

Werden Sie ein vertrauensvoller Gesprächspartner

Im Gespräch bleiben: Warum das Nachtelefonieren so wichtig ist (2)

Immer mehr Zahnärzte erkennen die Bedeutung des Nachtelefonierens: einmal, um das Vertrauensverhältnis zum Patienten weiter zu stärken, zum anderen aber auch aus wirtschaftlichen Gründen. Ist ein Heil- und Kostenplan erstellt, liegt er manchmal ohne weitere Reflexion beim Patienten zu Hause. Er kann die Zahlen lesen, die am Ende stehen. Warum genau diese Behandlung aber so wichtig und für ihn richtig ist, das hat er nach dem ersten Aufklärungsgespräch oft noch nicht verstanden. Mit dem Bewusstsein, etwas Gutes zu tun, fürsorglich zu sein, sollten die Zahnmedizinischen Fachangestellten ihn nach einer bestimmten Frist telefonisch kontaktieren.

Wer in Patientenforen im Netz stöbert, stellt bald fest, dass sich

manche Patienten bis zu fünf verschiedene Kostenvoranschläge holen. Vier weitere Mediziner befinden sich also nun mit dem Zahnarzt im Wettstreit, ohne dass dieser davon weiß. Natürlich kennen die Kollegen aber nicht die Besonderheiten oder die Vorgeschichte. Wenn sie schlicht billiger sind, und der Patient deswegen zu ihnen wechselt, ist er meist für immer verloren. Niemand kehrt danach zu seinem ursprünglichen Zahnarzt zurück.

In dieser Situation können die Mitarbeiter durch individuell auf sie abgestimmte Coachings zeigen, dass sie vertrauenswürdige Gesprächspartner sind. Angefangen vom genau auf den Anrufer abgestimmten Gesprächsanfang bis hin zu einer Sensibilisierung dafür, was der Patient eigentlich meint.

Zum Beispiel hören viele bei dem Satz: „Ich weiß ja, dass ich das machen lassen sollte, aber es ist wirklich sehr teuer“, nur heraus „es ist mir zu teuer.“ Tatsächlich ist aber eine gute Nachricht darin verborgen: Dem Patienten ist die Notwendigkeit des Eingriffs bewusst. Aufgabe der Mitarbeiterin ist es nun, zu erklären, warum die Behandlung genau in dieser Weise ablaufen sollte. Klar verständlich lässt sich darstellen, wie nachhaltig das Ergebnis sein wird und wie schonend der Eingriff. Manchmal verbirgt sich hinter „es ist teuer“ aber auch eine versteckte Nachfrage nach der Möglichkeit, in Raten zu

zahlen. Dann können besondere Zahlungsmodalitäten vereinbart werden. Keinesfalls sollte aber im Nachhinein der Preis geändert werden. Das wirkt unseriös, es entsteht der Eindruck, die zuvor genannte Summe habe nicht die Aufwendungen beziffert, sondern sei willkürlich gewesen.

Zähne sind eine „Visitenkarte“ des Menschen: Wer schlechte Zähne hat, gilt leicht als ungepflegt, oder es wird ihm als Zeichen von Armut ausgelegt. Bedenkt man, dass die meisten Menschen mindestens dreimal täglich essen, wird klar, wie oft dem Patienten eine mangelnde Funktionalität des Ge-

bisses schmerzhaft bewusst wird. Niemand will hier also sprichwörtlich „am falschen Ende sparen“. Das bedeutet, der Patient legt das Wohl seiner Zähne am liebsten in die Hände des Menschen, den er seit vielen Jahren als Zahnarzt seines Vertrauens kennt. Indem sie nachtelefonieren, tun die Mitarbeiter dem Patienten etwas Gutes. Wurden sie dafür entsprechend geschult, sind diese Anrufe keine lästige Pflicht mehr, sondern ein echtes Vergnügen.

Susanne Henneke, Business-trainerin und systemischer Coach, Bremen

Migrantische Medizin- und Pflegefachkräfte im institutionellen Wandel

Forschungsprojekt: Teilhabe durch soziokulturelle Öffnung?

Um dem Fachkräftemangel im Gesundheitssystem entgegenzuwirken, wird die Zuwanderung ausländischer Personals politisch forciert. Diese zunehmende Beschäftigung internationaler Arbeitskräfte beeinflusst die Arbeits- und Organisationsabläufe der jeweiligen Einrichtungen. Zugleich wächst die Zahl migrantischer Patienten. Zu den Herausforderungen zählen unter anderem Sprachbarrieren, differierende Ausbildungsinhalte und kulturelle Besonderheiten. Mit dem Ziel, dem entgegenzuwirken, fördert das BMBF das Forschungsprojekt „Teilhabe durch soziokulturelle Öffnung? (Post-)migrantische Fachkräfte und Patienten im institutionellen Wandel am Beispiel von Medizin und Pflege“.

Die Zahl der berufstätigen ausländischen Ärzte stieg innerhalb von zehn Jahren von etwa 15.000 im Jahr 2005 auf knapp 38.000 im Jahr 2015. 30.000 von ihnen arbeiten im stationären Bereich. Herausfordernd können neben Sprachbarrieren, differierenden Ausbildungsinhalten und Vorkenntnissen auch kulturelle Besonderheiten hinsichtlich des Hierarchieverständnisses oder des Kommunikationsstils sein. Als mögliche Hürde gilt auch die Sensibilisierung von Führungskräften für verschiedene kulturelle Hintergründe.

Zugleich steigt die Zahl der Behandlungsfälle aufgrund des demografischen Wandels. Dabei zählt der Bevölkerungsanteil der

über 65-Jährigen mit Migrationshintergrund zu der am schnellsten wachsenden Bevölkerungsgruppe bei gleichzeitig erhöhten Gesundheits- und Pflegerisiken infolge prekärer Lebensbedingungen und riskanter Arbeitsbelastungen.

Prof. Dr. David Matusiewicz, Dekan an der FOM Hochschule für Ökonomie und Management und Direktor des Instituts für Gesundheit & Soziales (ifgs), fasst die Problematik alltagspraktisch zusammen: „Grüßt eine Pflegekraft die Patienten mit ‚Mehrhaba‘, wenn sie das Patientenzimmer mit türkischen Patienten betritt? Wie verhält sich ein Arzt bei der Visite, wenn der Patient gerade betet? Das ist nur ein kleiner Teil von Fragen, die heute zum normalen Alltag in Krankenhäusern und Pflegeheimen gehört.“

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) fokussiert aufgrund dieser Problematik im Forschungsrahmenprogramm Geistes-, Kultur- und Sozialwissenschaften die Themen „Migration und gesellschaftlicher Wandel“ sowie „Diversität und institutioneller Wandel durch Zuwanderung“. Um der Problematik entgegenzuwirken, fördert das BMBF das Forschungsprojekt „Teilhabe durch soziokulturelle Öffnung?“ Ziel des Projekts ist es, den Wandel institutioneller Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen unserer postmigrantischen Gesellschaft in den Mittelpunkt zu stellen.

Opalescence
go

Find us on facebook
Ultradent Products Deutschland

Opalescence®
FÜR EIN STRAHLENDES LÄCHELN

- Leistungsstarke Zahnaufhellung für Zuhause mit 6% H₂O₂
- Praktisch und gebrauchsfertig
- Das UltraFit Tray sitzt höchst komfortabel, passt sich dem individuellen Lächeln des Patienten an und ermöglicht damit eine entspannte Zahnaufhellung

Vor dem Tragen des UltraFit™ Tray im Mund.

UltraFit™ Tray nach nur 10 Minuten im Mund.

www.Opalescence.com/de

ULTRADENT.COM/DE
© 2018 Ultradent Products, Inc. All Rights Reserved.

40 YEARS
1978-2018

ULTRADENT PRODUCTS, INC.