

Der Patient

Patientenzufriedenheit

Zufriedenheit liegt vor, wenn persönlicher Eindruck die Erwartungen erreicht oder übersteigt.

Laut Studie vom deutschen Arbeitskreis für Zahnheilkunde (DAZ) richten sich die Erwartungen auf 3 Bereiche:

1. Erscheinungsbild Praxis/Personal
2. Untersuchung und Behandlungsplanung
3. Kinderbehandlung

Erscheinungsbild der Praxis und persönliche Betreuung

- * Höflichkeit und Kompetenz
- * Interesse am Patienten
- * sensibler Umgang
- * Zeit für Patienten
(Untersuchung, Beratung etc.)
- * Erscheinungsbild des Personals

Untersuchung und Behandlungsplan

- * Patient ist gleichberechtigter Gesprächspartner
- * gründliche Untersuchung
- * umsichtige und einfühlsame Assistenz
- * Ablauf erklären
(Fragen beantworten, KVs erklären, vertraute Mitarbeiterinnen begleiten Patient, zeitnahe Schmerzbehandlung, kurze Wartezeiten - Folgetermine ggf. verschieben)
- * Diskretion
- * Datenschutz
- * Prophylaxebehandlung durch legitimierte Mitarbeiterin, verständlich mit praktischen Übungen
- * Fortbildungen durch Aushänge oder Ordner dokumentieren
- * keine Teamkonflikte vor Patienten

Kinderbehandlung

ganz heisses Eisen...**die Mutter** 🤯

- ✦ Kinder sind in der Praxis willkommen
- ✦ kindgerechte, einfühlsame Behandlung
- ✦ umfassendes, systematisches Prophylaxeangebot
- ✦ Beratung über Möglichkeit zur Zahngesundheit

Patienten empfangen

erster Eindruck: äußere Erscheinung! → Schublade
Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!

1. Phase

Sekundenbruchteile

Einordnung (m/w/d,
bekannt/unbekannt,
jung/alt, nett/Depp)

2. Phase

< 30 sec.

Körpersprache, Verhalten,
Erscheinungsbild,
Wortwahl,
Antipathie/Sympathie

3. Phase

< 3 min.

Bestätigung/Korrektur

**Bitte werfen Sie
Ihre Glaubenssätze
über Bord!**

Patienten begleiten

- * Behandlungsraum - Wohlfühlatmosphäre
- * Vorbereitung des Behandlungsraums bevor Patient eintritt
- * restliche Vorbereitung bevor Behandlung beginnt
- * Patientenlagerung

Absaugen

Lernen Sie (hoffentlich) in der Praxis.

Nachbereitung der Behandlung

- * Patienten säubern
- * aufrechte Sitzposition
- * OP-Leuchte aus
- * Verhalten nach Behandlung kommunizieren
- * ggf. Patient aus Stuhl helfen
- * im Stehen verabschieden
- * Begleitung bis zur Rezeption

The End