

# „Bei uns steht der Patient im Mittelpunkt“ hört sich immer gut an

Schaut man sich Homepages, Praxisflyer und Anzeigen an, dann liest man oftmals, dass der Patient in der jeweiligen Praxis im Mittelpunkt stehen würde. Was bedeutet das eigentlich? Selbstverständlich kann eine Behandlung nicht ohne Patienten stattfinden. Von daher steht (sitzt/liegt) dieser automatisch im Mittelpunkt. Aber ist das damit gemeint?

Sicherlich meint die Praxis oder vielmehr das Praxisteam, dass in dieser Praxis für den Patienten alles getan wird, damit sich dieser beim Praxisbesuch so wenig unwohl wie möglich fühlt. Eine Situation, dass ein Patient sich womöglich wochenlang auf seinen Termin beim Zahnarzt freut, werden wir – trotz aller erdenklicher Mühe – nicht erreichen können. Gemeint ist also, dass sich die Praxis bzw. das ganze Team auf den Patienten einstellt und diesem den Aufenthalt so angenehm wie möglich gestaltet.

## Wie könnte das in der Umsetzung aussehen?

Beispielsweise kann man dem Neupatienten, der telefonisch einen Termin abstimmt, eine Bestätigung mit Wegbeschreibung zukommen lassen. Auch den beigefügten, hoffentlich auf die Praxis individualisierten Anamnesebogen zum bequemen Ausfüllen zu Hause wäre ein Servicegedanke.

Dann wäre schon viel gewonnen, wenn die Rezeption beim Betreten der Praxis durch den Patienten mit einem Mitarbeiter dauerhaft besetzt wäre. Viele werden dies zu Recht als Selbstverständlichkeit ansehen. Leider gibt es aber eine



Bildquelle: santypan/Shutterstock.com

ganze Reihe von Praxen, in der die Mitarbeiter an der Rezeption auch andere Aufgaben zu erfüllen haben und dann zeitweise eben nicht am Empfang sind.

Weiterhin sollte dieser erste Praxisindruck im wahrsten Sinne des Wortes ein „aufgeräumter“ sein. Kein Chaos oder Stapel von Arbeit sollten da Bild bestimmen.

Wenn man eine Praxis betritt, nimmt man vieles wahr: Menschen, Licht, Geräusche, den Anblick der Rezeption und auch, ob gerade noch „die Kugeln durch den Raum geflogen sind“. Auch in einer Zahnarztpraxis tanzt nicht immer der „Gute-Laune-Bär“. Davon darf der Patient (Kunde, Gast, ...) aber niemals etwas mitbekommen. Hier gilt es, professionell und höflich zu sein.

Wie verhält man sich als Mitarbeiter an der Rezeption, wenn man gerade ein Telefonat hat und ein Patient die Praxis betritt? Generell sollte darauf geachtet werden, dass der neue Patient nicht den

Inhalt des Telefonates im Zusammenhang mitbekommt („Frau Müller, ihre Prothese ist nächste Woche fertig“ o. Ä.). Wenn der Anlass des bestehenden Telefonates schnell zu klären ist, dann sollte dies dann auch umgehend erfolgen. Ansonsten ist höflich darum zu bitten, in zwei Minuten nochmal anrufen zu dürfen.

Genauso wenn das Telefon klingelt, während ein Patient an der Rezeption steht. In keinem Fall abheben und den Hörer danebenlegen, denn dadurch kann ihr Gesprächspartner am Telefon das Anliegen des Patienten an der Rezeption „wunderbar“ mit verfolgen.

Versuchen Sie zu verstehen, was ihr Patient in der Praxis erlebt und wie er es empfindet. Dabei gibt es auch nachvollziehbare, menschliche Aspekte:

Es ist sicherlich schön, optisch tolle Sitzgelegenheiten im Wartebereich zu haben. Bedenken Sie aber, dass z. B. schöne, aber schmale Sessel für etwas korpulente Menschen eine schwierige

Situation beim Aufstehen darstellen können. Oder eine niedrige oder zu weiche Sitzfläche stellt ältere Menschen vor größere Probleme, sich daraus wieder zu erheben. Diese unangenehmen bis peinlichen Situationen in Gegenwart anderer Patienten werden sich viele für die Zukunft ersparen wollen und wechseln ggf. genau deswegen die Praxis.

Grundsätzlich – und das gilt generell – sollte man, um einer „Betriebsblindheit“ zu entgehen, in regelmäßigen Abständen Freunde bitten, einmal mit offenen Augen und Ohren durch die Praxis zu laufen, um anschließend ganz offen über Erlebtes und wie es empfunden wurde zu berichten.

## Ältere Patienten

Beim Umgang mit Kindern können wir auf unsere eigenen Kindheitserfahrungen zurückblicken und daraus unsere Schlüsse ziehen. Da wir aber über keinerlei Selbsterlebtes als „älterer Mensch“ verfügen, haben wir nur begrenzte Möglichkeiten, uns in diese Patientengruppe richtig hineinzusetzen.

Tatsächlich gibt es eine Möglichkeit im Rahmen einer Teamsitzung den Umgang und das Hineinversetzen in ältere Menschen zu üben. Bei älteren Menschen sind oftmals verschiedene, körperliche Beeinträchtigungen gegeben. Manche haben sich (teils unbewusst) aufgrund des schlechteren Hörens angeeignet, von den Lippen abzulesen. Insbesondere in Corona- und Maskenzeiten stellt es diese Gruppe dann vor besondere Herausforderungen. Dies bedeutet fürs Praxisteam, das ein aus dem Wartezimmer abzuholender, schlechthörender Patient vielleicht gar nicht mitbekommt, dass er gerade gemeint ist. Daher muss die Praxismitarbeiterin, z. B. durch Blickkontakt und Herantreten an den Patienten im Wartebereich, deutlich machen, wessen Behandlung nun stattfinden soll.

Wenn dies dann geschehen ist, muss man sich vergegenwärtigen, dass der hinter dem Mitarbeiter laufende, schlechthörende Patient ggf. weitere Aussagen nicht verstehen kann, da er eben nur den Hinterkopf sieht. Aussagen wie „Gehen sie schon mal hier in Zimmer 2. Ich bin gleich bei Ihnen“ kommen beim Patienten dann nicht an, sodass dieser u. U. weiter hinter dem Mitarbeiter herläuft.

Es gibt einen Weg, wie man sich etwas in die Beeinträchtigungen älterer Menschen hineinfühlen kann. Machen Sie dazu im Rahmen einer Teamsitzung mit allen (!!!) Mitarbeitern folgende Übung:

Stecken Sie sich Watte in die Ohren. Setzen Sie eine verschmierte Brille auf. Binden Sie sich die Füße so zusammen, dass sie nur noch kleine Schritte machen können. Und nun spielen Sie die Situation vom Betreten der Praxis übers Wartezimmer bis hin zum Behandlungszimmer (Platz nehmen!!!) und zurück zur Rezeption durch.

Stufen, die vielleicht in der Praxis sind, stellen Sie wie die älteren Menschen durch die etwas zusammengebundenen Füße vor Probleme. Auch das Schrittempo, um dem Mitarbeiter zu folgen, kann zur Aufgabe werden.

Sie hören durch die Watte schlecht und können durch die verschmierte Brille ziemlich schlecht sehen. In vielen Praxen sind beispielsweise die Glastüren zu den Behandlungszimmern mit schemenhaften, in Folien eingelassenen Nummern gekennzeichnet. Dies sieht zwar zunächst modern und pfiffig aus, wird aber durch das schlechte Sehen zu einer Herausforderung. Üben Sie es mit dem ganzen Team. So wird jede/r für diese Situationen sensibilisiert.

Übrigens sollte es eine Selbstverständlichkeit sein, dass der Patient bis zur Rezeption zurückgebracht wird. Sie verabschieden ihre Gäste bei sich zu Hause sicherlich auch nicht im Wohn-

zimmer. Dass es noch immer Praxen gibt, die dem Patienten im Behandlungszimmer mit auf den Weg geben, er möge sich doch bitte vorne einen Termin z. B. zur Anprobe geben lassen, ist unfassbar. Oftmals weiß oder versteht der Patient gar nicht, wofür der neue Termin ist. Und dann wird von vorne (Rezeption) nach hinten gerufen (!!!), warum der Patient denn nochmal wiederkommen soll. Die zurückgerufene Antwort „Für die Anprobe der neuen Prothese“ interessiert definitiv auch alle anderen Patienten, die gerade in der Praxis sind.

Allerdings hoffen auch alle mithörenden Patienten, dass andere niemals mitbekommen, wenn es um sie selbst geht. Und dies gilt, um den Bogen zum Anfang des Beitrages zu schlagen, genauso beim Telefonat, wenn man an der Rezeption wartet. Man hört gerne mit und hofft gleichzeitig, dass die eigenen Belange nicht vor anderen ausgebreitet werden.

## Letztendlich ist es ganz einfach

Behandle andere so, wie man selbst behandelt werden möchte. Und indem man sich in Patienten hineinversetzt und für deren Erlebnisse und Empfindungen das ganze Team sensibilisiert, gewinnt und behält man Patienten. Über viele dieser Punkte definieren Patienten ihren Zahnarzt als „gut und einfühlsam“. Und empfehlen Sie dadurch weiter.



**Thomas Kirches**  
DentBeratung, Willich  
E-Mail: kirches@dentberatung.de