

Patientenberatung mit System

Mehr als Vermittlung von Experten-Know-how

Die Zuzahlungsbereitschaft des Patienten wächst. Der Patient wandelt sich zum anspruchsvollen, kritischen „Kunden“, der an den Besuch in der Zahnarztpraxis klare Erwartungen hat – vor allem auch an die Beratungskompetenz des Zahnarztes. Hinzu kommt eine Informationsflut in den Medien, die oft mehr zu einer Verunsicherung als zur Aufklärung des Patienten führt. Vor diesem Hintergrund ist kompetente Patientenberatung nach einem klaren Beratungskonzept ein unabdingbarer Faktor für den Praxiserfolg.

Innerhalb eines solchen Konzepts sollte die Patientenberatung weit über die reine Vermittlung von zahnmedizinischem Experten-Know-how hinausgehen. Vielmehr sollte der Zahnarzt auf der zwischenmenschlichen Ebene individuelle Beratungsgespräche führen, die sich an den Wünschen und Bedürfnissen des Patienten orientieren und ihm den Nutzen einer Leistung kommunizieren. Indem der Patient aktiv in das Gespräch eingebunden wird, wird er emotional davon überzeugt, dass er als Person im Mittelpunkt des Interesses steht und eine persönliche, „maßgeschneiderte“ zahnmedizinische Beratung erhält.

Die Kommunikation mit dem Patienten

Die Gesprächsform der erfolgreichen Patientenberatung ist der Dialog: Der Großteil des Gesprächs sollte dabei auf Seiten des Patienten liegen, der aufgrund seiner Empfindungen wie Angst, Schmerzen oder Unsicherheit ein hohes Bedürfnis nach Mitteilung und Zuwendung hat. Für die Beratungssituation empfiehlt sich zwischen Patient und Zahnarzt ein Verhältnis von 80 zu 20. Ein Beratungsgespräch, in dem der Zahnarzt einen langen Monolog hält, während der Patient lediglich hin und wieder nickt, ist selten von Erfolg gekrönt. Für den Zahnarzt kommt es vielmehr in erster Linie darauf an, das Gespräch zu führen, indem er die Wünsche und Bedürfnisse des Patienten in Erfahrung bringt, anhand derer er sich die überzeugenden Argumente für diese oder jene zahnmedizinische Versorgung zurechtlegt. Respekt, auf richtiges Interesse und wohl dosierte Information

sind im Beratungsgespräch das A und O. Sie vermitteln dem Patienten das sichere Gefühl, ein geschätzter Partner zu sein und überzeugen ihn emotional von der Kompetenz des Zahnarztes.

Fragen stellen und aktiv zuhören

Es ist dem Zahnarzt nur dann möglich, den Patienten im Beratungsgespräch emotional zu überzeugen, wenn er dessen Bedürfnisse kennt. Wünsche und Bedürfnisse des Patienten werden am effizientesten durch strukturiertes Fragen in Erfahrung gebracht. Das bedeutet, dass dem Dialog ein bestimmter Ablauf zugrunde liegt. Auf allgemeine Fragen zu den Wünschen eines Patienten (meist offene oder „W-Fragen“) folgen Entscheidungsfragen zur Bestätigung des Zwischenergebnisses und schließlich die abschließende Entscheidung zur Auftragsvergabe. Ein Beratungsgespräch zum Thema „Zahnersatz“ könnte wie folgt ablaufen:

- Was ist Ihnen bei Ihrer Versorgung besonders wichtig?
- Was verstehen Sie genau unter gutem Aussehen?
- Was verstehen Sie unter hohem Tragekomfort?
- Was bedeutet für Sie lange Haltbarkeit?
- Ist Ihnen die Bioverträglichkeit einer Versorgung wichtig?



Ein Beratungsgespräch sollte in ruhiger Atmosphäre geführt werden. Zur Visualisierung empfehlen sich Bilder, Modelle oder auch die intraorale Kamera.



- Legen Sie Wert auf die Schonung gesunder Zahnsubstanz?
- Soll der Zahnersatz unsichtbar sein, wenn Sie den Mund öffnen?
- Ist Ihnen der feste Sitz der Versorgung wichtig?
- Möchten Sie eine Lösung, die Sie langfristig zufrieden stellt?

Von entscheidender Bedeutung für den Beratungserfolg ist das aktive Zuhören. Das bedeutet, dass der Zahnarzt alle verbalen und nonverbalen Äußerungen des Patienten aufnimmt und darauf aufbauend die weiteren Fragen stellt. Nur so kann sichergestellt werden, dass der Patient sich die ganze Zeit über gut aufgehoben fühlt.

Aufbau und Ablauf des optimalen Beratungsgesprächs

Was die Rahmenbedingungen angeht, sollte ein Beratungsgespräch stets in ruhiger Atmosphäre – wenn möglich, in einem separaten Beratungszimmer – geführt und ausreichend Zeit für die Beratung eingeplant werden. Zur Visualisierung empfehlen sich Bilder, Modelle oder auch die intraorale Kamera. Gesprächspartner sollte zunächst der Zahnarzt sein, der eine Einführung gibt. Danach sollte das Gespräch – soweit rechtlich möglich – von einer Mitarbeiterin weitergeführt werden, die gegenüber dem Patienten glaubwürdiger wirkt, da sie zum einen nicht direkt von der Entscheidung des Patienten profitiert, zum anderen als „Nicht-Zahnärztin“ oft einen besseren „Draht“ zum Patienten hat. (Ausnahmen sind Patienten, die darauf bestehen, vom Behandler persönlich beraten zu werden.) Das Gespräch sollte individu-

ell und persönlich aufgebaut sein, wobei es empfehlenswert ist, den fachlichen Teil auf das Notwendigste zu reduzieren. Ehrliches Interesse am Patienten und seinem Problem beziehungsweise seinen Bedürfnissen sind für den Beratungserfolg wesentlich entscheidender:

- Offene Fragen im ersten Teil des Gesprächs dienen der Gewinnung von Informationen, die durch aktives Zuhören im Laufe des Gesprächs so verarbeitet werden sollten, dass ein individuelles Bild des Patienten entsteht.
- Bei der anschließenden Findung der optimalen Lösung sollten alle Faktoren wie Qualität, Ästhetik, Kosten, Zeit etc. berücksichtigt werden. Gerade die Kostenfrage sollte frühzeitig angesprochen werden, um spätere Missverständnisse zu vermeiden. Es ist dringend zu empfehlen, dem Patienten bei Bedarf Finanzierungsmöglichkeiten aufzuzeigen.
- Zwischenergebnisse sollten unbedingt zusammengefasst und bestätigt werden: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass Ihnen ... wichtig ist?“
- In der Entscheidungsphase sollte dem Patienten nochmals der persönliche Nutzen deutlich dargestellt werden.
- Wenn es nicht gelingt, die Auftragsvergabe für die Leistung zu bekommen, empfiehlt es sich, eine kurze Bedenkzeit und einen zweiten Termin zur Entscheidung zu vereinbaren.

Fazit: Das „Zwei-Gewinner-Prinzip als Leitbild“

Erfolgreiche Patientenberatung ist weniger eine Frage der fachlichen Information als vielmehr eine Frage der persönlichen Beziehung. Neben der emotionalen Überzeugung des Patienten kommt es vor allem darauf an, dass beide Seiten von der vorgeschlagenen Therapie langfristig profitieren sollten. Im Sinne einer dauerhaften Partnerschaft, die jede Praxis mit ihren Patienten anstreben sollte, ist es deshalb für jeden Zahnarzt von Interesse, die Patienten zu Gewinnern zu machen, um langfristig selbst ein Gewinner zu sein.

Stefan Lemberg M. A.
Sandra Freischlad

Anzeige

www.dental-online-community.de
The World of Dental Education