

Der gute Ton in der Zahnarztpraxis



Patienten erleben das Behandlungsteam und die Praxismitarbeiterinnen vor allem am Telefon und im Behandlungszimmer zwischen Mundschutz und medizinischen Geräten. Dem Praxisteam muss deshalb die Kommunikation mit Stimme und Augen besonders gut gelingen.

Liebe Praxisteams, zuerst bedanke ich mich für Ihr Interesse, diesen Artikel zu lesen, zeigt dies doch, dass es ein praxisrelevantes Thema für uns alle ist.

Der bekannte Psychologieprofessor Albert Mehrabian hat 1971 die Wirkung und Bedeutung der Sprache eingeteilt in:

Inhalt der Worte mit 7 %, Klang der Sprache mit 33 %, Körpersprache mit 55 %.

Also ist unter dem „guten Ton“ viel mehr zu verstehen, als nur Wörter. Jeder von uns ist ja selbst auch Patient und nimmt in diesen Situationen bewusst und unbewusst viele Informationen auf; genauso geht es unseren Patienten.

Es ist nicht wichtig, ob im Praxisteam die Sie- oder Du-Anrede benutzt wird oder wie die Helferinnen angesprochen werden (die Vielzahl der Berufsbezeichnungen, wie Stomatologische Schwester, Zahnarthelferin, Arzthelferin, Krankenschwester und verschiedene Titel nach Aufstiegsfortbildungen sind für unsere Patienten kaum zu über-

schauen); der Patient soll das Gefühl der gegenseitigen Wertschätzung und der Liebe zu unserem schönen Beruf vermittelt bekommen. Gerade wenn eine langjährige, treue Arzt/Zahnarzt/Schwester-Patienten-Beziehung besteht, werden häufig auch persönliche Belange gemeinsam besprochen (z. B. Themen wie Urlaub, aktuelle Filme oder Kinder). Und außerdem lenkt es unsere Patienten auch von unangenehmen Behandlungen ab, wenn wir im Team kommunizieren.

Auch wenn berechtigte Kritik geäußert werden muss, „macht der Ton die Musik“, aber auch die Körpersprache. Gerade weil wir mit Mundschutz arbeiten, der Patient also nur unsere Augen sehen kann (damit visuelle Reize in den Hintergrund treten), ist er besonders auf akustische Reize fokussiert. Und gemeinsam lachen ist die beste Kommunikation in Angstsituationen.

Leider ist unser Arbeits- und privater Alltag nicht stressfrei; trotzdem sollte ein professi-

Das Miteinander im Berufsalltag

Liebe Mitarbeiterinnen, wir leben im Zeitalter des guten Tons und jeder Mensch definiert sich auch darüber, dass ihm Achtung und Respekt entgegengebracht werden.

Der gute Ton, in der Zahnarztpraxis, anständige Umgangsformen mit Patienten und miteinander im Team sind Grundlagen im täglichen Berufsalltag.

Guter Ton und äußere lebenswürdige Formen sind keinesfalls willkürlich erfundene Maßregeln im Umgang mit Menschen. Natürlich ist der sicherste und einfachste Weg, einen Menschen den sogenannten „guten Ton“ und seine Umgangsformen beizubringen, der Weg der Erziehung von Jugend auf.

Gute Umgangsformen sollen dazu dienen, das menschliche Zusammenleben möglichst reibungslos und angenehm zu machen.

Was können wir dazu beitragen, um in der Praxis ein Klima zu schaffen, wo arbeiten Freude macht, wo man sich untereinander versteht und ergänzt.

Eine Umfrage im Magazin „Der Spiegel“ ermittelte, was Patienten am meisten stört:

- | | |
|-------------------------------|------|
| – unfreundliches Personal | 72 % |
| – überzogene Preise | 70 % |
| – mangelnde Hilfsbereitschaft | 61 % |
| – undurchsichtige Rechnungen | 56 % |
| – lange Wartezeiten | 56 % |

Um zu erfahren, wie gut Ihre Praxis ist, sollten Sie die Patienten öfter nach ihrer Zufriedenheit fragen. Ziehen Sie im Stillen mal ein Fazit: Wie sieht es in unserer Zahnarztpraxis aus, haben wir immer einen freundlichen und korrekten Umgang mit Patienten und Mitarbeitern?

Diese „Praxisteam“-Beilage sollte uns anregen, auch einmal darüber nachzudenken und womöglich das eine oder andere zu verändern.

Viel Spaß beim Lesen und Umsetzen wünscht Ihnen

Dr. Klaus Erler 

oneller Umgang miteinander immer angestrebt werden. Haben wir Stress, ist dies auch in unserer Stimme zu hören. Damit ist es natürlich schwierig, unsere Patienten in einen

angenehmen Zustand zu bringen oder ihn zur Therapie zu motivieren, geschweige denn zu beruhigen. Am besten für uns alle ist, unsere Mitmen-

schen so zu behandeln, wie wir selbst behandelt werden möchten. Ich wünsche Ihnen immer die richtigen Worte zur richtigen Zeit!
Ihre Ellen John

Anrufe herzlich willkommen – Der gute Ton am Telefon

Es klingelt. Dieses Geräusch ist fester Bestandteil Ihres täglichen Arbeitsablaufes. Patienten bitten um Behandlungstermine oder haben anderweitige Anliegen. Gerade weil Sie damit routiniert umgehen, empfiehlt es sich, das eigene Gesprächsverhalten unter „die Lupe“ zu nehmen.

Für Telefonate gelten die gleichen Regeln wie bei Vis-à-vis-Gesprächen, **Freundlichkeit, Entgegenkommen** und **Wertschätzung** sind das A und O.

Freundlichkeit

Lächeln Sie, wenn Sie den Hörer abnehmen? Immer oder nur gelegentlich?

Wenn Ihnen Menschen am Herzen liegen, wissen Sie, ein Lächeln gehört dazu.

Bedenken Sie, dass Ihr Gesprächspartner Sie nicht sehen kann.

Er hat, im Unterschied zum Vis-à-vis-Gespräch, nur Ihre Stimme als Orientierungssignal. Und Ihre Stimme sagt immer etwas über Ihre **Stimmung** aus. Die Anrufer spüren sehr schnell, ob sie mit ihrem Anliegen stören oder wirklich willkommen sind. Auch wenn Sie gerade mit einer anderen Aufgabe oder einer Überlegung beschäftigt sind, achten Sie bitte beim nächsten Mal **bewusst** auf Ihr Lächeln.

Lassen Sie das Telefon zwei- bis dreimal klingeln. In dieser Zeit stellen Sie sich auf das kommende Gespräch ein und auch der Gesprächspartner hat ausreichend Zeit, sich auf sein Anliegen einzustellen.

Entgegenkommen

Beim **Vorstellen** melden Sie sich bitte stets mit dem **Namen der Praxis** und nennen dann Ihren Namen. Beispiel:

„Zahnarztpraxis Dr. Wengler, Sie sprechen mit Anett Meyer / mit Schwester Anett.“

Die Nennung Ihres Namens baut ein **Vertrauensverhältnis** zum Patienten auf. Der Anrufer wird sich in der Regel ebenfalls mit seinem Namen melden und anschließend seinen Wunsch bzw. sein Anliegen vortragen.

Wertschätzung

Nennen Sie nach dem vorgetragenen Anliegen den Anrufer bei seinem Namen. Gehen Sie dann auf seine Fragen oder seinen Ter-

minwunsch ein. **„Herr Kaulfuß, ich biete Ihnen den kommenden Mittwoch um 16 Uhr oder den Donnerstag um 11 Uhr an. Welcher Termin ist Ihnen angenehm?“**

Zwischen zwei Varianten zu wählen, schafft ein behagliches Gefühl. Fragen Sie auch stets danach, ob die angebotenen Termine passend sind? Auf diese Art und Weise leisten Sie einen sehr guten Service.

Sprechen Sie aus der Sicht des Anrufers

Verwenden Sie den **SIE-Standpunkt**, um den Nutzen für Ihren Gesprächspartner zu verdeutlichen. Frau Junker fragt Sie beispielsweise nach der Verfahrensweise in der professionellen Zahnreinigung. Empfehlenswert ist diese Antwort:

„Frau Junker, damit SIE sich umfassend zur professionellen Zahnreinigung informieren können, wird Ihnen meine Kollegin Sylvia diese zu Ihrem Termin in der nächsten Woche genau vorstellen. Kommt Ihnen das entgegen?“



Hat Frau Junker eine Frage, die Sie nicht gleich beantworten können, empfiehlt sich diese Formulierung:

„Frau Junker, gern werde ich mich für SIE erkundigen und Ihnen heute Nachmittag Bescheid geben. Verbleiben wir so?“

Achtsamkeit

Vergewissern Sie sich bitte bei längeren Gesprächen, ob Sie den Anrufer in allen Punkten so verstanden haben, wie er es gemeint

hat, und lassen Sie sich das bestätigen. Das achtsame Nachfragen ist ebenfalls eine Form von Wertschätzung und beugt Missverständnissen vor. **„Frau Junker, habe ich SIE richtig verstanden, SIE möchten gern wissen, ob ... Richtig?“**

Spannungen am Telefon abbauen oder vermeiden

Wechseln Sie in Gesprächen, die Sie als schwierig empfinden, die Perspektive.

Wendet sich ein Patient an Sie, dessen Anliegen aus Ihrer Sicht unerfüllbar ist, dann versetzen Sie sich, bevor Sie antworten, in seine Situation.

Ihm ist beispielsweise die Prothese gebrochen und er äußert die Erwartung, diese nun umgehend repariert zu bekommen.

Überlegen Sie: Wie fühlten Sie sich in diesem Fall an seiner Stelle? Sagen Sie nie, das geht nicht!

Generell gilt: Sagen Sie zunächst, was möglich ist, statt zu sagen, was nicht möglich ist.

„Herr Junker, ich möchte Ihnen gern helfen und verstehe Ihre derzeitige Situation. Die Reparatur Ihrer Prothese ist nach Rücksprache mit unserem Labor bis zum ... möglich.“

Was Sie unbedingt am Telefon unterlassen sollen

- Kauen, Trinken, Essen.
- „Moment mal“ und die Sprachmuschel verdecken.
- Wenn eine Frage an eine andere Person hilfreich ist, dann teilen Sie dies dem Anrufer mit und schalten auf „stumm“.
- Parallel mit Kolleginnen sprechen
- Nebenbei an einem anderen Vorgang arbeiten
- Die „Alles Klar-Frage“ am Ende eines Telefonats

Der freundliche Abschluss

Sind alle Fragen des Anrufers beantwortet und seine Wünsche erfüllt, dann bedanken Sie sich höflich für das Gespräch.

„Danke für das Gespräch, Herr Junker, und einen guten Tag.“

Petra C. Erdmann
www.persona-pe.de

Wie es in den Wald hereinruft

Babyboom in der Praxis – wie schön. Und es ist ja so gut, dass es wieder Kinder für die Zukunft gibt. Aber das gibt natürlich auch häufiger neue Kolleginnen in der Praxis, die als Vertretungen aushelfen. Damit beginnt für alle eine Zeit gehöriger Umstellungen. Auch was das Miteinander in Wort und Tat betrifft. Schwester Marion ist neu in der Praxis. Sie ist als Vertretung für eine schwangere Kollegin eingestellt worden.

Plötzlich herrscht ein neuer Ton. Alles Negative wird lautstark kommentiert: „Wie sieht das denn bei Euch hier aus!“ Hat eine Kollegin etwas falsch eingeordnet oder ihrer Meinung nach nicht richtig erledigt, wird lang und breit geschimpft. Auch der Dienstplan ist nicht nach ihren Wünschen gestaltet. Die Kolleginnen wollen sich nicht alles gefallen lassen und blasen mit ins Horn.

Langsam schaukelt sich etwas auf, was es so in dieser Praxis nie gab: eine leicht vergiftete Atmosphäre. War es früher selbstverständ-

lich, sich über bestimmte Arbeitsabläufe auszutauschen, sich zu helfen und natürlich auch locker und lustig über das eigene Privatleben zu erzählen, so ist das nun dem Team etwas verleidet. Das merken nun aber auch die Chefs und werden damit nicht gerade fröhlicher und entspannter. Nicht zuletzt bemerken das nun auch die Patienten.

Einige sind verunsichert und bekunden lautstark, dass es in dieser Praxis doch sonst immer etwas lustiger und entspannter zugeht.

Ein klärendes Gespräch glättet die hochgeschlagenen Wellen. Hier sind natürlich die Chefs gefragt. Aber auch Schwester Marion merkt nach einiger Zeit, dass es hier etwas anders läuft, als wohl in ihrer alten Praxis. Keiner will ihr hinter dem Rücken Schlechtigkeiten zuschieben, und ein freundliches Miteinander macht den harten Arbeitstag einfach leichter.

Dazu gehört, dass man aufeinander Rücksicht nimmt, eine Aufforderung mit einem „Bitte“ verbindet, sich für Erledigtes bedankt und nicht immer gleich Anbiederei beim Chef vermutet. Austausch über persönliches Freud und Leid und Verständnis für den anderen sind wichtiger Teil eines gut funktionierenden Teams. Denn wie sagt ein altes Sprichwort: „Der Ton macht die Musik“.

Unsere Praxen sind gut eingespielte Orchester, deren guter Klang wichtig für unsere Patienten, aber auch für uns selbst ist. Disharmonie schadet allen. Und es gehören auch alle, ob Chef, Helferin oder Azubi, zu diesem Orchester. So wie wir „in den Wald hereinrufen, so schallt es uns entgegen“.

In diesem Sinne denken Sie an den guten Ton, den Sie in Ihrer Praxis miteinander anstimmen.

Dipl.-Stom. Uta Raue

Kleine Preisfrage für Praxismitarbeiterinnen der Zahnarztpraxen

In der Juni-Ausgabe 2011 wollten wir wissen: Wie lange müssen die Duplikate der AU-Bescheinigung aufgehoben werden?

Richtig war die Antwort **A**.

Gewonnen haben je einen Büchergutschein

Jennifer Hietel, Görlitz
Stefanie Hamp, Leipzig
Anja Markert, Chemnitz

Herzlichen Glückwunsch!

Und hier unsere neue Preisfrage:

Ist die Anrede „Fräulein“ für eine unverheiratete berufstätige Frau im Amtsdeutsch richtig?

- A** Ja, ist völlig richtig
- B** Gab es offiziell noch nie
- C** Seit 40 Jahren aus dem Amtsdeutsch gestrichen und jetzt ungebräuchlich

Schicken Sie uns Ihre Antwort bitte bis zum **28. Februar 2012** per Fax (0351 8066-279) oder per Post an die Redaktion des Zahnärztleblattes Sachsen, Schützenhöhe 11, 01099 Dresden.

Unter den richtigen Einsendungen werden (unter Ausschluss des Rechtsweges) Büchergutscheine verlost. Deshalb vergessen Sie bitte nicht Ihre Anschrift gut leserlich anzugeben.

Name _____

Straße _____

Viel Erfolg!

PLZ/Ort _____

Das war der Sächsische Fortbildungstag der LZKS 2011

Der Fortbildungstag war ganz dem Thema „Perio-Prothetik – auf Sand gebaut?“ gewidmet. Los ging es bereits am Freitag mit den Workshops, bei denen im kleinen Kreis z. B. die Assistenz bei der implantatprothetischen Versorgung besprochen und diskutiert wurde. Der Samstag begann mit der Begrüßung durch den Präsidenten der LZÄK Sachsen, Dr. Mathias Wunsch, sowie der Ehrung verdienstvoller Praxismitarbeiterinnen.

Nach einem hoch wissenschaftlichen und teilweise leider schwer verständlichen gemeinsamen Festvortrag von Prof. Dr. Werner Patzelt aus Dresden ging es für uns Praxismitarbeiterinnen unter der wissenschaftlichen Leitung von Prof. Dr. Klaus Böning aus Dresden weiter. Den Anfang machte Dr. Beate Schacher aus Frankfurt/M. mit dem Thema „Parodontitis – Welche Behandlung wann und wie?“. Dabei ging sie besonders auf die Diagnostik und die verschiedenen Therapiemöglichkeiten ein.

Anschließend wurden uns von Marion Mordhorst aus Vachdorf Tipps und Tricks für den prophylaktischen Alltag vermittelt. Der Vortrag von Dr. Jan Spieckermann aus Chemnitz befasste sich mit der sicheren Assistenz bei der implantatprothetischen Versorgung und enthielt einige sehr interessante Behandlungsbeispiele.

Leider war der Inhalt des Vortrages jedoch identisch mit dem des Workshops am Tag vorher. Die Pflege und Wartung des parodontalen Instrumentariums, besonders das Aufschleifen der PA-Instrumente, brachte uns Dr. Steffen Richter aus Dresden nahe.

Nach der Mittagspause standen die Behandlung und Betreuung von älteren Patienten im Mittelpunkt. Prof. Dr. Reiner Biffar aus Greifswald wies uns auf die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit ihnen hin und appellierte an unser Verständnis für die besonderen Bedürfnisse dieser Patientengruppe. Der darauf folgende Vortrag von Prof. Dr. Klaus Böning aus Dresden befasste sich mit der sicheren Assistenz bei der Abdrucknahme und lieferte auf sehr anschauliche und interessante Weise wertvolle Tipps und Tricks, die wir sicher in unserer Praxis umsetzen werden. Den Abschluss machte Inge Sauer von der KZV, die für Sandra Abraham eingesprungen war. Ihr Vortrag befasste sich mit der Abrechnung der parodontalen Therapie.

Abschließend erhielten wir von ihr noch einen kleinen Ausblick auf die papierlose Abrechnung, die ab 2012 auf uns zukommt.

Alles in allem war es aus unserer Sicht ein gelungener Fortbildungstag.

Das Team der Zahnarztpraxis Pölnitz



Vor über 1.000 Teilnehmern des Fortbildungstages wurden langjährige verdienstvolle Praxismitarbeiterinnen und die beiden jahrgangsbesten Absolventinnen der ZFA-Ausbildung geehrt



Prof. Dr. Klaus Böning (links) war der wissenschaftliche Leiter für das Vortragsprogramm seiner Kollegen (rechts)



Die Workshops erfreuen sich stets großer Nachfrage, die Themen reichten von Kommunikation bis Abrechnung

Die Fortbildungshöhepunkte 2012

Sächsischer ZMP-Tag
Sächsischer ZMV-Tag
Sächsischer Fortbildungstag
Weitere Informationen:

5. Mai
2. Juni
12./13. Oktober
Fortbildungsheft für Praxismitarbeiterinnen 1/2012
www.zahnaerzte-in-sachsen.de (Button „Praxisteam“)