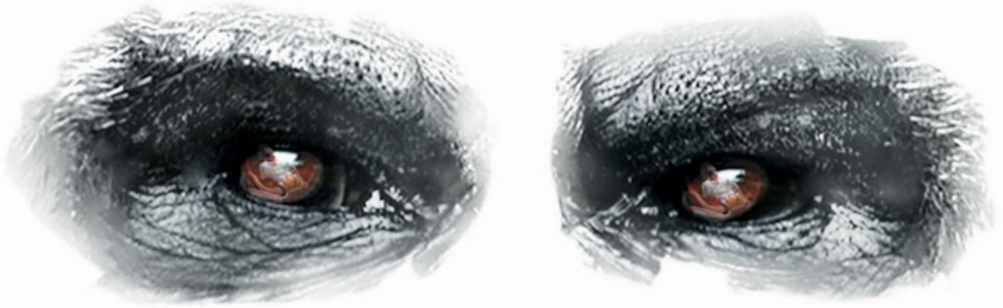


PRIMA donner

copyright by  
all rights reserved



DER **G O R I L L A** IN DER  

---

ZAHNARZTPRAXIS

WAHRNEHMUNG, WERTSCHÄTZUNG, WIRTSCHAFTLICHKEIT

 **QUINTESSENZ VERLAG**

Berlin, Chicago, Tokio, Barcelona, Bukarest, Istanbul, London, Mailand, Moskau,  
Neu-Delhi, Paris, Peking, Prag, Riad, São Paulo, Seoul, Singapur, Warschau und Zagreb



#### Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.



Postfach 42 04 52; D-12064 Berlin  
Iffnenpfad 2-4, D-12107 Berlin

Copyright © 2015 Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Lektorat: Friederike Zelke, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin  
Covergestaltung: Valeri Ivankov, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin  
Layout und Herstellung: Janina Kuhn, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin

ISBN: 978-3-86867-262-6  
Printed in Germany

---

# Widmung

Allen Zahnärztinnen und Zahnärzten und allen Praxismitarbeiterinnen und Praxismitarbeitern\* gewidmet, denen eine stress- und angstfreie Behandlung, eine entspannte Raumatmosphäre und eine wertschätzende Praxiskultur Herzensanliegen sind.

Und dem Gorilla, der uns inspiriert hat.  
Lassen Sie sich ebenfalls inspirieren.

Berlin/Potsdam, im Januar 2015  
Dr. (H) Henny Deda, Beate Challakh, Sabine Schnelke

Judith Behra  
Diana Bernardi  
Christine Blohmann  
Conny Duemke  
Rottraud König  
Melanie Neumann

---

\* Wir bitten um Verständnis, wenn wir im Folgenden aus Gründen der leichten Lesbarkeit fast immer das generische Maskulinum verwenden und von Zahnärzten und Praxismitarbeitern sprechen. Liebe Zahnärztinnen und liebe Praxismitarbeiterinnen, fühlen Sie sich bitte in gleicher wertschätzender Weise angesprochen.



---

## Vorwort

### “Test Your Awareness ...” auf You Tube

Kennen Sie das Video, bei dem 2 Mannschaften – die eine in Weiß und die andere in Schwarz gekleidet – sich gegenseitig einen Ball zuspiesen? Was soll schon aufregend an einem Ballspiel sein, könnte man wahrscheinlich denken. Nun, Sie sollen bewusst den Ballwechsel der weißen Mannschaft in einer bestimmten Zeit zählen. Und hier fängt es an, spannend zu werden, denn man muss sich auf das Spiel konzentrieren. Wenn Sie Zugriff auf einen PC mit Internetanschluss haben, nehmen Sie sich bitte 5 min. Zeit bevor Sie weiterlesen und schauen sich das kurze Video mit dem Titel “Test Your Awareness ...” Do the Test auf YouTube an.

Bevor das Ergebnis bekannt gegeben wird, und um die Spannung zu erhöhen, drücken Sie bitte die Pausentaste.



---

Liegen Sie mit der Zählung richtig? Schön, und nun? Vielleicht ist es Ihnen, wie einer großen Anzahl anderer Betrachter ebenfalls entgangen, dass ein Gorilla während des Spiels durch das Bild wandert und freundlich grüßt. Überzeugen Sie sich von der Korrektheit dieser Aussage, indem Sie das Video weiterlaufen lassen. Nun sollte der Gorilla sichtbar werden.

Der Gorilla steht für selektive Wahrnehmung und dient als Synonym für nicht mehr erkennbare Realitäten im Praxisalltag. Wie ein roter Faden zieht sich unser Leitgedanke durch das Buch.

Wo steckt der Gorilla in unseren Praxen und warum sehen wir ihn nicht oder nicht rechtzeitig? Hat er sich vielleicht hinter der riesigen, schützenden Anmeldung versteckt? Oder sitzt er eventuell im ungemütlichen Wartezimmer und schaut sich die veralteten Zeitschriften an? Beim Entree in eine Praxis winkt er möglicherweise den Patienten schon zu und Sie und Ihr Team nehmen den Gorilla nicht – mehr – wahr. Gewohnheit macht bekanntlich blind und ist bisweilen ein lästiges Anhängsel.

Gemeinsam mit Ihnen, liebe Leser, möchten wir Ihre Praxisführung aus einem anderen Blickwinkel betrachten, ohne den moralischen Zeigefinger zu heben.

Seit Jahren befindet sich die Zahnmedizin in einem Wandel; der Patient bleibt ungeachtet dessen im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Das soziale und kulturelle Umfeld hat sich gewaltig verändert. Wir leben nicht mehr im 20. Jahrhundert und sollten dem Rechnung tragen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass bestimmte Werte wie Vertrauen, Wertschätzung und gegenseitige Achtung an Kraft verlieren. Gerade in unserer hoch technologisierten Welt gewinnen sie wieder an Bedeutung und sind der Schlüssel zu Anerkennung sowohl im Beruf, als auch im Privatleben.

Die persönlichen Erlebnisse und Situationen, die wir im Buch beschreiben (an manchen Stellen etwas zugespitzt), dienen als Impulse für längst fällige Veränderungen.

Der erste Schritt beginnt infolgedessen mit der Wahrnehmung einer gegebenen Situation in der Praxis. Das Resultat der Informationsgewinnung und -verarbeitung führt unabwendbar zum zweiten Schritt – zur Veränderung. Dieser sollte dann voller Vertrauen mit dem Team gemeinsam gegangen werden, auch wenn hin und wieder die eigene Sichtweise in Frage gestellt wird und die Richtung geändert werden sollte. Wir stellen Ihnen Fragen und rufen zum Verweilen und Nachdenken auf. Der Gorilla lädt Sie dazu ein.

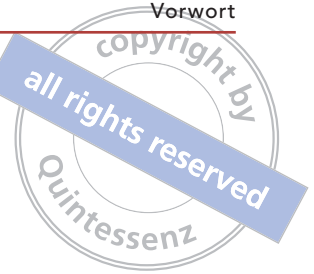
Ich bin Zahnärztin und komme aus der Praxis. Durch meine 25-jährige Tätigkeit in eigener Praxis und zahlreichen Vertretungen in verschiedenen Zahnarztpraxen, kenne ich die Denkweise vieler Kollegen. Ich bin weder Theoretikerin noch Marketingexpertin oder Psychologin. Im Umgang mit anderen Menschen gibt es allgemeingültige Regeln – Knigge lässt grüßen. Durch eigene – mitunter ärgerliche, unerfreuliche Erfahrungen und ständiges Lernen habe ich meine heutige Einstellung zu unserem wunderbaren Beruf erlangt. Mein Motto lautet: Im Heute mit Begeisterung handeln für eine bewusst gestaltete Zukunft.

„Der Gorilla in der Zahnarztpraxis“ ist kein Krimi, obwohl vergleichbar mit dem „Tatort Zahnarztpraxis“, sondern ein Impulsbuch, um die eigene Wahrnehmung zu stärken. Der sich daraus entwickelnde Wille und Mut lässt Sie die Notwendigkeit zur Veränderung selber erkennen.

---

Unser Hauptaugenmerk legen wir 3 Autorinnen auf:

- stressfreies Arbeiten,
- angenehme Raumgestaltung
- und wertschätzende Praxiskultur.



Andere Themen wie Datenschutz, Unternehmertum, Internetauftritt, aber auch Düfte und farbenfrohe Deckenbilder für die Behandlungszimmer plus die Bedeutung von Teambesprechungen, sind wichtige ergänzende Themen, mit welchen wir uns in diesem Buch ebenfalls beschäftigen und Fachfrauen zu Wort kommen lassen. Hier wird jedoch sichtbar, dass auch Expertinnen eine unterschiedliche Sichtweise auf ein und denselben Grundgedanken haben und etliche gute Absichten im Dschungel des Alltags schwer umsetzbar sind.

Wir bieten praxisorientierte Lösungen als einen Baustein zur Steigerung Ihres geschäftlichen Erfolges an. Nehmen Sie die unterschiedlichen Themen unseres Buches als Inspiration und Herausforderung an.

Viel Vergnügen beim Lesen.  
Dr. (H) Henny Deda, 2015

---

# Inhalt



---

## TEIL 1 Stress, Angst in der Zahnarztpraxis – müssen nicht sein! 1

---

1.1	Stress – aus Sicht der Patienten .....	1
	<i>Entree – Anmeldung</i> .....	4
	<i>Wartezimmer</i> .....	13
	<i>Behandlungszimmer</i> .....	17
1.2	Stress – aus Sicht der Mitarbeiter .....	25
	<i>Anmeldung</i> .....	28
	<i>Stuhlassistenz</i> .....	32
1.3	Stress – aus Sicht der niedergelassene Zahnärzte .....	37

---

## TEIL 2 Raumgestaltung 43

---

2.1	Warum eine gute Raumatmosphäre wichtig ist .....	43
2.2	Wie eine gute Raumatmosphäre entsteht .....	44
	<i>Farben in der Zahnarztpraxis</i> .....	45
	<i>Beleuchtung</i> .....	49
	<i>Materialien im Raum</i> .....	50
	<i>Formen im Raum</i> .....	50
	<i>Beispiele aus der Praxis</i> .....	51
2.3	Raumoptimierung .....	54
2.4	Der erste Eindruck .....	55
	<i>Eingang/Empfangsbereich</i> .....	55
	<i>Wartebereich</i> .....	56
	<i>Behandlungsraum</i> .....	58
	<i>Weitere Räume in der Zahnarztpraxis</i> .....	60
2.5	Gesamteindruck .....	62



---

**TEIL 3** Wertschätzende Praxiskultur
 

---

3.1	Einleitung .....	65
	<i>Wertschätzen in der Praxis: wie und warum?</i> .....	66
	<i>Begegnungen mit der Angst</i> .....	69
3.2	Wertschätzende Kommunikation .....	70
	<i>Drücken Sie die 1?</i> .....	72
	<i>Der Empfang am Empfang</i> .....	75
	<i>Hallo ist ein Freizeitgruß</i> .....	77
	<i>Siezen oder Duzen?</i> .....	78
	<i>Umgang mit Beschwerden</i> .....	80
	<i>Praxiskleidung: Auch eine Form der Kommunikation</i> .....	82
	<i>Krankheit ist Privatsache</i> .....	83
3.3	Im Wartezimmer .....	85
	<i>Wartezeit ist Lebenszeit</i> .....	86
3.4	Wo ist der Haken? Die Patiententoilette .....	87
3.5	Im Behandlungsraum .....	88
3.6	Lachen ist gesund! .....	92
3.7	Was man nicht selbst erlebt hat .....	93
3.8	Nur nicht resignieren! .....	94
3.9	Wertschätzung im Umgang mit sich selbst .....	95
	 Schlussworte .....	 97
	Über die Autorinnen .....	98
	Co-Autorinnen .....	99

Henny Deda

# Stress, Angst in der Zahnarztpraxis – müssen nicht sein!



TEIL

---

## 1.1 Stress – aus Sicht der Patienten

Gewohnheit macht bekanntlich blind und ist bisweilen ein lästiges Anhängsel. Sie glauben es nicht? Dann nehmen Sie sich bitte Zeit und durchwandern mit mir Ihre Praxisräumlichkeiten. Aber bitte nehmen Sie keine voreilige Bewertung der Praxis vor, die Sie gedanklich eventuell schon vollziehen. Wir unternehmen sozusagen einen vorurteilsfreien, virtuellen Rundgang. Seien Sie einmal Patient und versuchen mit den Augen, Ohren, der Nase, aber auch mit den Empfindungen und Ängsten der Patienten die Praxis- und Behandlungsatmosphäre in jedem Raum wahrzunehmen. **Nur bewusstes Erkennen bleibt im Gedächtnis.** Spüren Sie in sich hinein, welche Gefühle und Bilder entstehen, wenn Sie die einzelnen Räumlichkeiten aufsuchen. Wie nehmen Sie die eigene Praxis mit allen Sinnen wahr? Worauf achten Sie bewusst oder nehmen unbewusst etwas auf, was später abgerufen wird. Beobachten Sie objektiv. Erst wenn Sie die eigenen Gegebenheiten kennen, können Sie Entscheidungen zu einer möglichen Kurskorrektur treffen.

Der Patient setzt Ihre Fachkompetenz voraus. Woran liegt es also, wenn Patienten nicht wiederkommen, obwohl die eigentliche Behandlung komplikationslos verlief? Warum lassen sie sich keinen höherwertigen, ästhetischen Zahnersatz anfertigen, obwohl die Be-

beratung in Ihren Augen angemessen war? Und warum bleiben sie der Praxis fern, ohne Angaben von Gründen? Genau hier steckt der Gorilla im Detail.

Die eigene Wahrnehmung ist mitunter eine andere als die der Patienten. Episoden, welche ich in meiner Praxis oder bei Praxisvertretungen erlebte, veranschaulichen dies und vielleicht kommen Ihnen einige Darstellungen bekannt vor.

Gleich ein Beispiel dafür aus meiner eigenen Zahnarztpraxis. 1985 kaufte ich eine alteingesessene Praxis in Augustdorf (NRW). Zuvor war ich dort als angestellte Zahnärztin tätig, so dass die Übernahme nahtlos verlief. Wartezimmer und Anmeldung (Anmeldung = Schreibtisch war damals noch im Behandlungszimmer integriert – heute kaum vorstellbar) veränderte ich selbstverständlich vor der Neueröffnung. Das unzeitgemäße zweite Behandlungszimmer stand für das nächste Jahr auf der Erneuerungsliste. Hier befand sich noch eine alte Einheit (Bohrmaschine Typ Doriot-Gestänge) und ein veralteter Behandlungsstuhl, welchen ich mit Muskelkraft hochpumpen musste. Er war funktionstüchtig und für Notfälle erst einmal ausreichend. Nach ein paar Wochen hatte ich Notdienst und arbeitete selbstverständlich in beiden Zimmern. Ein junges Mädchen mit einem zerstörten Molaren (6-er rechts oben), der entfernt werden musste, behandelte ich in diesem Praxisraum. Die Extraktion verlief problemlos und nach wenigen Minuten verließ sie feixend die Praxis. Vor der Tür wartete eine Freundin oder ihre Mutter auf sie und diese fragte nun, wie es ihr ergangen sei. Was würden Sie für eine Antwort erwarten?

Ich jedenfalls war verblüfft, als ich die Antwort des Mädchens auf die gestellte Frage durch das geöffnete Fenster vernahm: *“Die hat ja ein altes Behandlungszimmer mit so einem Pumpstuhl und altem Bohrer mit Strippe“*. Erst als sie beim Auto waren, vernahm ich ihre Antwort nur noch schwach: *“Nee, hat ja überhaupt nicht weh getan“*.

Wie Sie merken, ist mir diese Situation nachhaltig im Gedächtnis haften geblieben. 1985 dachten Zahnärzte überhaupt nicht an Modernität,

Design oder gar an eine Wohlfühlpraxis. Warum sollten wir unnötig auf „Nebensächlichkeiten“ achten? Wir verdienen gut.



Ich halte fest: Fachkompetenz wird vorausgesetzt. Die Patienten achten wahrhaftig auf andere Dinge, denn sie können die Wertigkeit der Behandlungen gelegentlich nicht abschätzen.

Raumkultur, modernes Design und Ausstattung setzen Patienten oftmals mit Sachverständigkeit gleich. Bei der Zahnarztwahl, die heute hauptsächlich über das Internet stattfindet, könnten diese Kriterien eine wichtige Rolle spielen. Wie einige Patienten über eine Praxis, deren Inhaber oder die Angestellten denken, publizieren sie gerne – über mitunter zweifelhafte Bewertungsportale – im Internet. Leider sind die meisten Bewertungen anonym, geben aber trotzdem interessante Aufschlüsse über die Anliegen und Bedürfnisse der Patienten. Aufgrund der Kommunikationsfreiheit besteht in Ärztebewertungsportalen auch bei unwahren Tatsachenbehauptungen von Patienten kein Recht auf Löschung<sup>1</sup>. Ein Blick ins Netz lohnt sich allemal.

Eine ansprechende Außendarstellung durch eine eigene Internetseite gewinnt deshalb immer mehr an Bedeutung. Diese sollte in ein Gesamtkonzept eingebunden werden. Patienten informieren sich gerne im Vorfeld über die Praxis, das Team, Behandlungsmethoden, Öffnungszeiten und Parkmöglichkeiten. Desweiteren ist von Interesse, ob die Praxis altersgerecht ausgestattet, ein Fahrstuhl vorhanden und die Begehrbarkeit für Rollstuhlfahrer gewährleistet ist. **Denken Sie bitte an den demografischen Wandel und zukünftige Patienten!** Diese Angaben sind berufsbezogene, sachliche Informationen, die auf der Homepage gestattet sind. Da eine Internetpräsenz diversen Rechtsvorschriften unterliegt, holen Sie sich im Vorfeld die gültigen Richtlinien von Ihren zuständigen Zahnärztekammern ein. Zu einem ansprechenden, stilvollen Internetauftritt gehört ein professionelles Bild von Ihnen, Ihrem Team und den Praxisräumen.

<sup>1</sup> BGH-Urteil vom 23.09.2014 Az:VI ZR 358/13 zu Bewertungen von Ärzteportalen.

*Christine Blohmann* von den "Hoffotografen" aus Berlin meint: Eine professionelle fotografische Darstellung der Praxis ist gleichzeitig eine virtuelle Visitenkarte jedes Zahnarztes. Warum ist das Bild so entscheidend? Viele Patienten schauen sich vor der Terminabsprache erst einmal die Internetseite an. Sie wollen wissen, wer sie möglicherweise behandeln wird. Diese Seite muss ansprechen, muss auf erste Fragen und Ängste eine Antwort geben. Hier können Ärzte und Ihre Mitarbeiter schon das erste Vertrauen aufbauen. Im negativen Fall entscheidet sich der Patient gegen einen Praxisbesuch. Der hohe Sympathiefaktor, gepaart mit einer kompetenten, offenen Ausstrahlung ist entscheidend! Die Bilder sollten zu diesem Zweck immer hell und freundlich sein.

Ein Tipp zur Präsentation des Teams: Einzelaufnahmen sind die beste Lösung, da Sie sonst bei jeder Fluktuation neue Aufnahmen machen lassen müssen. Die Konzentration auf Einzelpersonen führt zu einem wesentlich positiveren Ergebnis! Ein Bild ist eben nicht nur ein Foto, Sie zeigen Charakter mit einem Bild. Vergessen Sie bitte nicht Ihre Praxisräume. Die Investition in die Gestaltung Ihrer Praxis lohnt sich erheblich. Sie können auf Ihrer Internetseite zeigen, wie geschmackvoll die Atmosphäre in Ihren Räumlichkeiten ist. Ansprechende Detailaufnahmen runden das positive Gesamtbild ab. Bitte verzichten Sie darauf, Ihre "Folterinstrumente" zu präsentieren, auch wenn sie noch so teuer waren. Ihre zukünftigen Patienten empfinden bei diesem Anblick eher Unbehagen. Fazit: Selbstgebastelte Internetseiten mit eigenen fotografierten Bildern sind ein absolutes "no go" in Ihrem Bereich! Erfahrene Fotostudios wie wir arbeiten eng mit Webdesignern und Grafikern zusammen. Nur so erhalten Sie ein optimales, ansprechendes Gesamtergebnis.

## Entree – Anmeldung

Jetzt beginnt der Rundgang. Schon beim Betreten einer Praxis sind es oft die typischen Zahnarztgerüche und Bohrgeräusche, die erste Stressreaktionen auslösen und einige Patienten zur Umkehr bewegen könnten. Nehmen Sie den Geruch Ihrer Praxis überhaupt noch wahr und hören Sie die Bohrgeräusche, wenn der Assistent oder die ZMP bei of-

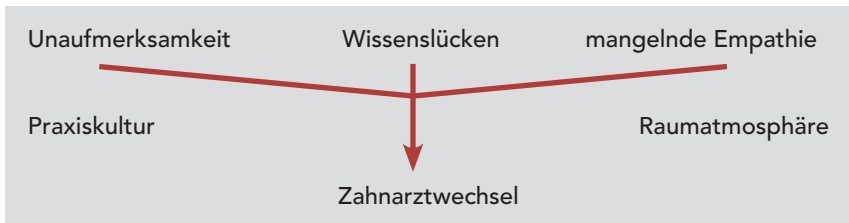
fenstehenden Behandlungstüren arbeiten, und können Sie die Reaktionen vieler Patienten nachvollziehen? Oder zucken Sie mit den Schultern und denken, *„Ist doch alles halb so schlimm.“* Viele Patienten, die den unangenehmen Geruch nicht mögen, versuchen, den eigenen Geruchssinn mit Parfum zu überlisten, und während der Behandlung haben wir dann damit zu kämpfen. Gelegentlich auch für uns unerträglich!

An der Rezeption wartet möglicherweise schon die nächste Hürde für die Patienten: die Rezeptionskraft. Beobachten Sie bitte, wie Ihre Angestellten mit Patienten an der Anmeldung umgehen oder wie sie ein Telefonat führen. Mehr zu diesem spannenden Thema erfahren Sie im Teil 3. Doch schon hier eine persönliche Geschichte einer neuen Patientin aus meiner Praxiszeit.

**Frau H. S. aus Dt.** erzählte mir eine sehr brisante Story, was sich an der Anmeldung in ihrer alten Zahnarztpraxis abspielte und infolgedessen sie zu mir wechselte, obwohl sie mit der zahnärztlichen Behandlung über Jahre zufrieden war. So bekam sie einmal unfreiwillig im Wartezimmer – keine Trennung zwischen Anmeldung und Wartebereich – sitzend mit, dass es bei einem lauten Wortwechsel zwischen der Rezeptionskraft und Herrn Mustermann um eine unbezahlte Rechnung ging. *„Was interessiert mich die Zahlung von Herrn Mustermann und ist die überhaupt für meine Ohren bestimmt? Können die das nicht anders regeln“* war ihre unerwartete Fragestellung an mich.

Derartiges ereignet sich vielfach in deutschen Zahnarztpraxen an den Anmeldungen – Arztpraxen sind nicht ausgeschlossen. Bitte verstehen Sie mich nicht falsch, es handelt sich hier nicht um Böswilligkeit des Personals, sondern schlichtweg um mangelndes Bewusstsein und Wissenslücken bezüglich der Datenschutzregeln. Patienten haben feine Antennen für Disharmonie und reagieren auf jegliche Art von Unfreundlichkeit empfindlich und werten es oftmals als Vertrauensbruch. Besteht in einer Praxis nicht die Möglichkeit des diskreten Zurückziehens in einen separaten Besprechungsraum, so sollte dem Patienten ein Termin angeboten werden, um in aller Ruhe über sein persönliches Anliegen zu sprechen. Der vermeintliche zeitliche Mehraufwand stört einen reibungslosen Praxisablauf nicht weiter und bringt auf Dauer Zufriedenheit bei den Patienten.

Der Gorilla horcht hier besonders auf, denn wie steht es um den Datenschutz!? *“Wie geht die Praxis mit meinen Daten um – erfährt vielleicht durch Zufall meine Nachbarin etwas über mich und meine Zahnprobleme oder eventuelle Rechnungsschwierigkeiten? Mir wäre dies jedenfalls sehr unangenehm”* waren die Befürchtungen von **Frau H. S. aus Dt.** War ihr Missfallen grundlos? Ist die Argumentation nachzuvollziehen, welche letztendlich zum Zahnarztwechsel führten?



Hören Sie bitte einmal in sich hinein. Vielleicht waren Sie selbst einmal Patient in solch einer Praxis – auch Arztpraxen sind betroffen. Wie fühlt es sich an, wenn über Sie persönliche Details achtlos besprochen werden? Beschleicht Sie möglicherweise ein leichtes Unwohlsein? Mittlerweile nimmt der Datenschutz einen immer größer werdenden Raum im Praxisalltag ein und dem sollten wir als Praxisinhaber Rechnung tragen und Verantwortung übernehmen.

Unterbrechen wir den Rundgang für eine kurze Pause. **Melanie Neumann**, Rechtsanwältin für Medizinrecht aus Regensburg, gibt einen kleinen Einblick in die Vielfältigkeit zum Thema Datenschutz: Leider wird der Datenschutz in deutschen Arztpraxen noch viel zu wenig ernst genommen. Gar nicht unbedingt aus Unachtsamkeit, sondern häufig auch deshalb, weil Praxismitarbeitern (und nicht selten auch Ärzten) gar nicht bewusst ist, dass im Umgang mit Patienten ganz andere Regeln gelten.

Ein viel diskutiertes Beispiel: Was glauben Sie, lernen Sie in jedem Telefontraining? Genau! Sie lernen, dass es wichtig ist, Dinge, die die Person

am anderen Ende der Leitung sagt, zu wiederholen. Da man sich nicht sieht, muss man schließlich auf anderem Wege zeigen, dass man alles richtig verstanden hat und „aktiv zuhört“. Sie lernen auch, dass es ein Zeichen der Wertschätzung ist, die andere Person öfter mit Namen anzusprechen. Klingt logisch, oder? Was bedeutet das für die Zahnarztpraxis?

Nun, stellen Sie sich folgende Situation vor: Es ist ein heißer Sommertag und man lässt die Tür zum Warteraum und die Eingangstür offen stehen, damit ein bisschen Durchzug erzeugt wird. Das Wartezimmer ist voll, ein paar Patienten stehen noch an der Anmeldung. Nun klingelt das Telefon. Die freundliche Mitarbeiterin am Empfang meldet sich mit dem Praxisnamen und lauscht dann in den Hörer. Danach entwickelt sich folgendes Gespräch: *„Guten Tag Frau Marga! Können Sie mir bitte Ihr Geburtsdatum nennen? (...) 04.06.1952, richtig? Wie kann ich Ihnen denn helfen, Frau Marga? (...) Ihr Provisorium hat sich gelockert? (...) Ja, ich kann verstehen, dass Sie Schmerzen und Probleme beim Essen haben. (...) Geschäftstermin nächsten Donnerstag? (...) Heute Nachmittag um 14 Uhr hat eine Patientin abgesagt. Ich sehe gerade noch, Sie wünschen 4 Implantate im Unterkiefer. Herr Dr. X kann auch gleich den Kostenvoranschlag für den gewünschten Zahnersatz mit Ihnen besprechen! Die Zeit wäre ausreichend (...) Bis heute Nachmittag, Frau Marga!“*

Was denken Sie, war dies ein gutes Gespräch? Eigentlich sollte sich Frau Marga gut aufgehoben und verstanden fühlen. Was sie aber nicht weiß: Die Patienten an der Anmeldung und im Wartezimmer haben alles „live“ mitgehört. Und Frau Marga ist im Ort bekannt, denn sie ist die Geschäftsführerin eines führenden lokalen Unternehmens. Unter den in der Praxis anwesenden Patienten war übrigens auch die Nachbarin von Frau Marga (mit ihr im Streit wegen des Gartenzauns) und ein Angestellter ihrer Firma. Diese lauschten dem Gespräch teils neugierig, teils auch unangenehm berührt. Was ist hier falsch gelaufen? Sie ahnen es, den Datenschutzanforderungen entsprach dieses Gespräch keinesfalls. In Ihren Augen sind es wahrscheinlich keine großen Verletzungen, wie bei Frau H. S. aus Dt. Wie bereits erwähnt, hatte diese Patientin aus unzureichendem Datenschutz einen Zahnarztwechsel vorgenommen.



Daher ein paar wichtige Grundsatzregeln, um die rechtlichen Vorgaben zu erfüllen, die die Gesetzgebung fordert:

1. Wiederholen Sie NIE die Namen, Geburtsdaten oder sonstige wichtige Informationen der Patienten am Telefon! Wenn Sie etwas falsch verstanden haben, fragen Sie lieber nochmals nach und lassen Sie sich Namen im Zweifel buchstabieren.
2. Erklären Sie den Patienten, dass Ihnen der Schutz ihrer persönlichen Daten sehr wichtig ist.
3. Wenn es sich nicht vermeiden lässt, dass sich weitere Patienten in der Nähe des Empfangs aufhalten, sprechen Sie so leise mit Patienten am Telefon oder an der Anmeldung, dass niemand anderes mithören kann. Lassen Sie die Tür zum Wartezimmer nie offen stehen, wenn die Anmeldung nicht weit genug entfernt ist.
4. Lassen Sie Patientenkarteen oder andere Patientenunterlagen nie offen an Stellen liegen, die von Patienten einsehbar sind.
5. Drehen Sie Computerbildschirme immer so, dass sie nicht von Patienten einsehbar sind. Verwenden Sie zudem Bildschirmschoner mit sicherem Passwort.

All dies gilt für die Anmeldung. Jedoch reicht es nicht, die Datenschutzvorgaben nur an der Rezeption zu erfüllen. In den Behandlungs- und Besprechungszimmern warten weitere Stolpersteine. Auch Berater sind Patienten, und Sie glauben gar nicht, was ich als Patientin in Arztpraxen alles erleben musste. Meist ist es ja so, dass man schon in den Behandlungsraum gebracht wird und dort noch etwas auf den Zahnarzt warten muss. Da sieht man sich natürlich um (jeder Mensch ist neugierig!). Ich habe dort neben meiner eigenen Patientenkartei (interessant, was da so alles drin steht!) auch schon Karteikarten anderer Patienten liegen sehen. Und in Zeiten der Digitalisierung – in vielen Praxen stehen mittlerweile Computer in den Behandlungsräumen – ist oft die digitale Akte geöffnet, damit man sofort Zugriff darauf hat, sobald man den Raum betritt. Sehr interessant aber auch für neugierige, wartende Patienten. Dabei wäre es so einfach, dies zu verhindern. Versehen Sie auch hier die Bildschirme mit einem Bildschirmschoner

und sicherem Passwort. Nachdem Sie dies beherzigt haben, glauben Sie, Sie hätten nun alle Probleme beseitigt? Weit gefehlt! Denn der Gorilla steckt gerne im Detail. Und zwar ganz konkret in Türen und Wänden. Wie oft wurde ich schon – nebenan wartend – Zeugin von teils sehr intimen Beratungsgesprächen und Behandlungen von Patienten. Sei's, weil die Wände aus Papier waren, sei's, weil die schicken Glastüren leider nicht ganz dicht abschlossen.

Drum fragen Sie zu Risiken und Nebenwirkungen Ihrer Praxisgestaltung lieber Ihren (im Hinblick auf die Datenschutzproblematik in Zahnarztpraxen versierten) Architekten oder Innenarchitekten! Gerade in Altbau- und kleinen Praxen besteht hier viel Handlungsbedarf. Wenn Sie dies alles berücksichtigen, dann ist schon viel gewonnen auf dem Weg zu effektivem Patienten-Datenschutz!

Auch mir waren einige Details nicht bewusst und ich erachtete diese bisher für nicht so "gravierend". Doch wo fängt Datenschutz an? Wie im Vorwort bemerkt, haben wir Autorinnen ebenfalls unterschiedliche Sichtweisen auf ein und dasselbe Anliegen. Aus zahnärztlicher Sicht sind unsere guten Absichten im Dschungel des Alltags mitunter schwer zu realisieren. Ich kann Ihnen nur ans Herz legen, den Datenschutzregeln mehr Aufmerksamkeit zu schenken.

Hier ein Vorschlag: Führen Sie eine Teambesprechung zu dem Thema durch und informieren sich über die **Datenschutzleitlinien**, welche von den ZÄK 2011 herausgegeben wurden.



Sie sollten sich nicht in den Behandlungszimmern "verkriechen" und "die da vorne mal machen lassen".

Angestellte halten Ihnen den Rücken frei, das ist ein Teil ihrer Aufgaben. Sie konzentrieren sich ausschließlich auf die zahnmedizinische Behandlung und registrieren das Umfeld nicht, ja ignorieren es mitunter. Die Wahrnehmung für die Sorgen und Ängste, sowohl der Patienten, als

auch des Personals übersehen Sie bisweilen, so wie vermutlich den Gorilla im Video.

Selbstverständlich müssen Sie, im Augenblick des realen Handelns, sich voll und ganz auf den Patienten und die konkrete Tätigkeit konzentrieren. Der im Stuhl sitzende Mensch muss die gesamte Aufmerksamkeit erhalten. Es ist ihm gegenüber eine Wertschätzung, zumal jeder Patient zum Verdienst beiträgt. Während der Behandlung sollten Sie nicht abgelenkt werden. Leider habe ich Störungen während meiner Tätigkeit in Vertretungen wiederholt erlebt. Es war nicht nur für die Patienten, sondern auch für mich unangenehm, wenn Mitarbeiterinnen ins Zimmer kamen, um geräuschvoll etwas zu suchen, Mitteilung machten, dass der nächste Patient schon im Wartezimmer sitzt oder dass Frau Müller am Telefon ist und mich unbedingt sprechen möchte. Der Mediziner und Psychologe Markus Meis meint dazu, dass Gespräche im Hintergrund die Gedächtnisleistung um bis zu 10% senken können, denn unser Gehirn richtet sich ganz automatisch auf Sprachverarbeitung aus. Was würde Ihnen als Patient durch den Kopf gehen? **Herr G. Z. aus B.** gab mir eine nachvollziehbare Antwort auf die Frage, da er selber davon betroffen war. *„Ist der Arzt mit seinen Gedanken noch bei mir oder schon bei dem nächsten Patienten, der ist vielleicht ein betuchter Privatpatient? Macht der Arzt meine Füllung überhaupt noch ordentlich?“*

Überlegen Sie bitte – sind die Gedankengänge des Patienten so abwegig und von der Hand zu weisen? Wie sieht es bei Ihnen während der Behandlung aus? Wie ich bereits schilderte: Das Betreten einer Zahnarztpraxis löst bei vielen Menschen unterschiedliche Reaktionen und Stresssymptome aus. Der Adrenalinspiegel steigt, Hände werden feucht, die Gesichtsfarbe verändert sich ... aber wem erzähle ich das. *„Jeder dritte Erwachsene ist von diesem Phänomen betroffen. Diese Angstsymptomatik führt zur Behandlungerschwernis“*<sup>2</sup>. Eine weitere Studie sieht es so: **50–60% der Bevölkerung gehen mit einem Angstgefühl in die Praxen und 20% haben sogar starke Angst**<sup>3</sup>.

---

2 Pantas E, Jöhren HP. Eine prospektive Studie zur anxiolytischen Wirkung – Mit Musik gegen die Angst. *zm* 2014;104 (1A):22-26.

3 Wölber JP, Wolowski A, Jöhren HP. Kommunikation bei Patienten mit Zahnbehandlungsangst. *zm* 2014;104 (12A):42-47.

Durch zusätzliche Störungen während der Behandlung erhöht sich der Stresspegel bei empfindlichen Patienten und sie reagieren bisweilen unruhig, genervt und hektisch. Diese Unruhe überträgt sich in einigen Fällen unmerklich auch auf den Behandler und die Mitarbeiter und hängt wie eine dunkle Wolke in der Luft. Störungen können durch einen gut organisierten Praxisablauf weitestgehend vermieden werden. Wenn Sie z. B. einen wichtigen, unaufschiebbaren Anruf erwarten, besprechen Sie es im Vorfeld der Behandlung mit dem Patienten, dann wird er die Unterbrechung nicht als Störung empfinden. Auch die typischen Gerüche in einer Zahnarztpraxis können einigen Patienten zusätzliche Nervosität bereiten. Während meiner Vertretungszeit erzählte mir *Patientin P. aus Dt. abermals und stark gestikulierend, dass sie den typischen Zahnarztgeruch "nicht ab kann" – sie sogar den Geruch von der letzten Behandlung noch in der Nase verspüre.*

Was machen demzufolge Gerüche/Düfte mit uns und welche Rolle spielen sie in der Zahnarztpraxis? Einen interessanten Einblick in die Welt der Düfte gibt uns *Cornelia Duemke*, Kosmetikhandwerkmeisterin und Para-med Therapeutin: Mit jedem Atemzug, den wir tun – riechen wir auch. Wir können wegsehen, wir können weghören aber wegriechen können wir nicht. Der Geruchssinn ist der Unmittelbarste der menschlichen Sinne. Da gibt es kein vielleicht; es gibt nur GEHT oder GEHT NICHT. Der Mensch besitzt ca. 10 Millionen Riechzellen, die dafür sorgen, dass wir riechen können. Ausdünstungen oder Wohlgerüche wecken Emotionen und steuern Triebe. Somit können sie verschiedenste Reaktionen hervorrufen wie Sympathie oder Antipathie. Sie können ansonsten eine anregende bzw. beruhigende, ja sogar heilende Wirkung haben (Aromatherapie). Viele Kliniken wissen um die Bedeutung und Wirksamkeit von Düften und wenden Aromaöle auf verschiedenen Gebieten z. B. bei der Thoraxchirurgie, auf Kinderstationen und bei der Geburtshilfe an.

Zwei verschiedene Nerven spielen eine wichtige Rolle:

- a. Nervus Olfactorius: Er ist für die eigentliche Wahrnehmung der Gerüche, wie z. B. des komplexen Geruchs einer Zahnarztpraxis zuständig.
- b. Nervus Trigemini, welcher auf beißende, alarmierende Gerüche anschlägt wie Salmiak, Rauch, Chlor oder CHKM.



Die menschliche Erinnerung ist sehr eng mit Gerüchen bzw. Düften verbunden. Unser Unterbewusstsein holt oft eine Fülle von Gedanken in Zusammenhang mit bestimmten Düften hervor, da unsere Nase (als einziges Sinnesorgan) Gerüche unmittelbar und ungefiltert direkt ins Gehirn (Limbische System) leitet. Die von diesen Düften ausgelöste Erinnerung kann uns entweder in eine schöne Situation zurückversetzen, vielleicht ein schönes Erlebnis aus der Kindheit, aber auch spontan Panik auslösen. Eine schmerzhaft Behandlung, gepaart mit diesem typischen Zahnarztgeruch, wird bei vielen Patienten im Unterbewusstsein abgespeichert; so wie die Patientin P. aus Dt. es schilderte.

Die Industrie hat sich diese Verknüpfung von Empfindungen und Gerüchen zu Nutze gemacht und clevere Geschäftsleute versuchen durch zusätzliche Aromen, ihre Waren attraktiver zu machen. Manche Fluggesellschaften nutzen diese Erfahrungen und verbreiten einen leichten Mentholduft gegen die Angst und zur Erfrischung der Passagiere bei der Landung. Weitere bekannte Aromen und deren Wirkungen sind: Zitrone zum munter machen und erfrischen, gleichzeitig erhöht Zitrone die Konzentrationsfähigkeit und sorgt für Klarheit der Gedanken. Lavendel sorgt für Entspannung. Der Duft von Rosen hebt die Stimmung und lindert Nervosität. Lemonengras hilft Ängste abzubauen und Orange wirkt anregend.

Beim Einsatz von Düften in der Praxis, gerade auch für Patienten mit einer Oralphobie, sollten einige Richtlinien beachtet werden, bei einigen ätherischen Ölen ist sogar Vorsicht geboten z. B. bei Allergikern oder bei Patienten mit Bluthochdruck. Die meisten Öle sind jedoch universell verträglich (bestätigt durch wissenschaftliche Studien). Benutzen Sie bitte nur hochwertige ätherische Öle von zertifizierten Herstellern. Der Verband der HNO Ärzte warnt ausdrücklich vor preiswerten, künstlichen Duftstoffen. Achten Sie bei den Anbietern daher darauf, dass eine Volldeklaration wie 100% naturreines ätherisches Öl, Gewinnungsverfahren und Ursprungsland angegeben wird. Exquisite ätherische Öle zeichnen sich mitunter durch ihren höheren Preis aus, sind aber sparsam im Verbrauch. Auch die Partnerwahl (Personaleinstellung) wird unterbewusst von unserem Geruchssinn gesteuert. Da zeigt sich dann, ob "die Chemie zwischen uns stimmt" oder wir im wahrsten Sinne des Wortes unser Gegenüber "nicht riechen können".

Nur wie finde ich den richtigen Raumduft für die Praxis in einer so unüberschaubaren Auswahl? Am besten lassen Sie sich von zertifizierten Aromatherapeuten fachkundig beraten. Hier einige Tipps im Vorfeld: Probieren Sie nie mehr als vier verschiedene Düfte, sonst überfordern Sie Ihre Nase. Nehmen Sie sich Zeit: Ein Duft braucht 3–5 Minuten, bevor er sich entwickelt und seinen Charakter zeigt und weniger ist manchmal mehr!

Wissenschaftliche Studien belegen, dass Gorillas über den Ausstoß von Duftstoffen miteinander kommunizieren und so Wut ausdrücken oder eine drohende Gefahr signalisieren können.

Wir jedenfalls entscheiden uns für einen dezenten, frischen Duft und setzen den virtuellen Rundgang in Richtung Wartezimmer weiter fort.

## Wartezimmer

Was empfinden Sie, während Sie Platz nehmen? *“Hupp’s – der Stuhl ist ja doch nicht so bequem, wie in der Erinnerung”*. Ein gestresster, wartender Patient, möglicherweise noch mit Schmerzen, nimmt die Unbequemlichkeit der Bestuhlung doppelt wahr und reagiert mitunter ungehalten auf längere Wartezeiten. Stellen Sie sich vor, Sie selbst sind der Patient und müssen mit einer Wartezeit rechnen, da Ihr Kollege (Sie haben einen angestellten Assistenzarzt) einen unbestellten Patienten zuvor behandelt. Sie haben jetzt genügend Zeit und können sich den Wartebereich ansehen. Zum Glück finden Sie eine aktuelle Auto- oder Sportzeitschrift und sind sofort in einen interessanten Artikel vertieft. Ebenso freuen sich Patienten über **zeitgemäße Lektüre**, welche die Wartezeit ungemein verkürzt. *“Schon”* werden Sie aufgerufen und betreten das Behandlungszimmer trotz Schmerzen relativ entspannt.

Unterschätzen Sie bitte nicht den Wert einer ablenkenden Lektüre, besonders, wenn mit einer Wartezeit zu rechnen ist. Intellektuelle, zeitkritische und politische Zeitschriften informieren umfassend über das Weltgeschehen. Reporter berichten ausführlich über Kriege,

Rezessionen und neuerdings auch über Burnout und Depressionen. Während des Lesens werden Sie aufgerufen und nehmen gedanklich das soeben Gelesene mit in die Behandlung. Die negative Informationsflut wird unbewusst vom Gehirn aufgenommen und furchtsame Patienten entwickeln mitunter chaotische Phantasievorstellungen von der bevorstehenden, unbekanntem Behandlung. Ein Praxisinhaber sollte dem Rechnung tragen und bei der Auswahl der Praxislektüre umsichtig sein. Ich persönlich denke, dass politische Zeitschriften nicht unbedingt in eine Zahnarztpraxis gehören, zu Hause sind sie für mich unentbehrlich.

Schon in den 1980er Jahren machte meine Mutter mich darauf aufmerksam. Damals antwortete ich ihr: *“Die Yellowpress ist doch typische Hausfrauenlektüre und entspricht nicht dem Niveau meiner Praxis.”* Zu jener Zeit berücksichtigte ich den wohlwollenden Hinweis meiner Mutter nicht. Erst mit den Jahren verstand ich den Sinn ihrer Äußerung und lernte ihn zu schätzen. Diese Denkweise ist keineswegs überholt! So berichtete mir der Referent einer Implantatfirma während der Vorbereitung zu einem gemeinsamen Seminar von den Auswirkungen negativer Leselektüre (in einem bekannten Magazin stand mal wieder ein Bericht über die viel zu hohen Verdienste der Zahnärzte). Seine Erfahrung: *“Wenn negative, missgünstige Gedanken unbewusst aufgenommen werden, entsteht auch eine negative Beratungssituation und die Umsetzung eines anspruchsvollen Zahnersatzes ist fast unmöglich.”* Ganz verwundert sah ich ihn an und dachte: *“Mutter hatte mal wieder recht”*.

Hierzu ein Tipp: Der Leserkreis bietet eine breite Palette anspruchsvoller Zeitschriften an, die in einem wöchentlichen oder 14tägigem Turnus getauscht werden können.

Bei der Musikauswahl gibt es ebenso einiges zu berücksichtigen. Es ist ja so unkompliziert den Knopf des geliebten Radios zu drücken und schon sind alle Anwesenden mitten im kriegerischen Weltgeschehen. Ich persönlich brauche mein Radio am Morgen. Doch bitte keine permanente **Dauerbeschallung im Wartezimmer** und in den Praxisräumen. Unser Unterbewusstsein nimmt akustische negative Hiobsbotschaften ebenfalls auf und verarbeitet sie dann, wie bereits genannt, auf dem

Behandlungsstuhl. Ängstliche und unwissende Patienten haben eine sensiblere Wahrnehmung und die Bewertung und Reaktion auf eine unbekannte Situation fällt bei ihnen viel bedrohlicher und unkontrollierbarer aus, als diese in der Realität sind. Diese ausgeprägte Angst ist gerade bei Kindern zu beobachten. Schlechte Erfahrungen aus der Kindheit werden später ins Erwachsenenalter unbewusst übernommen. Bitte nehmen Sie die Problematik ernst und bagatellisieren diese nicht. Es gibt viele wissenschaftliche Untersuchungen zu diesem Thema, wie negative Gedanken vom Gehirn aufgenommen und verarbeitet werden. Die Aktivität ist in bestimmten Hirnrealen messtechnisch nachweisbar. Die Psyche entscheidet dann zu 90%, ob im Körper Stress entsteht und sich daraus Angst entwickelt.

Bei der Musikauswahl ist ebenfalls, wie bei den Leseangeboten oder Düften, Vorsicht geboten. Unterschiedliche Musikstile erzielen verschiedene Wirkungen. Bei Heavy Metal Musik z. B. steigt in der Regel die Bereitschaft zur Aggression, während beim Hören von Bach oder Mozart das Aggressionspotenzial sinkt.

Ich nehme gerne den Hinweis eines Berliner Kollegen<sup>4</sup> auf, der mit dem Musikeinsatz in der Praxis experimentierte, bevor er, seine Mitarbeiter und die Patienten zufrieden waren. Sein Fazit: Keine Entspannungsmusik, sondern anspruchsvolle und abwechslungsreiche, instrumentelle Musik (klassisch oder modern), welche leicht zugänglich ist. Sie können diesen Tipp einfach aufnehmen und setzen sich selber bei der Musikauswahl nicht unter zusätzlichen Druck. Die Internetseite Relax Sound bietet eine große Auswahl an unterschiedlichen Musikstilen an. Auch hier können Sie eine Teambesprechung ansetzen und hören sich gemeinsam mit den Mitarbeitern ein paar musikalische Ausschnitte an, bevor Sie Ihre Wahl treffen. Beachten Sie hierbei auch die Bestimmungen der GEMA.

---

<sup>4</sup> Eigenbrodt M. Nicht berieseln – Leserbrief zum Titel „Mit Musik gegen die Angst“. zm 2014;104 (10A):9.



Haben Sie den Wartebereich genau gemustert, dann können Sie nun wertfrei urteilen, wie es sich beim Verweilen im eigenen Wartezimmer anfühlt. Würden Sie selber gerne als Patient hier warten wollen? Mehrere Fragen tun sich auf:

1. Wie ist der Sitzkomfort der Bestuhlung?
2. Finden Sie aktuellen, ablenkenden Lesestoff – für jeden etwas – eine bunte Palette sozusagen? Auch an Kinder denken.
3. Hat Ihr Team den grünen Daumen für die Pflanzen oder hängt das Herz der Praxis noch am verwelkten und verstaubten Gummibaum aus der Eröffnungszeit?
4. Wie steht es mit Frischluftzufuhr oder bekommt der Patient schon die erste Betäubung – gratis versteht sich?
5. Dringen Bohrgeräusche an Ihr Ohr – vielleicht arbeitet gerade eine (hoffentlich zertifizierte) ZMP? Aufgeklärte Patienten wollen mitunter Zertifikate sehen!
6. Können Sie Telefongespräche aus der Anmeldung mit verfolgen und wenn ja, wie souverän geht das Personal mit problematischen Fragen der Patienten um?
7. Befindet sich ein Patient mit einem unangenehmen Anliegen an der Rezeption – wird auf Datenschutz geachtet?
8. Liegen lose, zerfledderte Aufklärungsflyer rum? Sieht ja aus wie bei Hempels unterm Bett.
9. Befinden sich herumliegende Bauklötzer von spielenden Kindern auf dem Boden (Eltern achten leider häufig zum Ärger des Personals und anderer Patienten nicht darauf), die ältere Menschen oftmals übersehen und darüber stolpern könnten?
10. Werden Sie von nervenden Berichten oder aufdringlicher Musik aus dem Radio berieselt?



---

Unglaublich; es sind 10 Punkte, die es nur im Wartebereich zu beachten gibt. Natürlich weiß ich, dass in kleinen Praxen aus Platzgründen kein abgetrenntes Wartezimmer vorhanden ist. Gerade für diese Praxen

ist es von Bedeutung, die verschiedenen Facetten der Wahrnehmung eines Patienten – Berücksichtigung von Datenschutz und Wohlfühlen – zu kennen und daraus eventuelle Veränderungen vorzunehmen. Wo ein Wille ist, da ist bekanntlich auch ein Weg.

Im Teil 2 werden einige Anregungen zur Praxisgestaltung vorgestellt. Der Gorilla staunt über die Vielzahl dieser Punkte und fügt nach kurzem Grübeln selber noch einen hinzu.

**11.** Wasser – nach einem hektischen Arbeitstag tut ein Schluck Wasser gut. Dehydration bedeutet für die Zellen grundsätzlich Stress und den können wir in der Praxis nicht gebrauchen.

### **Fazit:**

Ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Ihnen und den Patienten entsteht nicht allein durch Fachkompetenz, sondern ebenso durch eine angenehme Praxisatmosphäre. Fachlich heißt es: Corporate Design und beinhaltet das gesamte, einheitliche Erscheinungsbild eines Unternehmens, einer Praxis, wobei der Wartebereich ein wichtiger Teilbereich davon ist.

## **Behandlungszimmer**

Der Weg führt Sie jetzt weiter ins Behandlungszimmer. Ihr Kollege und das Personal sind momentan nicht anwesend. Sie haben Zeit – schauen Sie sich bitte um. Fällt Ihnen etwas auf – nein? Dann richten Sie den Blick zur OP-Lampe. Sind noch Wasserspritzer, Fingerabdrücke von der Vorbehandlung oder sogar angetrocknete Blutspritzer von der gestrigen Wurzelspitzenresektion zu sehen? Wartende Patienten im Behandlungsstuhl haben einen ausgesprochen kritischen Blick für Unsauberkeit. Egal, ob der Blick auf die Lampe oder die Einheit fällt. In meiner Praxis hat mich einst ein männlicher Patient darauf aufmerksam gemacht, dass der Monitor der Intraoralen Kamera voller Wasserspritzer sei. Äußerst unangenehm, kann ich Ihnen sagen, denn *“Das äußere Erscheinungsbild prägt die Erwartungshaltung“*. Patienten schließen daraus, dass eventuell meine Arbeitsweise auch unsauber sei; und das kann ich nachzuvollziehen. Ich nahm diesen Hinweis jedenfalls dankbar auf, denn

so konnte ich gegensteuern. Was einem Patienten auffällt, fällt auch anderen auf und wirft letztendlich kein gutes Licht auf die Praxis. Eine schlechte Bewertung (auch im Internet) verbreitet sich schnell und zieht negative Mundpropaganda nach sich. Und mangelnde Hygiene ist ein vieldiskutiertes Thema.

Ich nahm den Hinweis des Patienten jedenfalls ernst und verstand die Wichtigkeit der Botschaft. Noch am selben Tag unternahm ich einen kritischen Rundgang durch die Praxis, wobei ich meine Beobachtungen notierte. Danach musste das Team dasselbe "Szenario" durchlaufen. Wir verglichen unsere Notizen und zogen daraus Konsequenzen. Die Botschaft an alle lautet: Hygiene spielt in der heutigen Zeit eine überragende Rolle und sorgt für ausreichenden Gesprächsstoff. Hiobsbotschaften über mangelnde Krankenhaushygiene erreichen uns fast täglich und Praxen sind nicht ausgeschlossen. **Bei Nichteinhaltung der Hygienevorschriften kann sogar eine Praxisschließung erfolgen.** Eine vorübergehende Schließung einer kieferchirurgischen Praxis erlebte ich vor ein paar Jahren. Ein Patient bekam einige Stunden nach einer Zahnbehandlung unter Narkose eine Sepsis und wurde mit dem Rettungshubschrauber in eine entsprechend ausgerüstete Klinik geflogen. Die Praxis wurde augenblicklich unter Polizeiaufgebot geschlossen und die Fehlersuche begann. Unter Kollegen machte das sofort die Runde und gab Raum für vielfältige Spekulationen. Praxisinhaber werden in die Pflicht genommen und müssen eine lückenlose Hygienekette nachweisen können.

Ein weniger dramatisches Beispiel für unbefriedigendes Hygienebewusstsein aus der heutigen Zeit: Nach erfolgreicher Implantation folgte die Nahtentfernung in der Folgesitzung. Alle Instrumente waren einwandfrei hygienisch verpackt, einschließlich der Handschuhe, welche sich der Arzt anzog. Da das Personal noch nicht anwesend war, beschloss der Arzt, gemeinsam mit dem Patienten das im Vorfeld hergestellte Röntgenbild am Monitor anzusehen. Ahnen Sie schon, was ich zum Ausdruck bringen möchte? Er bediente die Maus, tippte auf der Tastatur herum und stellte den Monitor in Richtung des Patienten ein, und das alles mit sterilen Handschuhen!

Frage: Braucht der schicke PC diese Sterilität? Der Patient registrierte es jedenfalls im Nachhinein. Bitte nehmen Sie dieses Beispiel

ernst, denn auch hier ruft der Gorilla zur Achtsamkeit auf, um etwaige schwerwiegende Folgen zu vermeiden. Ich denke, derartiges Handeln entsteht aus Gedankenlosigkeit. Doch einige besonders aufgeklärte Patienten könnten hier eine Chance für Schadenersatzansprüche wittern. Selbst ein banaler Schnupfen eines assentierenden Mitarbeiters zog ein Schmerzensgeld von 25.000 Euro nach sich, weil "beherrschbare Risiken" nicht berücksichtigt wurden<sup>5</sup>. Zeitungen bekunden großes Interesse an diesem Thema. Spiegel Online 06 Juni 2012 "Hygienemangel ist der neue Ärztepfusch". Wie schon erwähnt, ist die Wahrnehmung der Patienten eine andere als Ihre, zumal Routine bekanntlich blind macht. Wartende Patienten haben jedoch Zeit und nutzen diese auf ihre Weise.

Ich möchte nicht den Moralapostel spielen und den Finger ständig in eine neue Wunde legen. Mein Anliegen ist es, Ihren Blick auch auf diesen Teil der Praxisführung zu fokussieren. Eine ausgezeichnete Hygiene gehört zu den wichtigsten Basisanforderungen jeder Zahnarztpraxis.



Ein Dankeschön an die Patienten, welche Sie in angemessener Form auf etwaige Nachlässigkeiten aufmerksam machen. Diese Patienten kommen wieder, die, die nichts sagen, bleiben der Praxis einfach fern.

Schon William Shakespeare wusste:

*"Glücklich sind, die erfahren, was man ihnen aussetzt, und sich danach bessern können."*

Mittlerweile liegen Sie "ausgeliefert" im Behandlungsstuhl, stieren Löcher in die Luft oder Sie blicken in "vermummte" Gesichter. Wie viel schöner wäre es, an die Decke zu schauen und ablenkende Bilder zu erforschen. Mitunter gibt es viel zu erkunden und eben auch mal ein Kreuzworträtsel zu lösen (Abb. 1-1). Im Teil 2 des Buches erfahren Sie mehr zu diesem Thema.

<sup>5</sup> Urteil vom Bundesgerichtshof AZ:VI ZR 158/06 aus einer orthopädischen Praxis.

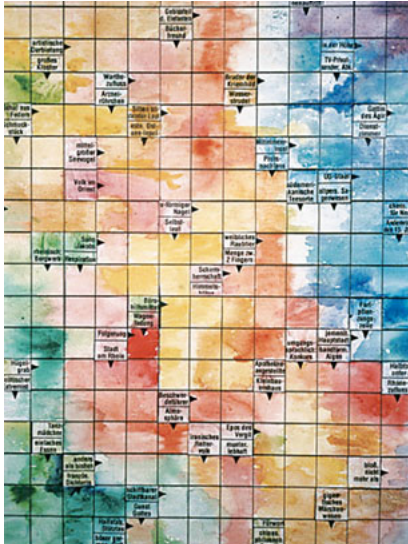


Abb. 1-1 Deckenbild – Rotraud König.

Nach Beendigung der gedachten Behandlungssituation führt der Rundgang zurück an die Rezeption. Die im Behandlungszimmer gewonnenen Sinneseindrücke nehmen Sie mit und notieren diese vielleicht. In einer ruhigen Minute lassen Sie alles noch einmal Revue passieren und Sie werden erstaunt sein, was es im Nachhinein noch zu registrieren gibt.

An der Anmeldung ist ein eventueller Folgetermin zu vereinbaren. Werden Sie, als Patient, nach Ihren Wünschen gefragt oder überrollt man Sie und drückt Ihnen den Terminzettel in die Hand? Patienten sind mündige, selbstverantwortliche Menschen, die auf Augenhöhe kommunizieren wollen. Trotzdem haben einige Patienten nicht den Mut, nach einem anderen Termin zu fragen, obwohl sie wissen, dass dieser nicht passt. Was passiert dann in der Regel? Patienten sagen den Termin später telefonisch – wenn überhaupt – ab. Unnötig! Ich erlebte diese Situationen wiederholt während meiner Praxisvertretungen.

Was sind die Beweggründe der Mitarbeiter, ohne Absprache mit dem Patienten Termine zu vergeben? Gedankenlosigkeit? Eine mögliche Denkweise wäre, wenn es beispielsweise um die ältere Generation

geht: *“Ein älterer Mensch hat doch immer Zeit“*. Dies ist ein Irrtum. Häufig sind es Großeltern und sie müssen vielfach auf die Enkel aufpassen, diese von der Schule abholen und Hausaufgaben beaufsichtigen. Nebenbei haben etliche Menschen Gesundheitsprobleme und andere wichtige Arztkontrollen. Dies gilt es zu berücksichtigen. Der Patient hat ein Mitspracherecht – auch bei der Terminvergabe. In der Regel sitzt junges Personal an der Anmeldung und kann die Gedankenwelt der älteren Generation nicht nachvollziehen. Geht auch gar nicht. Laut neuro-wissenschaftlicher Forschung gibt es verschiedene Areale im Gehirn, welche für die soziale Kompetenz (beinhaltet u.a. Emotion, Empathie, Respekt, Hilfsbereitschaft ...) verantwortlich sind. Das limbische System und der präfrontale Kortex sind zwei wichtige Strukturen davon. Mit Anfang 20 befinden sich diese Regionen des Gehirns noch in der Entwicklung. Wie ältere Menschen fühlen, denken, empfinden und sich verhalten, ist für junge Menschen oft nicht nachvollziehbar und kann zu Missverständnissen und unnötiger Hektik führen.

Andererseits möchte ich hier einfügen, dass Sie sich nicht zum *“Werkzeug“* der Patienten machen lassen dürfen. Meist sind sie gut gelaunt, können aber mitunter überreizt und dreist agieren. Gerade in diesen Situationen ist es von Bedeutung, Ruhe zu bewahren und die gute Erziehung nicht zu vergessen. Hierzu ein typisches Beispiel. Bei prothetischen Arbeiten sind bestimmte Arbeitsschritte einzuhalten und einige brauchen aus Sicht der Zahntechnik Zeit. Setzen Sie bitte die Zahntechniker nicht unter Druck, wenn Patienten augenblicklich (besser schon gestern) einen neuen Zahnersatz haben möchten. Vielfach haben Sie gerade diesen Patienten schon vor Jahren über neuen Zahnersatz aufgeklärt; der Patient lehnte aus unterschiedlichen Gründen ab. Nun soll alles schnell gehen, denn der 40. Geburtstag oder die Silberhochzeit steht an. In der Hektik können sich sowohl auf zahnärztlicher als auch auf zahntechnischer Seite Fehler einschleichen und das Ergebnis ist dann vielfach nicht zufriedenstellend. Der Druck von Patienten erzeugt unnötigen Stress und Stress senkt in diesen Momenten die Konzentrationsfähigkeit.

Aus zahntechnischer Sicht schildert uns *Judith Behra*, Geschäftsführerin der Zahntechniker-Innung Berlin-Brandenburg Wissenswertes dazu: Jede zahntechnische Arbeit ist ein Unikat. Die Herstellung besteht aus unzähligen Schritten, die jedoch niemals standardisiert sind. Für exzellente Resultate sind viel handwerkliches Geschick und künstlerisches Vermögen erforderlich. Vieles davon ist „Fummelarbeit“, die nun einmal nicht schnell geht, wenn es ordentlich sein soll.

Das fängt schon ganz am Anfang an: Bestimmte Abdruckmaterialien für z. B. Sammelabformungen sollten 24 Stunden ruhen, bevor sie weiterverarbeitet werden, eine zu frühe Verarbeitung kann zu Ungenauigkeiten führen, die sich auf die gesamte weitere Arbeit auswirken. Das Ausgießen der Abdrücke muss, nach entsprechender Vorbereitung zur Vermeidung von Blasenbildung, ruhig und korrekt erfolgen. Auch hierbei sind Aushärte- und Trocknungszeiten einzuhalten. Jeder Fehler, durch Hektik und Zeitdruck entstanden, zieht sich durch den gesamten Herstellungsprozess. Viele bei der Herstellung von Zahnersatz verwandte Materialien sind mit längeren Verarbeitungszeiträumen verbunden: Anrührdauer, Aushärtungszeiten, Zeiten für das Aufheizen der Öfen zum Gießen von Metallen, Brennzeiten u.v.m. Dies führt dazu, dass, unabhängig von der Geschicklichkeit und Schnelligkeit des einzelnen Zahntechnikers, die Herstellung einer Arbeit einen nicht unerheblichen, häufig unterschätzten Zeitraum erfordert.

Dazu kommt, dass es für den gestalterischen, künstlerischen Aspekt der Tätigkeit eines Zahntechnikers (z. B. bei umfangreichen Versorgung) von großem Wert ist, die Qualität der Arbeit zu steigern, indem man sie nach einigen Stunden Arbeit aus der Hand legt, um sie danach mit frischem Blick wieder aufzunehmen und kontrollieren zu können.

Nicht nur die reinen Herstellungszeiten sind ausschlaggebend für den korrekten Arbeitsablauf, sondern auch die angemessene Planung der Lieferzeit. Wenn der Zahntechniker also sagt, er benötige für eine Arbeit fünf Tage, ist mit Abholung und Anlieferung mit mindestens sieben Werktagen bis zum frühestmöglichen Zeitpunkt der Wiedereinbestellung des Patienten zu rechnen. Häufig werden diese Zeiten nicht beachtet und dadurch

verkürzt sich die Zeit für die Herstellung des Zahnersatzes. Zahntechnik ist akribische Präzisionsarbeit im  $\mu\text{m}$ -Bereich, der Versuch einer „Abkürzung“ kann hier nur zu Lasten der Qualität gehen.

Ein Bauherr weiß genau:

*„Wer ein solides Haus bauen will, muss genug Zeit für das Fundament aufbringen“.*

In meinen Praxisvertretungen habe ich noch andere Beispiele erlebt, wie Patienten Zahnärzte unter Druck setzen. Einige Praxisinhaber richten sich ausschließlich nach den Wünschen der Patienten, denn der Patient ist König. Warum eigentlich und was steckt tatsächlich dahinter? Mein persönliches Empfinden ist: Angst, den Patienten zu verlieren, wenn ihm widersprochen wird. Selbstverständlich sollten Sie auf Wünsche eingehen, dürfen aber niemals zahnmedizinische Gegebenheiten außer Acht lassen. Bei massivem Knochenabbau, mangelnder Mundhygiene und Uneinsichtigkeit zur regelmäßigen Prophylaxe sind Implantate und höherwertiger Zahnersatz kontraindiziert. Dann sind Misserfolge vorprogrammiert und die Praxis hat das Nachsehen und obendrein schlechte Mundpropaganda.

Einen Fehler begeht ein Zahnarzt, wenn er über Behandlungsalternativen nicht aufgeklärt. Das äußere Erscheinungsbild eines Patienten führt häufig zur Bewertung: *„Der kann sich etwas anders sowieso nicht leisten.“* So unglaublich es auch klingen mag, in einigen Praxen ist diese Denkweise noch verbreitet. Auch wenn ich persönlich das Wort Fehler nicht mag, hier ist es angebracht. Keine Aufklärung über Alternativen oder zu erwartende Kosten ist definitiv falsch und kann schwerwiegende (gerichtliche, finanzielle) Folgen nach sich ziehen. Denken Sie bitte an das neue Patientengesetz: § 630c Informationspflicht, § 630e Aufklärungspflicht, § 630f Dokumentation, § 630h Beweislast bei Haftung<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> BZÄK, KZBV. Patientenrechtegesetz im Überblick – Neue Regeln für den Praxisalltag. zm 2013;103 (9A):88-104.





Wecken Sie bei den Patienten Neugier und informieren Sie über gut erforschte Behandlungsmöglichkeiten. Schildern Sie deren Vor- und Nachteile und stellen Sie Erfolgsaussichten realistisch dar. Wichtig ist es ebenfalls, über Preise zu sprechen. Geben Sie ihnen bitte Zeit – bei Geldausgaben wollen Partner mit ins Boot genommen werden.

*„Die Kunden wissen gar nicht, was sie wollen, bevor wir es ihnen gezeigt haben.“* ein interessanter Spruch von Steve Jobs, der auch in Zahnarztpraxen seine Berechtigung hat.

Ein aufgeklärter Patient ist zugänglich für notwendige Maßnahmen – auch höherwertigen, ästhetischen Zahnersatz, wenn Sie ihm entsprechende Vorschläge unterbreiten. Falls Sie im Praxisalltag keine Zeit für eine professionelle Aufklärung haben, dann organisieren Sie doch eine Informationsveranstaltung in der Praxis! Das Argument: Meine Räumlichkeiten sind begrenzt – sollte kein Hindernisgrund sein. Fragen Sie den Zahntechniker und führen Sie gemeinsam mit ihm eine Veranstaltung in dessen Labor durch. Die Unterstützung durch das Labor kommt bei Patienten sehr gut an. Der vermeintliche Mehraufwand macht sich auf Dauer bezahlt, bereitet Freude und Patienten spüren, dass Sie Interesse an ihren Bedürfnissen und Wünschen haben. Dies dient der weiteren Patientenbindung. Bei gemeinsamen Veranstaltungen im Dentallabor lernen die Patienten auch mal das Labor kennen und gewinnen einen Einblick in die Arbeit der Zahntechniker. Patienten berichteten mir, dass sie gar nicht wussten, *„wie viele Arbeitsschritte bei der Herstellung ihrer Prothese/Brücke erforderlich sind“*. Auch die Zahntechniker sind empfänglich für Lob.

Mit meiner ersten Informationsveranstaltung (1996) zum Thema: *„Hypnose in der Zahnarztpraxis“* gewann ich innerhalb weniger Tage eine vierköpfige Familie. Durch die positive Mundpropaganda der einzelnen Familienmitglieder erweiterte sich mein Patientenstamm innerhalb kürzester Zeit. Diese Veranstaltungen dienten einerseits der Aufklärung, andererseits gab ich den Patienten Entscheidungsmöglichkeiten

an die Hand. Mit einer bildhaften Darstellung über beispielsweise schöne Zähne, weckte ich Gefühle und diese Empfindungen sind der Schlüssel für Entscheidungen.

Der gemeinsame virtuelle Rundgang endet hier. Nehmen Sie sich bitte Zeit und durchlaufen Sie in Gedanken die einzelnen Räumlichkeiten der Praxis noch einmal. Versuchen Sie, die Emotionen und Denkweise der Patienten nachzuvollziehen, auch wenn diese für Sie nicht sofort einleuchtend erscheinen.

*“Wenn es ein Rezept für Erfolg gibt, ist es die Fähigkeit, sich in die Rolle des anderen zu versetzen.”*  
Henry Ford

Erinnern wir uns: Stress aus Sicht der Patienten:

- kann beim Entree und an der Anmeldung entstehen,
- kann sich im Wartezimmer fortsetzen
- und kann im Behandlungsraum eventuell zum Desaster führen.

**Fazit:**

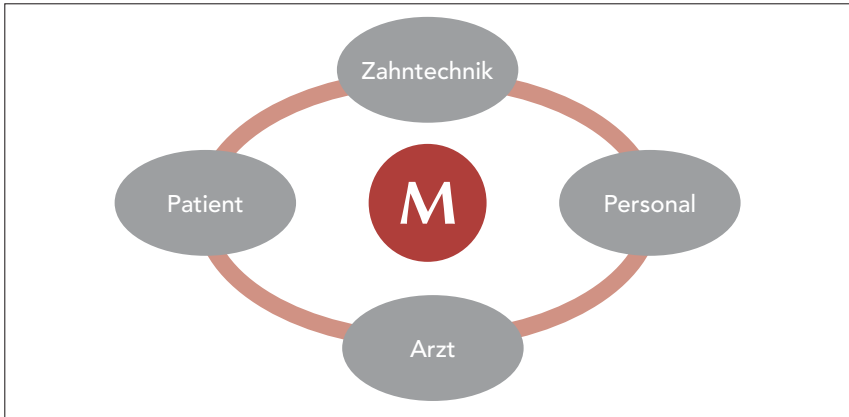
Durch Intensivierung der eigenen Wahrnehmung kann unnötiger Stress im Vorfeld der zahnärztlichen Behandlung minimiert oder ganz vermieden werden.

## 1.2 Stress – aus Sicht der Mitarbeiter

Stellen Sie sich bitte eine charakteristische Situation einer Mitarbeiterin vor: Der heutige Tag hat für sie schon “gut” begonnen; verschlafen, Straßenbahn verpasst und nun wird sie von den Kolleginnen missgelaunt, wegen der wiederholten Verspätung, empfangen. Das Wartezimmer ist voll besetzt und an der Anmeldung stehen ebenfalls noch Patienten. Sie sind pünktlich und Ihr Blick sagt alles. Aus Erfahrung weiß diese Angestellte, was diese Mimik zu bedeuten hat. Hektik und Disharmonie breiten sich, wie ein dunkler Schleier, über die gesamte Praxis aus. Die Mitarbeiterin gerät unter Druck, ist gereizt und reagiert hektisch. Stress ist bekanntlich ansteckend und in allen Winkeln der Praxis

spürbar. Die Dissonanzen können diese Mitarbeiterin schnell an die Belastungsgrenze führen, senkt die Arbeitsleistung und die Stimmung wird im gesamten Team negativ beeinflusst. Sie ist gedanklich nicht mehr bei der Arbeit und die wiederholte Verspätung könnte als innerer Rückzug gedeutet werden. Es bleibt die spannende Frage nach den Gründen: Worauf basiert der innere Rückzug? "

Arbeit sollte Freude bereiten und mit Begeisterung ausgeführt werden. Dort, wo unterschiedliche Charaktere aufeinander treffen, beginnen häufig die Probleme. Streitigkeiten und Mobbing unter den Mitarbeitern sind leider in einigen Praxen an der Tagesordnung. Die Dispute werden mitunter nicht wahrgenommen oder ignoriert. Der Blickwinkel auf bestimmte Arbeitsweisen ist ungemein vielseitig. Um dieses einmal zu visualisieren – Bilder haben oft eine psychologische Wirkung – bediene ich mich eines bewährten Mittels aus dem Coaching.



Wie würden Sie lieber Leser, als Arzt, als Mitarbeiter, als Zahntechniker oder als Patient das Zeichen in der Mitte des Kreises deuten und wie wäre Ihre Sicht, von einer anderen Position aus?

Die Interpretationen des Symbols fallen unterschiedlich aus; Entscheidungen und Reaktionen auf die empfangende Botschaft ebenfalls. Im Grunde genommen sind die verschiedenen Blickwinkel bekannt; in stressigen Momenten wird ihnen jedoch weniger Beachtung geschenkt.

Auf wessen Seite liegt bei der Betrachtung des Symbols die Wahrheit und kann hier überhaupt von Wahrheit gesprochen werden? Jeder will seinen Standpunkt verteidigen – es liegt in der Natur der Menschen, die eigene Wahrnehmung als die einzig richtige Realität anzusehen. Dadurch sind Missverständnisse vorprogrammiert, wenn der Blick nur auf eine Sichtweise fokussiert ist. Der als Selbstverständlichkeit angesehene eigene Blickwinkel ist das Übel. Kontroversen liegen hier begraben, ob mit Patienten, Zahntechnikern, Praxisinhabern oder eben mit Angestellten.

*“Jedes Problem erlaubt 2 Standpunkte: unseren eigenen und den falschen”.*

Channing Pollack, amerik. Drehbuchautor

Aus heutiger Sicht sehe ich den Umgang mit meinem damaligen Team auch mit anderen Augen. Zugegeben, ich war keine autoritäre oder cholerische Chefin – das glaube ich zumindest! Ahndungen vor Patienten waren ein Tabu; dessen ungeachtet habe ich sie vermutlich gelegentlich unbewusst verletzt. Kommunikation kann auch ohne Worte stattfinden – ein falsches Lächeln, eine hochgezogene Augenbraue, ein tiefes Luftholen – diese Botschaften kommen beim Personal “gut” an. Meine damalige Auffassung war: *“Eine Helferin muss alles können, was sie in Ihrer Ausbildung gelernt hat; egal wo sie eingesetzt wird.”* Grundsätzlich stimmt diese Einstellung, auch heute noch. Jedoch hat jeder Mensch Sympathien oder Antipathien gegenüber bestimmten Tätigkeiten. Ich favorisierte die Prothetik, die Chirurgie war nicht mein Steckenpferd. Also, warum sollte es beim Personal anders sein? Auf etwaige Fähigkeiten und Wünsche der Angestellten bin ich nicht eingegangen, man kommunizierte damals nicht miteinander und auf Augenhöhe schon gar nicht. Heute würde ich bereits im Einstellungsgespräch diese Fakten erfragen und die neuen Mitarbeiter dementsprechend einsetzen. Weder während des Studiums noch in der Assistenzzeit wurde darüber gesprochen. Vor 30 Jahren war eine zahnmedizinische Fachangestellte eben nur eine Helferin. Meine diesbezügliche Meinung änderte sich schlagartig mit der eigenen Praxisgründung 1985. Berücksichtigen wir die persönlichen Stärken des Personals, fühlt es sich wertgeschätzt und

arbeitet motivierter. Über-, aber auch Unterforderungen, welche zu Demotivationen führen können, beugen wir somit vor. Damit wächst die Wahrscheinlichkeit für eine erfolgreichere Zusammenarbeit. Ohne motivierte Mitarbeiter funktioniert der Praxisalltag eben nicht optimal.

Karl Lagerfeld, einer der bekanntesten deutschen Modeschöpfer, hat das auch für sich erkannt: *“Ohne mein Team wäre ich im Alltagsleben aufgeschmissen, denn ich kann nichts“*. Ich denke, wir sind uns einig, dass Herr Lagerfeld auf seinem Gebiet sehr wohl etwas kann und Großartiges leistet. Dass ich mit meiner Vorstellung von Praxisführung auf dem richtigen Weg war, bestätigte sich im Rahmen eines frühen Coachings. Mein damaliges zahntechnisches Labor organisierte in der Praxis ein Seminar zu den Themen: **Klare Praxisphilosophie, verantwortliches Einfühlungsvermögen und kommunikatives Miteinander**. Zu jenem Zeitpunkt waren Wertschätzung, Vertrauen, Anerkennung und gegenseitige Achtung zwar keine Fremdworte für mich, nach dem Coaching jedoch verstand ich die Bedeutung für eine gut funktionierende Praxisstruktur und Unternehmenskultur noch besser. Näheres dazu: Teil 3: Wertschätzende Praxiskultur.

Ich möchte Ihnen zwei unterschiedliche Arbeitsbereiche des Personals einmal genauer darlegen – Anmeldung und Stuhlassistenz.

## Anmeldung

Eine Rezeptionskraft sollte gutes Einfühlungsvermögen haben und über Menschenkenntnisse verfügen, um mit Patienten verständnisvoll kommunizieren zu können. Sind diese beiden Eigenschaften nicht gegeben, so ist diese Person an der Anmeldung eine Fehlbesetzung und Spannungen sind vorprogrammiert. Gerade bei der Rezeptionskraft ist Empathie ein wesentlicher Charakterzug. In Punkto Abrechnung, Stuhlassistenz, Erstellung eines Heil- und Kostenplanes, aber auch bei Computerfragen sowie labortechnischen Arbeiten kann diese Mitarbeiterin eine wahre Perle und von unschätzbarem Wert für die Praxis sein. Es liegt in Ihrer Hand, das Personal an der richtigen Stelle einzusetzen. Richten Sie als Arbeitgeber doch bitte einmal den Blick auf die Stärken der Mitarbeiter und erkennen deren Fähigkeiten. Leider wird zu häufig im Praxisalltag