

Ein gutes Auftreten ist als Dentalprofi ein Muss

# Praktische Ratschläge für einen besseren Umgang mit Patienten

**Oft sind es Kleinigkeiten, die den Unterschied zwischen einer lediglich «guten» und einer «hervorragenden» der Patientenbetreuung ausmachen. Nachfolgend ein paar praktische Tipps.**

Von Daniel Izquierdo-Hänni,  
www.swissdentalmarketing.com

Ein Patient, der in eine Zahnarztpraxis tritt, sucht die Hilfe von Dentalprofis, er will spüren, dass er sich in guten Händen befindet. In den Händen von Spezialisten, die ihm ihre ganze Aufmerksamkeit widmen. Profi zu sein bedeutet jedoch nicht nur über die Zahnmedizin Bescheid zu wissen, sondern den Patienten auch in jeder Phase des Praxisbesuches kompetent zu begleiten.

Der Eindruck, welcher ein Patient von seinem Praxisbesuch erhält, besteht nicht nur aus der zahnmedizinischen Behandlung, vielmehr handelt es sich um die Summe aller Eindrücke und Kontakte. Und zwar mit jedem einzelnen Vertreter, von der ersten bis zur letzten Minute.

Aus diesem Grund ist wichtig, dass jede einzelne Mitarbeiterin der Praxis als Profi auftritt. Nicht zuletzt, weil der gemeinsam erarbeitete Kompetenzeindruck durchaus ein Grund sein kann, weshalb Ihr Patient Ihre Praxis weiterempfiehlt.

## Goldene Profi-Regeln

Auf folgende Dinge sollte man achten, möchte man als echter Dentalprofi wahrgenommen werden:

- Das private Mobiltelefon wird am Morgen, beim Anziehen der Praxiskleidung, versorgt und erst nach dem Feierabend wieder hervorgeholt. Dentalprofis, die während der Arbeitszeit private WhatsApp verschicken, verdienen diesen Namen nicht.

- Persönliche Kommentare unter Kolleginnen und Kollegen – Ich war gestern im Kino... Mein Freund tut blöd... Heute hatte ich wirklich mühe aufzustehen... - gehören in die Privaträume der Praxis und sind keinesfalls während der Anwesenheit von Patienten zu führen.

- Es gibt Tage, da ist man mit dem linken Bein aufgestanden und haddert mit der ganzen Welt. Profis wissen – nicht in der Zahnmedizin, sondern auch in anderen Sektoren – dass man trotzdem ein Lächeln für die Kunden resp. Patienten auf den Lippen haben muss. Auch wenn's schwer fällt.

- Gerade weil die meisten Patienten etwas nervös sind, schätzen sie eine hohe Aufmerksamkeit. Das heißt, dass Sie Augen und Ohren auch für Dinge offen haben sollten, die Sie nicht direkt betreffen. Steht ein Patient ratlos unter der Eingangstüre, so kommt ein „Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?“ sicher gut an. Auch wenn Sie eigentlich auf dem Weg in den Feierabend sind.

Zum Schluss ein Gedanke: Erinnern Sie sich an Ihren letzten Besuch in einem wirklich schönen Restaurant mit toller, freundlicher Bedienung. Genau sollte sich ein Patient vorkommen, wenn er Ihre Zahnarztpraxis aufsucht!

## Das Gefühl vermitteln Zeit für den Patienten zu haben

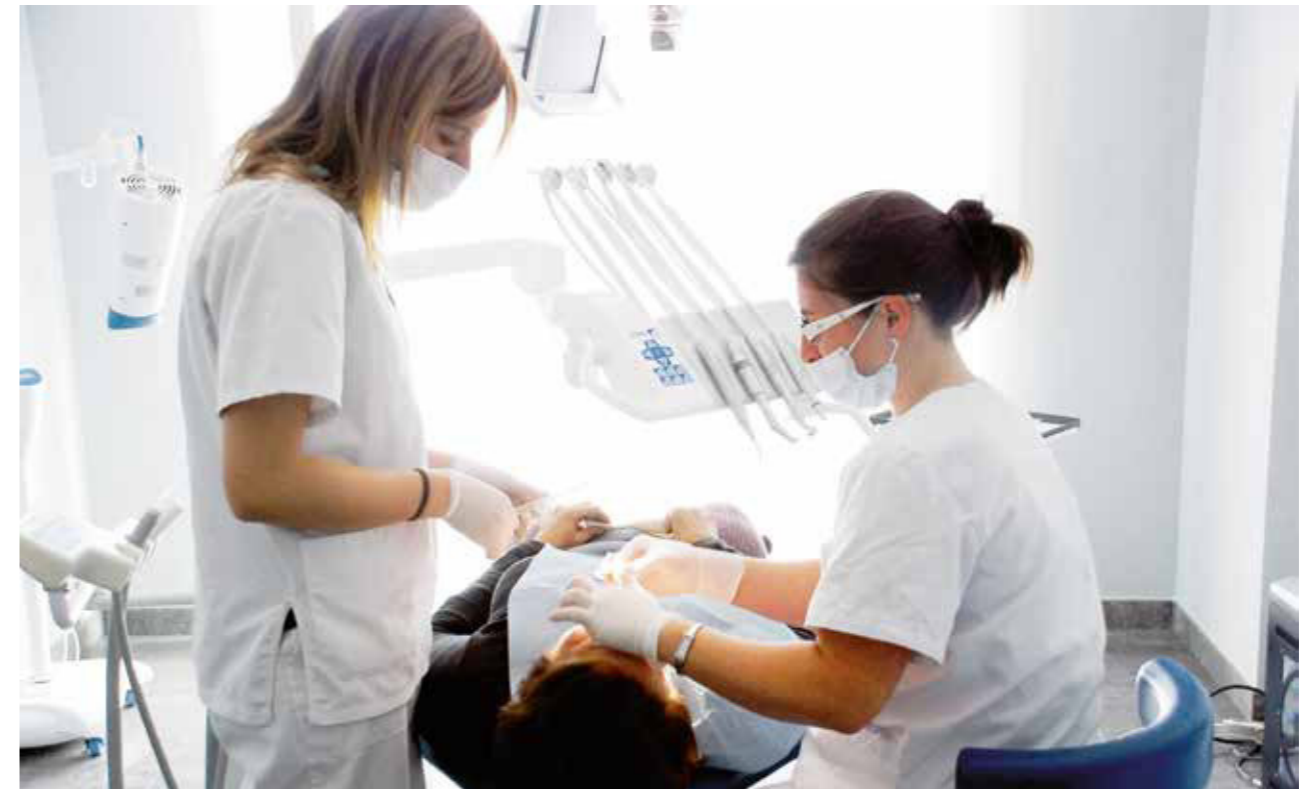
Zeit ist Geld. Jeder kennt dieses Sprichwort, welches auch in der Zahnmedizin ihre Gültigkeit hat. Nur, in der Zahnarztpraxis ist es besonders wichtig das Vertrauen der Patienten zu gewinnen. Und dieses schafft man unter anderem dadurch, dass man dem Patienten das Gefühl gibt sich Zeit für ihn zu nehmen.

Grundlegend ist, dass bei der Terminplanung die entsprechenden Zeiten eingeplant werden, ganz nach dem Motto „lieber fünf Minuten mehr“. Unabhängig davon gibt es verschiedenste Möglichkeiten um den Patienten das Gefühl vom „sich Zeit nehmen“ zu vermitteln.

- Erster Ratschlag: Türe schließen Sowohl während der Behandlung – schon aus Intimitätsgründen – wie auch nach dem Eingriff sollte die Türe zum Behandlungszimmer geschlossen sein. Eine offene Türe gibt unbewusst zu verstehen, dass der Zahnarzt resp. das entsprechende Personal gehen muss, oder dass man den Patienten raushaben möchte. Schließt man die Türe zum Beispiel nach dem Abgang des Zahnarztes wieder, so signalisiert man, dass man selbst durchaus noch Zeit für den Patienten hat.

- Zweiter Ratschlag: Licht ausschalten und Handschuhe ausziehen Auf keinen Fall sollte man vergessen gleich nach der Behandlung den Schweinwerfer der Behandlungseinheit auszuschalten sowie die Latexhandschuhe auszuziehen. Denn damit gibt man dem Unterbewusstsein des Patienten zu verstehen, dass die Intervention abgeschlossen ist und sich der Patient jetzt wirklich entspannen kann.

- Dritter Ratschlag: Noch nicht aufräumen. Es kommt nicht selten vor, dass man bereits anfängt aufzuräumen – und seien es nur kleine Dinge, ganz unbewusst – während man mit dem Patienten noch spricht. Das ist nicht sehr taktvoll, denn man signalisiert diesem so, dass man keine Zeit mehr für ihn hat. Also, erst mit dem Aufräumen beginnen, nachdem man den Patienten zum Empfang rausbegleitet hat.



*Eine der goldenen Profi-Regeln: Private Gespräche sind bei Anwesenheit der Patienten zu vermeiden. Diese denken sich sonst: Konzentrieren die sich überhaupt auf das, was sie mit mir tun?*

- Vierter Ratschlag: Nicht zwischen Tür und Angel. Sollten Sie dem Patienten noch ein paar wichtige Erklärungen abgeben wollen – etwa zur Nachbehandlung zu Hause – oder hat dieser noch Fragen, die zu beantworten wären, so machen Sie dies immer auf Augenhöhe. Sitzt der Patient noch im Behandlungsstuhl so nehmen Sie sich einen Hocker und setzen sich ebenfalls hin. Ihre Worte werden auf diese Weise viel besser wahrgenommen, abgesehen davon, dass Sie im wieder zu verstehen geben, dass Sie sich – einmal mehr - die Zeit nehmen ihm zuzuhören.

## Diskretion ist Ehrensache

Diskretion ist auch in der Zahnarztpraxis oberste Devise, und zwar nicht nur weil die Zahnärzte, inklusive ihres Personals, und gleich wie etwa Allgemeinmediziner, der ärztlichen Schweigepflicht unterstehen. Eine erfolgreiche Patientenkommunikation basiert daher auch auf Kleinigkeiten, die mit der persönlichen Ansprache und der Diskretion zu tun hat.

- Erster Ratschlag: Immer den Namen des Patienten verwenden.

Gewöhnen Sie sich daran auch bei internen Besprechungen die Patienten mit ihren Namen zu bezeichnen. Also Herr Müller anstatt der Vierzehn-Uhr-Termin oder der Implantologiepatient von heute Vormittag. Schliesslich möchte jeder als Mensch und Individuum wahrgenommen werden, und nicht als Fall oder Nummer!

- Zweiter Ratschlag: Nie etwas Böses sagen. Prinzipiell sollte man nie schlecht über einen Kollegen oder einer Kollegin reden, geschweige denn über einen Patienten.

- Dritter Ratschlag: Heikle Gespräche abseits führen. Interne Diskussionen dürfen nie und nimmer in der Nähe von Patienten, geschweige denn in einem Behandlungszimmer, ausgetragen werden. Vielmehr müssen diese nach Feierabend besprochen und gelöst werden.

Auch bei der Unterhaltung mit unzufriedenen Patienten – Stichwort Beschwerdemanagement – ist die Diskretion von grosser Bedeutung, weshalb diese Gespräche auf keinen Fall am Empfang, sondern in einem

separaten Raum wie dem Büro des Chefs oder in einem leerstehenden Behandlungszimmer geführt werden sollten.

- Vierter Ratschlag: Telefonate am Empfang. Vergessen Sie auch nie, dass bei Telefongesprächen, die am Empfang geführt werden, jeder mithören kann. Auch hier ist die Diskretion wichtig. Bieten Sie daher dem Anrufer an zurückzurufen, sollte der Augenblick ungünstig sein und ein ankommender Patient am Empfang steht.

Warum das alles? Versetzen Sie sich in die Haut des Patienten, der in Ihre Praxis kommt und dort mitbekommt, wie Sie sich über einen anderen Patienten auslassen. Automatisch kommt einem der Gedanke: „Wie werden die wohl über mich reden, wenn ich sie nicht hören kann?“ Ich bin sicher, sie haben sich genau diese Überlegung in der einen oder anderen Situation im Privatleben auch schon gemacht: Was denken die wohl über mich? Skepsis und Misstrauen sind die Folge. Und diese können wir in der Zahnarztpraxis überhaupt nicht gebrauchen.