Mehr als nur behandeln: Die menschliche Seite der Praxis

Ein Beitrag von Eva Sasim

PRAXISMANAGEMENT /// Zahnarztbesuche gehören für die meisten Menschen nicht unbedingt zum Lieblingsprogramm. Psychologen sagen, dass dies nicht einmal in der Angst vor Schmerzen begründet sei. Vielmehr scheint es ein Gefühl der Wehrlosigkeit auf dem Behandlungsstuhl zu sein, verstärkt durch Dinge, die schwer einschätzbar sind: Geräusche in hohen Frequenzen sowie fremde, als unangenehm empfundene Gerüche, Instrumente und Abläufe. Wer sich daher in der Zahnarztpraxis nur auf die fachliche Ebene konzentriert, wird den Patienten nicht gerecht. Eva Sasim, Klinikmanagerin im AllDent Zahnzentrum Augsburg, erläutert, wie sie und ihr Team Patienten Wertschätzung, Vertrauen und Sicherheit vermitteln.

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 Praxisteams: 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. Für alle AllDent-Standorte gibt es schon seit dem Start 2011 strikte Richtlinien für Qualitätsmanagement (QM). AllDent Augsburg ging zum Jahreswechsel 2020 an den Start. Die Corporate Identity (CI) 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. Am Empfang tragen die AllDent-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter 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.

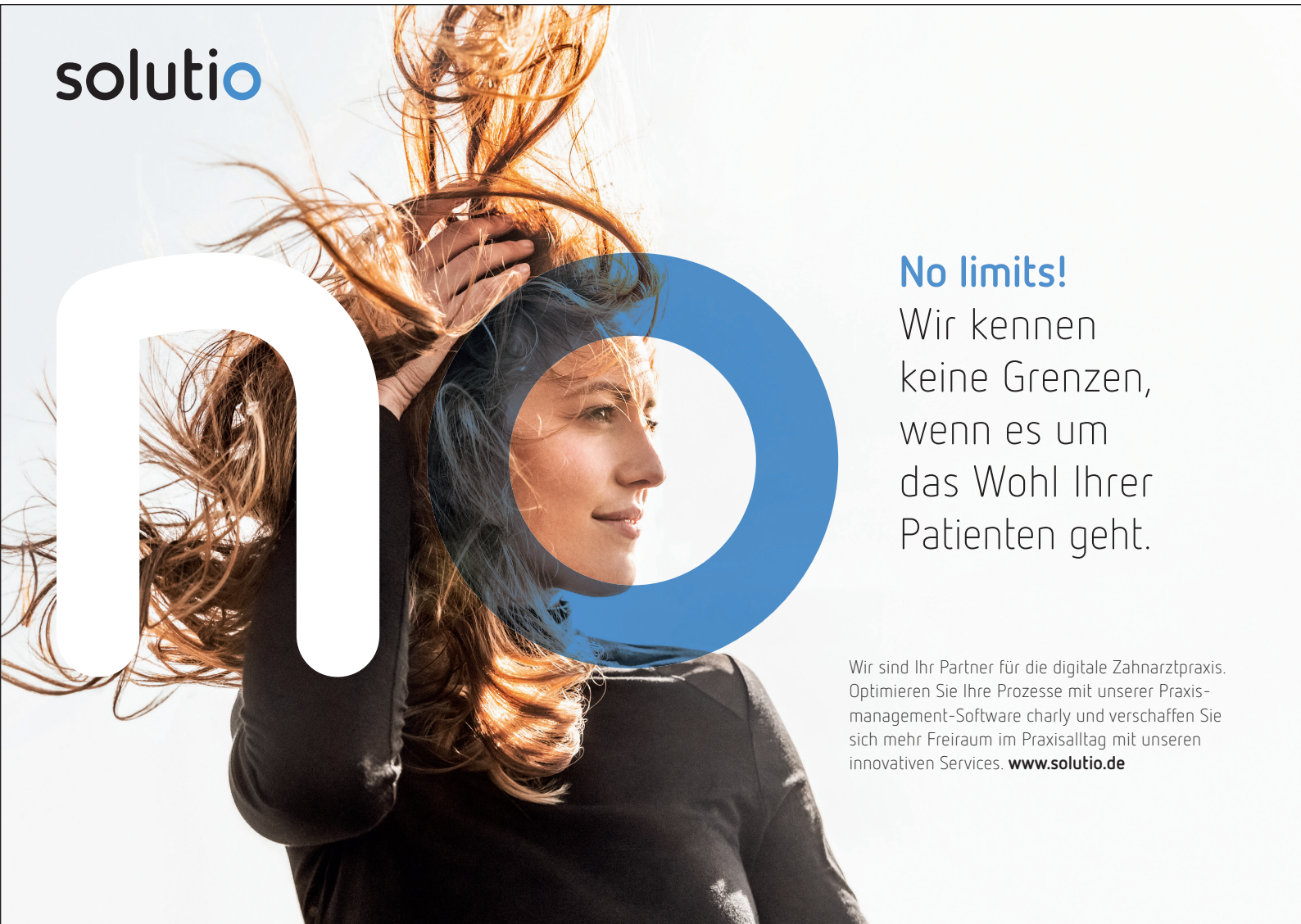
Namensschilder schaffen Vertrauen. Man kann eine Person der Praxis zuordnen und auch persönlich ansprechen. Aus Hygienegründen darf Praxiskleidung niemals außerhalb der Praxis getragen werden. In den Teamregeln stehen sogar Hinweise zur Körperhygiene und zum Zähneputzen nach den Mahlzeiten. Denn während 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 quatschen – 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 Re-

ANZEIGE



10 Mehr als Zahnbehandlung: Der Zehn-Punkte-Plan für ein professionelles Praxisteam

1. Patienten haben beim Zahnarzt oft ein mulmiges Gefühl. Persönliche Zuwendung schafft Sicherheit und Vertrauen.
2. Ein sauberer, aufgeräumter und hygienischer Arbeitsplatz zeigt auf den ersten Blick, dass eine Praxis gut organisiert ist.
3. Namensschilder und einheitliche Kleidung sorgen für den Wiedererkennungswert.
4. Höflichkeit vom Empfang bis zur Behandlung schafft eine positive Grundstimmung. Patienten erkennen nur oberflächlich angelernte Floskeln. Authentisch bleiben!
5. Unangenehme Körpergerüche, aber auch intensive Düfte wirken störend. Körperpflege mit dezent riechenden Produkten und Zähneputzen nach den Mahlzeiten sind ein Muss.
6. Was den Patienten betrifft, bleibt eine Sache zwischen ihm und den Praxismitarbeitern, niemandem sonst. Das schützt Daten und die Privatsphäre.
7. Patienten auf dem Behandlungsstuhl reagieren sensibler, manchmal ängstlich auf Geräusche. Scheppernde Türen, laute Geräte oder Unterhaltungen lassen sich vermeiden oder aussperren.
8. Verspätungen oder Notfälle kommen vor und bringen Zeitpläne durcheinander. Wenn man auch mal für Kollegen mitdenkt, miteinander redet und gemeinsam anpackt, kommen alle schneller zum Ziel.
9. Etwas ist schiefgelaufen? Dann gilt: Sich an die eigene Nase fassen und versuchen, den Schaden zu begrenzen. Die Schuld auf andere zu schieben, nutzt niemandem.
10. Ein unzufriedener Patient ist immer schlecht, auch wenn er zu Unrecht unzufrieden ist. Mit Zuhören, Fehler zugeben, Verständnis zeigen und tief durchatmen bleibt man gelassen und professionell.

zeptionsmitarbeiter mit Hintergrundgeräuschen nicht optimal auf ihre Arbeit konzentrieren.

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 professionelle Zahnreinigung oder ein Bleaching im Haus ist. Also sollte man laute Unterhaltungen ebenso wie Türenknallen unterlassen, auch wenn es einem subjektiv gar nicht schlimm vorkommt. Geräusche vom Röntgengerät oder DVT könne man durch geschlossene Türen viel leichter aussperren.

Begleitung dringend erwünscht

Wir haben im Zahnzentrum recht weitläufige Räume. Daher wird allein aus diesem Grund kein Patient alleine durch die Praxis 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 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

Wir sind in der Regel so gut organisiert, dass kein Patient länger als 20 Minuten warten muss. Die Assistenz oder die PZR-Kraft holt üblicherweise ihren Patienten aus dem Wartezimmer ab, begrüßt ihn mit Namen und begleitet ihn zur Behandlung. Der Handschlag wurde in Corona-Zeiten ausgesetzt. Wie in jeder Praxis läuft nicht immer alles reibungslos. Aber wir versuchen, die Arbeit der Kolleginnen und Kollegen mitzudenken. 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 Besserwisserei verzichtet.

Grundsätze für alle

Qualitätsmanagement geht also weit über Hygiene- oder Behandlungsstandards hinaus. Bei AllDent bekommt man die wichtigsten Grundsätze schon mit den Einstellungsunterlagen. Einer davon ist: „Sich an die eigene Nase fassen.“ Wenn etwas schiefläuft, 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.

INFORMATION ///

AllDent Zahnzentrum Augsburg
augsburg@alldent.de
www.alldent-zahnzentrum-augsburg.de