit beginnt, dass dem Patienten zu Anfang wenig Aufmerksamkeit geschenkt wird. Die Helferin sortiert die Instrumente, das Fenster wird geschlossen, der Patient soll sich schon einmal gemütlich hinsetzen, der Zahnarzt gibt letzte Anweisungen und die Karteikarten werden bereitgelegt. Der Patient fühlt sich missachtet und fragt sich, wann er im Mittelpunkt steht.

Dann werden meist korrekterweise ein paar Worte über das Wetter oder die Anreise gewechselt, bei denen der Zahnarzt halb bis ganz zuhört. Gefragt oder ungefragt geht der ungeduldige Patient im nächsten Schritt dazu über, seinen Wunsch zu äußern. Der aufmerksame Zahnarzt bekommt dies mit. Der weniger aufmerksame ist noch in Smal-Talk-Stimmung und überhört oder unterbricht den Auftrag. Ein zweites Mal hat der Patient keine Lust mehr. Sobald der Patient das Behandlungszimmer betritt, muss er im Fokus der Aufmerksamkeit stehen. Es können und sollten ein paar Worte zur Auflockerung gewechselt werden, doch dann steht die Behandlung im Mittelpunkt. Der Wunsch des Patienten wird üblicherweise in den ersten drei bis fünf Sätzen genannt. Alles, was später folgt, sind lediglich zusätzliche Feinheiten.

Hauptteil

Nicht immer können die Patienten ihre Wünsche klar artikulieren. Häufig wissen sie, was sie nicht möchten. Manchmal erwarten sie Unmögliches. Es ist nun die Aufgabe des Zahnarztes, dieses Ziel klar und realistisch zu formulieren. Dabei schlage ich vor, immer wieder zu prüfen, ob wirklich die Ziele des Patienten oder die eigenen Vorstellungen im Vordergrund stehen. Viele Zahnärzte interpretieren in den

Auftrag der Patienten ihre eigenen Wünsche hinein. Nicht jeder Patient mit einer Zahnlücke möchte ein wunderschön ästhetisches Endergebnis. Nicht jedem Patienten mit Parodontitis liegt der Zahnerhalt am Herzen. Ein Patient, der über schmerzende Zähne klagt, möchte in erster Linie schmerzfrei sein. Ein anderer findet seine Zähne hässlich und möchte schön sein. „Ich kann nicht kauen“ bedeutet, dass der Patient wieder essen können möchte, und „Die Zähne sind krumm und schief“ heißt, dass sie gerade sein sollen. Im ersten Schritt sollte immer auf das primäre Anliegen des Patienten eingegangen werden. In den nächsten Schritten kann jeder Zahnarzt auch gern seine persönlichen Vorlieben zum Ausdruck bringen. Die Missverständnisse bei der Auftragsklärung entstehen hauptsächlich dadurch, dass dem Patienten nicht richtig zugehört wird oder voreilig eigene Interpretationen einfließen.

Auch bei Patienten mit unrealistischen Vorstellungen sollte der Auftrag klar erkannt und möglicherweise geschickt verstärkt werden. Möchte beispielsweise ein Patient mit drei Zähnen im Mund ein Hollywoodlächeln für 200 Euro, so ist das der Ausgangspunkt. Schöne Zähne sind das Ziel, nicht die 200 Euro. Ein falscher Ansatz wäre nun, zu sagen, dass für 200 Euro keine schö-



Regeln im Umgang des Patientenauftrags

Patient steht im Mittelpunkt

1 STARTPUNKT

Die ersten drei bis fünf Sätze
sind entscheidend

2 STARTPUNKT

Keine voreiligen eigenen
Interpretationen

3 HAUPTTEIL

Ziel positiv formulieren

4 HAUPTTEIL

In einem Satz zusammenfassen

5 ABSCHLUSS



© Tyler Olson/Zurijeta

nen Zähne zu haben sind. Richtig ist es, zu formulieren, dass schöne Zähne möglich sind, jedoch nicht für 200 Euro. In der ersten Formulierung steht das Geld im Mittelpunkt, in der zweiten das ästhetische Ergebnis. Probieren Sie es aus, indem Sie sich die Sätze vorsagen und beobachten, welches Bild vor Ihrem inneren Auge entsteht. Auch wenn es im finanziellen Rahmen nicht möglich sein sollte, so hat der Patient dennoch das Gefühl, dass Sie ihn verstanden haben.

Abschluss

Sie haben nun im Verlauf des kurzen Gesprächs den Auftrag des Patienten erkannt und formuliert. Stellen Sie noch einmal sicher, dass Sie und der Patient vom selben Wunsch reden. Eine knappe, einzeilige Zusammenfassung ist wichtig – Sie können sie auch gern als Überschrift für den detaillierten Behandlungsplan nutzen. *Patient XY* möchte schmerzfrei sein. *Patient EF*

möchte schöne Zähne. *Patient YZ* möchte gerade Zähne. Dieser Satz bleibt dem Patienten in Erinnerung. Es ist die positiv formulierte Synopsis seiner ersten drei bis fünf Sätze. Unter dieser Überschrift fällt die weitere Beratung leichter, weil sowohl Patient als auch Zahnarzt wissen, wo es hingehen soll.

Schreiben Sie uns Ihre Fragen!

E-Mail: zwp-redaktion@oemus-media.de

kontakt.

Dr. Lea Höfel

Tel.: 08821 7304633

Mobil: 0178 7170219

E-Mail:

hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de

www.weiterbildung-zahnheilkunde.de



Gussetti

Wir vergolden Ihr Amalgam!

Nein, ein alchemistisches Patent haben wir nicht. Aber bei uns gibt es pro kg Amalgam bares Geld. Wie Sie das dann anlegen, das überlassen wir Ihnen ...



Kostenlose Abholung
Rechtskonforme Entsorgung
Automatische Vergütung

Gussetti – die saubere Lösung
für Amalgam.



Roland Gussetti e.K.
Hirsauer Straße 35
75180 Pforzheim



Telefon 07231/29830-0
www.gussetti.de