

Den Patienten abholen und für sich gewinnen

Wie Sie Ihren Patientendialog besser strukturieren können. Von Daniel Izquierdo Hänni, Valencia, Spanien.

Jeder Patient ist verschieden, sowohl vom Krankheitsbild als auch vom Charakter oder seiner Auffassungsgabe. Doch abholen und für sich gewinnen muss man sie alle! Drei einfache, aber grundlegende Fragen können hierfür hilfreich sein.

Das persönliche Gespräch mit dem Patienten bildet die Grundlage einer jeden Beratung und zahnmedizinischen Behandlung. Doch einfach darauf loszureden, reicht in den meisten Fällen nicht, um die volle Aufmerksamkeit des Patienten zu gewinnen und diesen von einem Behandlungsvorschlag zu überzeugen. Gerade in der Zahnmedizin, in welcher die Wissenslücke zwischen Dentalprofi und Patient entsprechend groß ist, muss ganz bewusst überlegt werden, was man wem wie sagt. Erzählt man zu viel, so ist der Patient rasch überfordert, bleiben die Ausführungen zu kurz, wird der Patient die Behandlung nicht annehmen wollen. Daher ist es empfehlenswert, sich vor jedem neuen Patienten drei ganz einfache Fragen zu stellen, still für sich oder rasch gemeinsam im Behandlungsteam. Drei fundamentale Fragen, die sozusagen als Eselsbrücke helfen, das Patientengespräch zu optimieren.

Erste Frage: Art der Behandlung?

Welche Art der Behandlung wird man als nächstes angehen? Handelt es sich um eine Routinekontrolle, um eine offene Karies oder um eine Wiederherstellung? Diese erste Frage mag zwar etwas offensichtlich klingen, sie gibt aber bereits einen Hinweis auf die Komplexität, Intensivität und Dauer des anstehenden Pa-

tientengesprächs. Bei einer Schmerzbehandlung muss man sich eher weniger Gedanken machen, bei einer Jahreskontrolle wird es vorrangig darum gehen, die bereits bestehende Vertrauensebene zu festigen, während die Ansprüche bei einem potenziellen Implantatpatienten weitaus höher sind. Welches sind seine Wünsche und Sorgen? Welches sind die (versteckten) Beweggründe des Patienten? Das heißt, man muss das Gespräch konzentriert führen. Daher sollten solche Beratungstermine wenn möglich dann angesetzt werden, wenn Sie noch frisch sind. Oder Sie nehmen eine Praxismitarbeiterin mit ins Gespräch, von der Sie wissen, dass sie besonders gut auf die Patienten eingehen kann.

Zweite Frage: Mit wem sprechen Sie?

Die zweite Frage ist ebenso simpel, und trotzdem überaus wichtig. Wen haben wir vor uns? Mit wem werden wir jetzt gleich sprechen? Schließlich ist jeder Patient einzigartig: kultureller Hintergrund, Charakter und Persönlichkeit, Bildungsstand und Beruf. Ohne wertend zu sein, aber mit einer Bankdirektorin muss man anders kommunizieren als mit einem Automechaniker. Ein Vertreter misst vermutlich seinem Erscheinungsbild (inklusive einem schönen Lächeln) eine andere Bedeutung zu als ein IT-Spezialist, sodass die Argumentation eine andere sein wird.

Dritte Frage: Was ist das Ziel des Gesprächs?

Eng verknüpft mit der ersten Fragestellung zur Behandlung stellt sich



Es liegt am Zahnarzt respektive dem Praxispersonal, eine Brücke zum Patienten hin zu schlagen.

auch jene nach dem Ziel des Gesprächs. Im Gegensatz zu einem Small Talk nach Feierabend, sollte man bei jedem Patientengespräch ein klares Ziel verfolgen. Muss man den nächsten Patienten vielleicht erst mal die fundamentalsten Aspekte der Zahnmedizin und der Mundgesundheit vermitteln, damit dieser die bestehende Wissenslücke überwinden kann? Wenn ja, welches sind die wichtigsten Argumente? Und welche Erklärungen sind vielleicht zu viel und können zu einer Sättigung der Aufnahmefähigkeit führen? Oder besteht das Ziel des Gesprächs darin, die Beweggründe des Patienten in Erfahrung zu bringen, um diese dann als Motivationsargumente einzusetzen? Apropos Small Talk: Auch ein spannendes Gespräch im Plauderton

kann relevante Ziele verfolgen, wie etwa der Aufbau oder die Pflege des so bedeutenden Vertrauensverhältnisses.

Einfach, und trotzdem sinnvoll

Die drei Grundsatzfragen entspringen zwar nicht dem genialen Geistesblitz eines Kommunikationswissenschaftlers, doch gerade deren Einfachheit ist der Grund, weshalb sie gut und unkompliziert sowohl vom Zahnarzt als auch vom Praxisteam als Gesprächsleitfaden angewendet werden können.

Tipp: Audiovisuell nachlegen

Knapp fünf Minuten dauert das Educational-Video zum Thema „Brückenschlag hin zum Patienten“, welches kostenlos auf YouTube www.youtube.com/watch?v=I5jdGhaaJd8

zu sehen ist. Der kurze Film ist sicher auch für alle Mitarbeiter der Praxis interessant. **DT**

Kontakt



Daniel Izquierdo Hänni

Experte für Praxismarketing und Patientenkommunikation www.swissdentalmarketing.com

KUNSTZAHNWERK Wettbewerb 2019

Messen Sie sich mit den Besten der Besten aus der ganzen Welt und werden Sie Teil der CANDULOR KZW Community.

ZÜRICH – Totalprothetik ist Ihr Feld? Oder Sie wollen die hohe Kunst der abnehmbaren Prothetik mal wieder in Angriff nehmen? Mit diesem Wettbewerb haben Sie die Chance, ob im Team oder allein, zu zeigen, wie Perfektion aus Meisterhand aussieht.

Die Partnerschaft

In Zusammenarbeit mit CAMLOG – ein führender Anbieter von Komplettsystemen und Produkten für die dentale Implantologie und den implantatgetragenen Zahnersatz – stellt Ihnen CANDULOR einen spannenden Patientenfall zur Verfügung. Realismus pur: Mit unserer Zahnlinie PhysioStar NFC+ und den Implantatanteilen von CAMLOG können Sie eine zeitgemäße wertvolle Schuarbeit für sich selbst erstellen und ausprobieren, was möglich ist.

Die Aufgabe

Als Teilnehmer haben Sie die Aufgabe, eine totale Rekonstruktion mit einer schleimhautgetragenen OK-Totalprothese und einer bedingt abnehmbaren UK-Versorgung mit

vier CAMLOG Implantaten zu fertigen. Alle Arbeiten müssen nach der Gerber-Aufstellmethode hergestellt werden.

Die Vorgehensweise

Nach der verbindlichen Anmeldung schickt CANDULOR die detaillierten Angaben zum kompletten Patientenfall, der die Lösung der Aufgabe erleichtert, sowie die passenden Gipsmodelle und alle anderen Materialien. Die fertigen

Prothesen sind ausschließlich im CANDULOR Artikulator oder Condylator abzugeben.

Die Zusatzchance

Sie können fotografieren, filmen und/oder schreiben. Die KZW Dokumentationen sind ein wichtiges Herzstück des Wettbewerbs und werden ebenfalls prämiert.

Die Arbeit zusätzlich zu dokumentieren, lohnt sich also. Die besten Dokumentationen werden in

diversen Fachzeitschriften veröffentlicht.

Die Fachjury

Stellen Sie sich diesen Fachexperten: Prof. Dr. Frauke Müller (Chair), University Clinics of Dental Medicine, Division of Gerodontology and Removable Prosthodontics, Universität Genf; Arian Deutsch, CDT, DTG, Winner KZW North America 2012 & KZW International 2011, Owner Deutsch Dental

Arts (USA); ZT Martin Koller, CANDULOR AG; ZTM Andreas Kunz.

Die Preisverleihung

Die Preisverleihung findet anlässlich der CANDULOR Pressekonferenz auf der IDS 2019 in Köln statt. Die besten Dokumentationen werden ebenfalls prämiert. Alle fertiggestellten Arbeiten werden direkt auf dem CANDULOR Messestand ausgestellt.

Die Preise

Der 1. Preis ist ein Barscheck im Wert von 1.500€, der 2. Preis ein Barscheck im Wert von 1.000€ und der Drittplatzierte erhält einen Barscheck im Wert von 500€. Darüber hinaus gibt es Sachpreise, gesponsert durch die Fachpresse.

Die Anmeldung

Für die Teilnahme melden Sie sich bitte bis spätestens 28. September 2018 über unsere Webseite www.candulor.com/kunstzahnwerk oder telefonisch unter +41 44 8059036 an. **DT**



© Candulor

Seit 1999

ist KunstZahnWerk der Wettbewerb in der Dentalwelt – mit der Fokussierung auf die Prothetik. International und national nutzen die Zahntechniker, Zahntechnikermeister, Prothetiker bzw. Auszubildenden dies als Plattform, um ihr Können unter Beweis zu stellen. Der Wettbewerb soll eine Inspiration sein, was im Sinne des Patienten erarbeitet werden kann.

Links die Arbeit des Gewinners des KunstZahnWerk Wettbewerbs 2017, Christian Geretschläger (Dental-labor Kornexl, Breitenberg).



BY CANDULOR

