



HONORARVERLUSTE VERMEIDEN, TEIL 2

Richtig geführte Beratungsgespräche : Dreh- und Angelpunkt des gesamten Praxislebens

von Anna Schmiedel, Dortmund, www.coaching-schmiedel.de

Die Bertelsmann-Stiftung hat im Jahr 2015 mehr als 10.000 Zahnarztbewertungen analysiert. Das Ergebnis: Patienten in Deutschland sind überwiegend zufrieden mit ihrem Zahnarzt. Viele sind jedoch unzufrieden mit der Aufklärung über Kosten und mit der Kommunikation der Zahnmediziner. Dabei sind Beratungsgespräche wesentlich für viele Prozesse in der Praxis und eines der wichtigsten Instrumente der Patientenbindung. |

Vollständige Aufklärung

Der Gesetzgeber hat klare Vorgaben, was die Aufklärung enthalten sollte:

Klare Vorgaben ...

■ Inhalte der Aufklärung

Diagnoseaufklärung	Verlauf und Risiken	Kostenaufklärung
■ Erläuterung der Diagnose ■ Erläuterung des Krankheitsbilds	■ Darstellung der Behandlung ■ Behandlungsalternativen mit Vor- und Nachteilen ■ Aufklärung über den Behandlungsablauf ■ Risiken bei Verwirklichung und Nichtbehandlung	■ Aufklärung über die GKV-Leistung ■ Aufklärung über Privatleistungen ■ Aufklärung bei unvollständiger Erstattung

... als hilfreiche
Strukturierung Ihres
Gesprächs

Sehen Sie es nicht als Last, sondern als hilfreiche Strukturierung Ihres Gesprächs. Der Patient sollte immer den „roten Faden“ in der Gesprächsführung und Ihrer Argumentation erkennen.

■ Beispiel

„Frau Peters, diese Brücke im Oberkiefer (Patientin schaut in den Handspiegel, der ihr gereicht wurde) hat keinen intakten Abschluss mehr am Zahn. Bakterien dringen unter die Kronen ein und zerstören die Zähne. Deshalb ist eine neue Brücke notwendig. Ich erzähle Ihnen jetzt, welche Alternativen es gibt, wie die Behandlung abläuft, welche Risiken bestehen und was Sie investieren. Wenn Sie eine Frage haben, unterbrechen Sie mich bitte sofort.“

Zeitpunkt und Art der Beratung

Während die Aufklärung über die Diagnose und die geeignete Therapie allein der Behandler durchführen darf, kann die Kostenberatung und die Erläuterung des Behandlungsablaufs durch eine Mitarbeiterin erfolgen. Es reicht jedoch nicht aus, dem Patienten Aufklärungsmaterial mitzugeben oder ihn allein ein Aufklärungsvideo anschauen zu lassen. Die Beratung muss folgende Kriterien erfüllen: mündlich, rechtzeitig und verständlich.

Mitarbeiterin darf zu
Behandlungsablauf
und Kosten beraten

Nur wenige Praxen haben einen separaten Beratungsraum, in dem sowohl der Patient als auch der Behandler beim Gespräch auf einem Stuhl sitzen und sich in die Augen schauen können. Andere Praxen müssen improvisieren. Achten Sie auf jeden Fall auf die gleiche Augenhöhe. Setzen Sie sich mit dem Patienten vor den Monitor im Behandlungszimmer. Dabei kann sich der Patient auf den Stuhl der Assistenz setzen. Wenn die Betrachtung des Röntgenbilds und der intraoralen Bilder abgeschlossen ist, haben Sie die Arbeitsfläche zur Verfügung, um zum Beispiel Modelle abzulegen.

Achten Sie auf eine Beratung auf Augenhöhe

Beachten Sie | Für die Mitarbeiter der Zahnarztpraxis ist es selbstverständlich, dass jeder Patient ein Lätzchen umgelegt bekommt. Beim Beratungsgespräch sorgen dieses Lätzchen und eine liegende Position im Behandlungsstuhl dafür, dass der Patient sich unterlegen fühlt. Vermeiden Sie das, wo immer es möglich ist.

Visuelle Hilfsmittel für das Aufklärungsgespräch

Viele Praxen haben eine intraorale Kamera, aber im stressigen Alltag wird sie oft gar nicht genutzt. Ein großer Fehler! Im multimedialen Zeitalter erwartet der Patient mehr als erklärende Worte. Während die intraorale Kamera zur Aufklärung über die Diagnose eingesetzt wird, werden Modelle mit entsprechenden Zahnersatz-Arbeiten, Fotos und Aufklärungsvideos bei der Aufklärung über die mögliche Therapie angewandt.

Im multimedialen Zeitalter erwartet der Patient mehr als erklärende Worte

PRAXISHINWEIS | Setzen Sie nur ein Medium ein, sonst bringen Sie zu viel Unruhe in das Gespräch. Wenn Sie Modelle nutzen, lassen Sie den Patienten die Modelle in die Hand nehmen und geben Sie ihm die Chance, die verschiedenen Möglichkeiten zu „begreifen“. Wenn Sie Aufklärungsvideos nutzen, stoppen Sie an bestimmten Stellen, um den Patienten weitere Erklärungen zu geben. Videos sollten realistisch, kurz und verständlich sein.

Aufklärungsvideos und Fotos gibt es heute auch auf dem iPad mit entsprechenden Programmen, die im Hintergrund laufen und die Dokumentation speichern. Hier können Sie individuelle Anmerkungen hinzufügen und die Bilder als PDF-Datei dem Patienten zuschicken.

PDF-Dateien mit individuellen Anmerkungen für die Patienten

