

COMPLIANCE

Der Zehn-Punkte-Plan für ein professionelles Praxisteam

von Eva Sasim, Klinikmanagerin im AllDent Zahnzentrum Augsburg,
alldent-zahnzentrum-augsburg.de

| Zahnarztbesuche gehören für die meisten Menschen nicht zum Lieblingsprogramm. Psychologen sagen, dass dies nicht einmal in der Angst vor Schmerzen begründet ist. Vielmehr scheint es ein Gefühl der Wehrlosigkeit auf dem Behandlungsstuhl zu sein, verstärkt durch Dinge, die schwer einschätzbar sind: Geräusche in hohen Frequenzen; fremde, als unangenehm empfundene Gerüche, Instrumente und Abläufe. Jeder im Praxisteam kann aber etwas dafür tun, dass der Patient sich wohler fühlt. Wird der Zehn-Punkte-Plan (siehe unten) beachtet, ist schon einiges geleistet! |

Alleinige Konzentration auf's Fachliche reicht nicht

Wer sich in der Zahnarztpraxis nur auf die fachliche Ebene konzentriert, wird den Patienten nicht gerecht. Das Menschliche zählt, macht die Praxis für den Patienten wiedererkennbar und wertvoll.

■ Zehn Punkte zur Erhöhung des Wohlfühlfaktors von Patienten

1. Patienten haben beim Zahnarzt oft ein mulmiges Gefühl. Persönliche Zuwendung schafft Sicherheit und Vertrauen.
2. Ein sauberer, aufgeräumter und hygienischer Arbeitsplatz zeigt auf den ersten Blick, dass eine Praxis gut organisiert ist.
3. Namensschilder und einheitliche Kleidung sorgen für den Wiedererkennungswert.
4. Höflichkeit vom Empfang bis zur Behandlung schafft eine positive Grundstimmung. Patienten erkennen nur oberflächlich eingelernte Floskeln. Authentisch bleiben!
5. Unangenehme Körpergerüche, aber auch intensive Düfte wirken störend. Körperpflege mit dezent riechenden Produkten und Zähneputzen nach den Mahlzeiten sind ein Muss.
6. Umstände oder Informationen, die einen Patienten betreffen, bleiben eine Sache zwischen ihm und den Praxismitarbeitern. Das schützt Daten und Privatsphäre.
7. Patienten auf dem Behandlungsstuhl reagieren sensibler, manchmal ängstlich auf Geräusche. Scheppernde Türen, laute Geräte oder Unterhaltungen lassen sich vermeiden oder aussperren.
8. Verspätungen oder Notfälle kommen vor und bringen Zeitpläne durcheinander. Wenn man auch über die Arbeit der Kollegen mitdenkt, redet und gemeinsam anpackt, kommen alle schneller zum Ziel.
9. Etwas ist schiefgelaufen? Dann gilt: Sich an die eigene Nase fassen und versuchen, den Schaden zu begrenzen. Die Schuld auf andere zu schieben, nutzt niemandem.
10. Ein unzufriedener Patient ist immer schlecht, auch wenn er zu Unrecht unzufrieden ist. Mit Zuhören, Fehler zugeben, Verständnis zeigen und tief durchatmen bleibt man gelassen und professionell.



Das Menschliche
macht die Praxis
wiedererkennbar

Keine Floskeln,
authentisch bleiben!

Zuhören und ggf.
Fehler zugeben