



Hören Sie aktiv zu
und stellen Sie
Fragen!

Einfache Schritte zu
mehr Vertrauen

KOMMUNIKATION

Patientenberatung – Die goldenen Regeln für eine vertrauensvolle Beziehung

von Monika Paersch, Unternehmens- und Praxisberaterin, Hilchenbach

! Laut Behandlungsvertrag und Patientenrechtegesetz muss der Patient aufgeklärt werden, bevor mit einer Behandlung begonnen wird. Jeder Zahnarzt weiß, dass dies vorgeschrieben, klar anzusprechen und zu dokumentieren ist. Doch auch, wenn jede zahnärztliche Tätigkeit schon hunderte Male mit Patienten besprochen und dann durchgeführt worden ist: Nehmen Sie sich die Zeit für die Aufklärung des Patienten, hören Sie zu und stellen Sie Fragen. Das klingt einfach und nach Routine, schafft aber Vertrauen! Dennoch tun sich Behandler und Team oft schwer damit. |

Wie es in vielen Praxen abläuft

Sie kennen es (vielleicht): Eine Untersuchung wird durchgeführt und die Behandler haben schon eine mögliche Lösung. Diese und eine Alternative werden dem Patienten vorgestellt und ihm mit wenigen Worten, die meist mit vielen Fachbegriffen gespickt sind, erklärt. Der Patient möge es sich überlegen, die Abrechnungsmitarbeiterin werde ihm dann einen HKP erstellen, der dann von der Krankenkasse genehmigt wird und dann können auch schon die Termine vereinbart werden. Der Patient fragt vielleicht noch nach, wie oft er kommen muss und wann seine Zahnbehandlung fertig ist. Ende der Kommunikation. Denn einmal Hand aufs Herz: Haben Sie einen Patienten schon einmal gebeten, Ihnen zu erklären, was er genau verstanden hat? Oder ob er Angst vor der Behandlung bzw. dem Zahnarztbesuch hat? Wenn nein, probieren Sie es aus und Sie werden erstaunt sein, wie sich das Verhältnis zu Ihren Patienten verbessert und wie einfach am Ende die Behandlung abläuft.

Vertrauen schaffen

Vertrauen ist die Überzeugung von der Richtigkeit, Wahrheit von Handlungen, Einsichten und Aussagen von anderen Personen. Wenn der Patient Ihnen vertraut, geht er davon aus, dass das eintritt, was er sich erhofft und erwartet. Wenn Sie zu Ihren Patienten eine Vertrauensbasis aufbauen möchten,

- müssen Sie Zeit investieren
- und mit dem Patienten auf Augenhöhe kommunizieren.
- Sie dürfen nichts schönreden.
- Sie müssen klar und authentisch sein
- und ein wertschätzendes Miteinander leben.
- Dazu gehört, eventuelle Fehler zu besprechen.

Wenn ein Patient Vertrauen zu Ihnen hat, wird er der Behandlung gerne zustimmen, wenn Sie ihn aufgeklärt haben. Und es besteht immer mehr Aufklärungsbedarf:

- Ihre Patienten informieren sich außerhalb der Praxis bei Freunden oder auch in einer anderen Praxis und holen sich eine Zweitmeinung ein.

- Sie müssen einen großen finanziellen Teil der Behandlung selbst tragen und sorgen sich um die Kostenerstattung.
- Sie haben zu wenige Informationen über die einzelnen Schritte und den Ablauf der Behandlung.
- Sie haben Angst! Angst vor Ungewissheit und Angst vor Schmerzen.

MERKE | Angst führt zu Unsicherheit und Ohnmacht. Nehmen Sie dieses Gefühl in der Praxis ernst und holen Sie Ihre Patienten mit ihren Bedürfnissen genau dort ab in der Beratung. Mehr zum Thema im Beitrag „Zahnarzt-Phobie? – So nehmen Sie Ihren Patienten die Angst vor dem Bohrer“ in ZP 08/2014, Seite 7.

1. Vertrauensgrundsatz: Miteinander reden

Kommunikation ist von unschätzbarem Wert! Sprechen Sie mit ihren Patienten! Nehmen Sie sich Zeit dafür!

- Bei der Begrüßung – so fühlt er sich wertgeschätzt und wichtig.
- Bei der Behandlung – so nehmen Sie ihm die Angst und lenken ihn ab.
- Erklären Sie ihm den Befund – so informieren Sie ihn direkt.
- Sprechen Sie offen und klar über seinen Behandlungsbedarf.
- Besprechen Sie den Heil- und Kostenplan Schritt für Schritt.
- Erklären Sie, was im nächsten Behandlungstermin gemacht wird und was den Patienten dabei erwarten wird.
- Geben Sie Verhaltensanweisungen und Empfehlungen.
- Besprechen Sie die Rechnung.
- Fragen Sie aktiv nach Problemen und bieten Sie Lösungen.

2. Vertrauensgrundsatz: Zuverlässig sein

Überlegen Sie, bevor Sie etwas zusichern, ganz genau, ob Sie es zuverlässig einhalten können: Tun Sie, was Sie sagen und Halten Sie, was Sie versprechen!

3. Vertrauensgrundsatz: Glaubwürdig und ehrlich sein

Um glaubwürdig und ehrlich zu sein, braucht es innere Stärke und Klarheit. Sprechen Sie offen, ehrlich und authentisch! Voraussetzungen sind: Seriosität, Aufrichtigkeit, Geradlinigkeit, Glaubwürdigkeit und Ehrlichkeit.

4. Vertrauensgrundsatz: Fehler zugeben

Sprechen Sie Fehler offen und ehrlich an und das am besten sofort, wenn sie entstanden sind. Stehen Sie zu Ihren Fehlern! Seien Sie hier mutig und Sie werden erstaunt sein, wie Ihre Patienten damit umgehen.

5. Vertrauensgrundsatz: Dem Vertrauen Zeit geben

Wer schnell und mit Druck Vertrauen aufbauen möchte, scheitert. Vertrauen darf wachsen! Vertrauensbildende Maßnahmen sind die Vorbereitung für Ihre Behandlung, Ihre Beratung und die Patientenbetreuung und Bindung. Es ist von unschätzbarem Wert für die Weiterempfehlung!

FAZIT | Wenn ein Patient das bekommt, was er erwartet, ist er zufrieden. Wenn er mehr bekommt, als er erwartet, dann erzählt er es weiter und Sie bekommen die Patienten, die Sie sich wünschen!



ARCHIV



Hier mobil
weiterlesen

Sprechen Sie mit
Ihren Patienten!

Zuverlässigkeit ist
ein großer Wert