

Gespräche sind vertrauensbildend

BR-Journalist Rainer Ulbrich gibt Tipps zur Patientenkommunikation

Als Medizinjournalist hat Rainer Ulbrich in seiner langen Karriere beim BR viele Interviews geführt – auch mit Zahnärzten. Ein Thema dabei war, wie die Kommunikation zwischen Zahnarzt und Patient idealerweise aussieht. Das BZB fragte den Medienexperten, was er dabei erlebt und den Hörern mit auf den Weg gegeben hat.

BZB: Kurz klingeln. Ein Klacken und die Tür springt auf. Der Patient tritt in die Praxis. Der erste Blick gilt der Rezeption. Egal, ob eine nervöse 5-Jährige eintritt, der souveräne 48-Jährige oder die Zahnschmerzgeplagte 73-Jährige – ein erwartungsvoller Blick geht als Erstes zur Mitarbeiterin. Was muss jetzt passieren, damit sich die Patienten gut aufgehoben fühlen?

Ulbrich: Im Idealfall begrüßt die Mitarbeiterin den Patienten natürlich gleich mit dem Namen: „Grüß Gott, Herr Ulbrich. Ist es wieder einmal Zeit zum Nachschauen?“ Wenn die Patienten langjährige „Stammkunden“ sind, ist das relativ einfach. Die Mitarbeiterin kann aber auch ihre Terminliste durchgehen: Wer kommt in der nächsten halben Stunde? Wenn auf der Liste nicht nur der Name steht, sondern vielleicht auch das Alter, kann die Mitarbeiterin den Patienten in den meisten Fällen „identifizieren“ und mit Namen ansprechen.

BZB: Nach einer kurzen Wartezeit sitzt der Patient auf dem Stuhl. Der Zahnarzt kommt herein. Mit einem lauten Schnalzen die Latexhandschuhe anziehen und ein „Bitte Mund auf“ – wir wissen es alle – ist keine vertrauensbildende Maßnahme...

Ulbrich: Vertrauensbildend ist ein kurzes Gespräch vor dem Beginn der Behandlung. Das geht auch, wenn man den Patienten nicht kennt: „War viel Verkehr auf den Straßen?“, „War die U-Bahn recht voll?“ Also ein bisschen Small Talk über Themen, die gar nichts mit Zähnen zu tun haben. Der Zahnarzt zeigt auf diese Weise, dass er sich für den Menschen interessiert, der da vor ihm sitzt.

BZB: Jeder Mensch tickt anders. In jedem Alter reagiert man anders. Eines eint aber viele Patienten: die Angst vorm Zahnarzt. Das Herz rast, die Hände sind schweißnass, der Mund trocknet abrupt aus, die Zähne werden



Foto: KZVB

Rainer Ulbrich ist seit Jahrzehnten als Medizinjournalist für den Bayerischen Rundfunk tätig. Im Interview gibt er Tipps zur Kommunikation zwischen Behandler und Patient.

fest aufeinandergepresst, der Fluchtinstinkt fährt auf Hochtouren. Wie haben Zahnärzte in so einer Situation bei den Kleinen reagiert?

Ulbrich: Ein Zahnarzt aus Oberschleißheim bei München hatte eine junge Patientin, die absolut nicht behandelbar war. Sie weigerte sich einfach. Er respektierte das und redete erst einmal mit dem Mädchen. Es ging um die Durchtrennung des Lippenbändchens unter örtlicher Betäubung. Das Problem war: Das Kind hatte panische Angst vor Spritzen. Der Zahnarzt erklärte dem Mädchen Schritt für Schritt in einer bildhaften, kindlichen Sprache, was er tun möchte. Bei der Wortwahl vermied er Begriffe, die Angst machen, wie „Spritzen“ oder „Nadeln“. Er erzählte vom „Schlafwasser“, das die Schmerzen nimmt. Nach dem Gespräch durfte das Kind nach Hause gehen und in Ruhe über alles nachdenken. Eine Woche später rief sie in der Praxis an und sagte: „Jetzt machen wir's.“

BZB: Dann gibt es noch die Erwachsenen, die seit Jahren oder Jahrzehnten nicht mehr beim Zahnarzt waren, mit entsprechend negativen Folgen für ihre Zähne. Wie haben es Zahnärzte hier geschafft, Vertrauen wieder aufzubauen?

Ulbrich: Ganz wichtig ist es, solche Patienten nicht gleich auf den Behandlungsstuhl zu setzen. Der Zahnarzt sollte mit den Betroffenen erst einmal in einem anderen, gemütlichen Raum ein Vorgespräch führen. Dabei kann er nach den Ursachen der Ängste forschen: Hat der Patient vielleicht schlechte Erfahrungen mit Zahnärzten gemacht? Gibt es Auslöser für die Ängste: das Bohrgeräusch, das Klappern des

Bestecks oder der spezifische Geruch in einer Zahnarztpraxis? Dann kann man versuchen, diese „Trigger“ auszuschalten. Oder man kann den Patienten ablenken. Zum Beispiel mit Radio, am besten natürlich mit „meinem“ Sender Bayern 2. Und dann gilt bei Erwachsenen dasselbe wie bei Kindern: vor der Behandlung Schritt für Schritt erklären und auch zeigen, was gemacht werden soll.

BZB: *Auch ohne Zahnarztangst schaut der Behandler hin und wieder in zwei große hilflose Augen, wenn er seinen Patienten eine Frage stellt. Mit einem Sauger und zwei Fingern im Mund gestaltet es sich halt schwierig zu kommunizieren. Selbst ein Nicken oder Kopfschütteln scheint manchmal nicht möglich. Waren Sie bei einer Behandlung dabei, bei der Sie gedacht haben „Jawohl, so sollte Kommunikation ablaufen, verbal und nonverbal.“?*

Ulbrich: Da kann ich eigentlich nur von meiner eigenen Behandlung sprechen. Bei mir gibt es immer sehr viel Zahnstein zu entfernen. Die Assistentin meines Zahnarztes entfernt den Zahnstein – sehr sanft und sehr feinfühlig übrigens. Der Sauger erzeugt bei mir einen sehr starken Würgereiz. Während der Behandlung kann ich eigentlich nur über Augenkontakt signalisieren, wenn der Würgereiz wieder so stark ist, dass ich eine kurze Pause brauche. Das funktioniert immer sehr gut.

BZB: *Trotz aller guten Vorsätze, nicht immer läuft die Zahnarzt-Patienten-Kommunikation glatt. Von welchen*



Foto: picsfive – stock.adobe.com

Gespräche sind vertrauensbildend – das gilt sowohl im Umgang mit den Medien als auch für das Zahnarzt-Patienten-Verhältnis.

klassischen Kommunikationspannen haben Ihnen Zahnärzte berichtet?

Ulbrich: Es gibt natürlich Patienten, bei denen die Kommunikation extrem erschwert ist. Ich habe im Behandlungszimmer in einem Münchner Pflegeheim miterlebt, wie schwierig die Kommunikation mit einem demenzkranken Patienten ist. Da kann es eine Viertelstunde dauern, bis der Patient den Mund aufmacht. Eine Zahnärztin erzählte mir: „Häufig muss man einen demenzkranken Patienten behandeln wie ein kleines Kind. Man sagt ihm: Können Sie sich vorstellen, wie ein Löwe sein Maul aufreißt? Ich mache es dann vor. Manchmal macht er es dann nach, manchmal aber auch nicht.“

BZB: *Und wie schaut es andersrum aus? Wenn der Patient den Behandler an den Rand der Verzweiflung bringt? Manch ein Zahnarzt wird ja mit dem Psychologen verwechselt.*

Ulbrich: Ich selbst habe meinen früheren Zahnarzt – er ist inzwischen im Ruhestand – manchmal zur Verzweiflung gebracht. Ich habe ihn nicht mit dem Psychologen verwechselt, aber vielleicht mit einem Politiker. Wir zwei haben nämlich immer, während ich im Behandlungsstuhl saß, endlos über die aktuelle gesundheitspolitische Lage debattiert. Und draußen warteten schimpfend die anderen Patienten.

BZB: *Jetzt zu Ihnen: Haben Sie schon einmal eine skurrile Szene beim Zahnarzt erlebt?*

Ulbrich: Das war während meiner Studentenzeit. Ich bekam Zahnschmerzen und hatte keine Ahnung, wohin ich gehen könnte. In meiner Not suchte ich mir einen Zahnarzt aus den Gelben Seiten. Der Zahnarzt war sicher über 70, zitterte und schwitzte. Das Bohren bereitete ihm große Anstrengung. Ich dachte immer, hoffentlich rutscht ihm der Bohrer nicht aus. Ich erhielt eine provisorische Füllung und ging danach nie wieder in die Praxis. Er hat keine Rechnung geschickt. Den nächsten Zahnarzt habe ich mir dann nicht mehr aus dem Telefonbuch besorgt.

BZB: *Sie raten also dazu, sich seinen Behandler über persönliche Empfehlung zu suchen?*

Ulbrich: Da das Vertrauen ein ganz wesentlicher Faktor für den Erfolg der Behandlung ist, halte ich persönliche Empfehlungen für den besten Weg.

BZB: *Vielen Dank für das Gespräch!*

Die Fragen stellte Ilka Helemann.