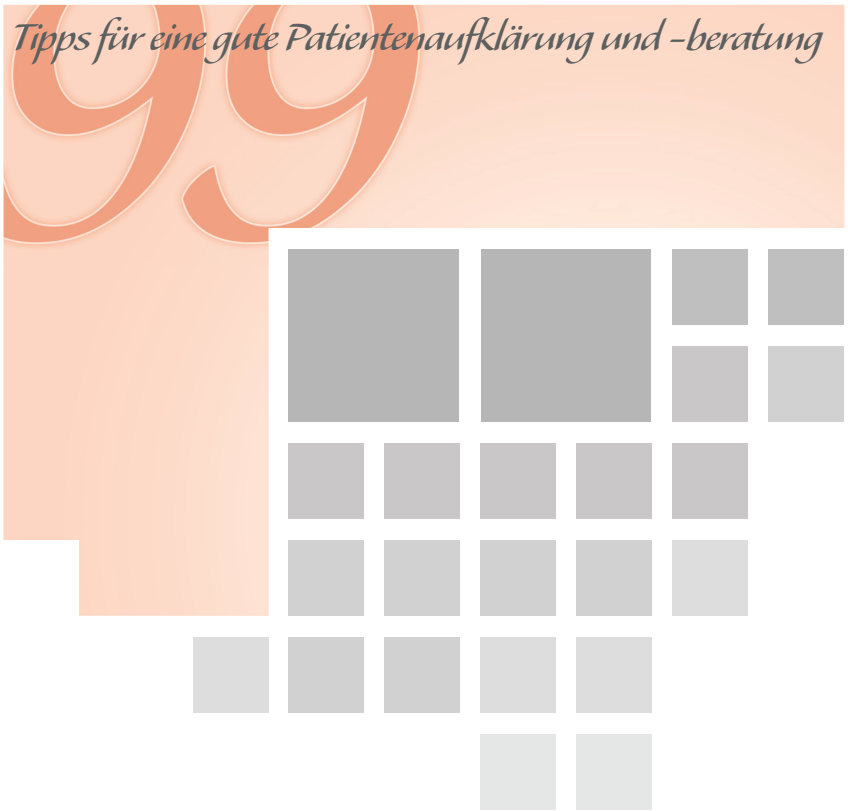


Gabriele Oppenberg



# Beggies Zahnarztgeschichten

*Tipps für eine gute Patientenaufklärung und -beratung*



Gabriele Oppenberg



# Beggies Zahnarztgeschichten

*99 Tipps für eine gute Patientenaufklärung und -beratung*

 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.

ISBN: 978-3-86867-241-1



Quintessenz Verlags-GmbH  
Hafenpfad 2-4  
12107 Berlin  
[www.quintessenz.de](http://www.quintessenz.de)

© 2016 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

Printed in Poland

## Widmung

Für Thomas und Inge

Ohne Euch wäre dieses Buch nicht möglich gewesen!



# Danksagung



Ich möchte an dieser Stelle dem gesamten Quintessenz-Team für die Möglichkeit danken, ein etwas anderes Fachbuch schreiben zu dürfen.

Weiterhin möchte ich all meinen Freundinnen ein Dankeschön dafür aussprechen, dass sie immer ein offenes Ohr für meine Texte hatten und mich mit ihren Ideen unterstützt haben.

Und natürlich danke ich unserem Praxisteam, das sich täglich große Mühe gibt, damit sich unsere Patienten nicht nur bei uns wohl fühlen, sondern immer wieder gern zu uns kommen.

# Vorwort



Hallo, ich bin Beggie. Beggie, die Hündin. Genauer gesagt: Beggie, der Beagle.

Nun denken Sie, was will mir denn eine Hündin von Praxismanagement erzählen? Denken Sie das ruhig, am Ende dieses Buches werden Sie Ihre Meinung geändert haben. Denn ich bin nicht nur ein Hund, ich bin ein Praxishund. Und ich habe nicht nur sechs Lebensjahre auf dem Buckel, sondern auch sechs Jahre Praxiserfahrung. Ich weiß also, wovon ich spreche.



Außerdem ist ja allseits bekannt, dass Tiere verstärkte Sinnesorgane haben. Also sperren Sie mal Ihre Lauscher auf. Oder nein, rubbeln sie sich Ihre Augen und los geht's. Das Buch ist gefüllt mit vielen spannenden, lustigen und interessanten Geschichten und Beobachtungen aus der Zahnarztpraxis meines Frauchens, ihres Zeichens Praxismanagerin in einer Praxis in ländlicher Umgebung. Sie sehen: Ich sitze an der Quelle.

Ich bin also Beggie, die Zahnarthündin ...

Sie fragen sich noch immer, wie eine Hündin dazu kommt, Ihnen Geschichten aus einer Zahnarztpraxis zu erzählen?! Noch dazu, wenn es um Praxismanagement und im Besonderen um Patientenaufklärung und -beratung geht. Ich werde es Ihnen erzählen. Denn allein das ist eine Geschichte wert ...

Mein Frauchen hat mich mal wieder alleine gelassen, um in Berlin ein Seminar zu geben. Bei dieser Gelegenheit hat sie einen Abstecher in den Verlag gemacht und ein wenig über den Praxisalltag mit meiner Unterstützung geplaudert. Und was soll ich Ihnen sagen, dem Verlag haben die Geschichten so gut gefallen, dass die Idee entstand, ein Buch daraus zu machen. Nun ist es aber so, dass mein Frauchen eigentlich



nicht mehr schreiben wollte. Sie hat ja in der Praxis genug zu tun. Und ich bin ja schließlich auch noch da. Aber mein Frauchen wäre nicht mein Frauchen, wenn sie nicht auch schon eine Idee gehabt hätte ...

Als mein Frauchen zurück nach Hause kam, eröffnete sie mir, dass ich jetzt schreiben müsse. Ich sei schließlich alt genug, um einen Teil zum Haushaltseinkommen beizutragen. Bis zu diesem Zeitpunkt lebte ich schließlich kost- und logisfrei. Und Sie werden es bereits ahnen, ich habe ja gesagt. Ist doch eine tolle Idee, habe ich mir gedacht. Schließlich erleben wir ja so einiges zusammen in dieser Praxis. Warum es also nicht aufschreiben?

Deshalb erfahren Sie in diesem Buch nun also von mir, wie die Patientenaufklärung und -beratung im Wesentlichen in unserer Zahnarztpraxis abläuft. Und als i-Tüpfelchen zu den vielen interessanten Anekdoten bekommen Sie auch noch 99 wertvolle Tipps von meinem Frauchen obendrauf. So ganz konnte sie sich dann nämlich doch nicht aus der Schreibarbeit heraushalten.

In diesem Sinne: Viel Spaß beim Lesen!

*Ihre Beggie, die Zahnärzthündin*



# Inhalt



Danksagung	IV
Vorwort	V
Inhalt	VIII
Über die Autorin	X
1 Die Praxisphilosophie – Was uns hervorhebt	1
2 Warum wir eine Praxismanagerin haben	13
3 Wie bei uns gute Beratung funktioniert	21
4 Die verschiedenen Patiententypen	27
Die Nörgler	28
Die Besserwisser	32
Die Angstpatienten	38
Die Redseligen	43
Die Forschen, Fordernden oder Dominanten	47



5	Die verschiedenen Wahrnehmungstypen – Besser verstehen und verstanden werden	51
	Der auditive Wahrnehmungstyp	52
	Der visuelle Wahrnehmungstyp	52
	Der kinästhetische Wahrnehmungstyp	53
6	Zahnersatz braucht irgendwann (meist) jeder Patient	55
7	KFO-Mehrkosten – Wie sag ich's den Eltern?	65
8	Parodontologie – Schwer an den Patienten zu bringen!	75
9	Prophylaxe – Die richtige Motivation für den Patienten	81
10	Guter Service – Der direkte Weg ins Herz des Patienten	91
	Nachwort	101

# Über die Autorin



## Gabriele Oppenberg

Ausbildung zur Bankkauffrau

Weiterbildung Personalfachkauffrau

Bis 1994 tätig als Bankkauffrau, Personalassistentin und Personalreferentin

1995–1998 Praxismanagerin in einer Münchener Zahnarztpraxis

Seit 1999 Inhaberin des Beratungsunternehmens

GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement e. K., 84347 Pfarrkirchen

Seit 2012 Praxismanagerin in der Gemeinschaftspraxis

Zahnärzte Thomas A. Fröbel und Dr. Inge Altmannsberger, 84347 Pfarrkirchen

### Fachautorin Quintessenz Verlag, bisher erschienene Titel:

- *Praxismanagement – Erfolgsstrategien für die Zahnarztpraxis*  
Berlin: Quintessenz, 2002 (ISBN 978-3-87652-456-6).
- *Das Einzige, was stört, ist die Verwaltung!*  
CD-ROM Software, Berlin: Quintessenz, 2011.
- *Unsere Zahnarztpraxis – Souverän am Telefon,*  
Buch & Video-DVD, Berlin: Quintessenz, 2012 (ISBN 978-3-86867-054-7).

### Vortrags- und Referententätigkeiten,

u. a. verantwortlich für den Kompaktkurs „Praxismanager/in Zahnarztpraxis (SGS-TÜV-zertifiziert)“ in Kooperation mit dem Quintessenz-Verlag

# 1 Die Praxisphilosophie – Was uns hervorhebt



Wo fange ich am besten an? Ein paar Fakten zur Philosophie unserer Praxis könnten zu Beginn ganz hilfreich sein.

Mein Frauchen ist Praxismanagerin in einer größeren Zahnarztpraxis. Diese befindet sich in ländlicher Umgebung, was für mich deutlich ein Vorteil ist. Mein Hobby ist nämlich das Hasenjagen. Aber zurück zum Thema: Ländlich heißt natürlich nicht hinterwäldlerisch. Im Gegenteil, unsere Zahnarztpraxis ist sehr modern.

Das Praxisteam besteht zum größten Teil aus Frauen. Besser gesagt, gibt es nur einen Mann in unserer Praxis. Der Hahn im Korb sozusagen. Ich bin da emotionslos, was das Geschlecht meiner Kollegen betrifft. Für unseren Mann ist es aber nicht immer einfach, glaube ich.

Das bestechende unseres Praxisteams ist das Klima unter den Kollegen. Ja, die fünfzehn Mitarbeiterinnen verstehen sich untereinander sehr gut. Das merkt man schon beim Betreten der Praxis. Hier wird gelächelt und freundlich miteinander geredet. Eigentlich sollte das selbstverständlich sein, ist es aber leider nicht überall. Ein weiterer Pluspunkt unserer Zahnarztpraxis ist die Organisation. „Ordnung ist das halbe Leben!“ Oder wie mein Frauchen sagen würde: „*Wir haben ein sehr gut*



*funktionierendes Qualitätsmanagementsystem.*“Das klingt nicht nur gut, es ist auch gut!

Und nun noch mal zurück zu meinem Frauchen: Ihre Aufgabe in diesem Team ist es unter anderem, die Patienten unserer Zahnarztpraxis optimal aufzuklären und zu beraten. Wie sie das macht? Das werde ich Ihnen in den folgenden Kapiteln erzählen. Zunächst aber noch ein paar Details zu unserer Praxis.

Unsere Zahnarztpraxis hat ein umfangreiches Leistungsspektrum und entsprechend unterschiedliches Klientel. Auf „hündisch“ würde ich ganz einfach sagen: Da kommen ganz viele verschiedene Menschen in die Praxis, die alle etwas anderes wollen. Das erfordert jede Menge Umsichtigkeit und Empathie.

Und so ungefähr setzt sich unser Klientel zusammen: Circa fünfzig Prozent unserer Patienten sind Kinder und Jugendliche. Die andere Hälfte sind dementsprechend Erwachsene, die ganz individuelle Bedürfnisse haben. Manche Patienten möchten nur von ihren Schmerzen befreit werden, andere kommen zur Kontrolluntersuchung oder Zahnreinigung. Wieder andere möchten schöne, neue Zähne. Oberste Priorität für uns ist dabei immer, dass alle Patienten zufrieden sind und uns weiterempfehlen. Das ist natürlich nicht immer ganz einfach. Warum? Weil es in unserer Zahnarztpraxis viele Leistungen gibt, die besser, hochwertiger, länger haltbar oder ästhetisch schöner sind als die Standardleistungen. Das Problem daran: Es bedeutet für unsere Patienten höhere Kosten. Logisch, gute Arbeit und hochwertiges Material haben ihren Preis. Aber nicht jeder hat das Geld sofort parat.



Schwieriger noch ist es bei den Patienten, die erst einmal davon überzeugt werden müssen, dass gesunde Zähne wichtig sind und andere Sachen dafür eventuell warten sollten. Zum Beispiel ein neues Auto, eine Reise oder andere, augenscheinlich erstmal schönere Dinge. Vielen Patienten muss man zudem erst einmal nahebringen, dass ihre Zähne zum täglichen Putzen noch zusätzlich Pflege brauchen, da sie sonst irgendwann einfach nicht mehr gesund sind. Sie verstehen, was ich meine?! Dann sind ihre Zähne nämlich weder schön noch brauchbar. Ja, und dann müssen sie erneuert werden, was natürlich nicht ganz billig ist. Prävention und Vorsorge sind eben viel wert. Zusätzlich bemühen wir uns natürlich auch um neue Patienten.

Aber egal, ob alt oder neu, jung oder im besten Alter, bei uns soll sich jeder wohlfühlen. Sofern man das für eine Zahnarztpraxis überhaupt so sagen kann.

Jetzt wollen Sie sicherlich wissen, wie wir das Wohlfühlflair in unserer Zahnarztpraxis herstellen? So schwer ist das eigentlich gar nicht.

Für unsere kleinen Besucher haben wir eine ganze Menge zu bieten. So macht der Zahnarztbesuch nicht mehr so viel Angst, er tritt fast schon in den Hintergrund. Hierfür wartet in unserem Empfangszimmer zum Beispiel immer ein Artgenosse von mir. Zugegeben, er ist etwas größer und auch nicht so lebendig wie ich, aber er vertritt mich in meiner Abwesenheit ganz gut. So gut, dass er viele Umarmungen und Streicheleinheiten bekommt. Wenn ich in der Praxis bin, hat mein starrer Freund auch mal Pause. Dann stehe ich im Mittelpunkt, denn natürlich finden es die Kinder aufregend, mir ein Leckerli zustecken zu dürfen. Und dafür lasse ich mich natürlich gern breitschlagen, meinen großen Plastikfreund zu vertreten.



Auch unsere Wii-Spiele-Station kommt bei den Kids ziemlich gut an. Sogar so gut, dass es zu Gezeter und Widerstand bei den Kindern kommen kann, wenn sie sofort ins Behandlungszimmer gerufen werden, ohne vorher eine Runde Wii gespielt zu haben. Kein Problem, wir wissen die Kids und Teens zu beruhigen: Dann dürfen sie eben nach der Behandlung noch eine Runde spielen. Und stellen Sie sich vor, manche unserer kleineren Patienten kommen sogar nur deswegen.





Ja, mit Belohnungen zu arbeiten, ist bei Kindern eine gute Sache. Viele Kinder kommen nämlich auch deshalb gern zu uns, weil sie nach der Behandlung eine Münze bekommen. Die können sie dann als Belohnung in einen Automaten mit kleinen Geschenkkugeln einwerfen. Na wenn das mal nichts Besonderes ist!



Soweit zu unserem Wartezimmer. Komme ich also zu den Behandlungszimmern, denn auch hier ist es natürlich extrem wichtig, dass sich der Patient wohlfühlt. In unseren Behandlungszimmern sind zum Beispiel überall an der Decke Bildschirme angebracht, über die sich unsere kleinen und großen Patienten während der Behandlung Filme ansehen können. Trickfilme für die Kids, Natur- oder Tierfilme für die Erwachsenen. Und Sie werden es bereits ahnen: Das entspannt, lenkt ab und verkürzt die Behandlungszeit somit enorm.

Was unseren Patienten ebenfalls entgegenkommt sind unsere langen Sprechzeiten. Unsere Praxis hat von morgens acht Uhr bis abends neunzehn Uhr geöffnet. Und wenn die Chefs im Urlaub sind, haben wir eine Praxisvertretung. Wir sind also (fast) immer für unsere Patienten da.

Unsere drei Zahnärzte sind genauso verschieden wie unsere Patienten. Ich meine, dass jeder etwas anderes richtig gut kann. Mein Frauchen würde jetzt sagen: *„Sie haben alle eine bestimmte Spezialisierung und dementsprechend andere Tätigkeitsschwerpunkte.“* Wir decken deshalb folgende Kerngebiete mit unserer Praxis ab: Kinder- und Jugendzahnheilkunde, Endodontie, Parodontologie und Kieferorthopädie. Im Bereich Zahnersatz haben wir uns damit bereits einen Namen gemacht. Speziell in den Bereichen der ästhetischen Zahnheilkunde und der Versorgung mit Teleskopkronen.

Um auch namentlich aus dem Pool an Zahnarztpraxen herauszusteichen, haben wir unsere Praxis „Die Zahnerhaltungspraxis“ genannt. Schon etwas anderes als einfach nur „Praxis Dr. Sowieso“, oder?!





Ja, und das, was wir nicht so gut können, lassen wir einfach andere machen. Zum Beispiel die Implantologie. Man muss ja auch nicht alles können, finde ich. Oder wie mein Frauchen sagen würde: „*Qualität vor Quantität!*“

Aber damit nicht genug. Was bringt es, wenn die Räumlichkeiten angenehm erscheinen, das Personal aber Angst macht? Sie sagen es, nichts! Aus diesem Grund gehört auch das richtige „Outfit“ zu unserer Praxisphilosophie. Klingt erstmal oberflächlich, aber Sie werden gleich verstehen, was ich meine.

Ich habe ja bereits erwähnt, dass die Hälfte unserer Patienten Kinder und Jugendliche sind. Und wie Sie sich sicherlich vorstellen können, brechen sie beim stereotypen Bild eines Arztes nicht gerade in Begeisterungstürme aus. Im Gegenteil, die üblichen weißen OP-Kittel oder T-Shirts lösen aus Erfahrung eher Angst aus. Außerdem sieht nicht jeder zwingend gut aus in diesem farblosen Design. Wir haben deshalb eine ganz andere, etwas ungewöhnlichere Art des „einheitlichen Looks“ gewählt. Bei uns tragen alle Mitarbeiterinnen bunte Chino-hosen mit dazu passenden Oberteilen. Die Farben werden dabei ganz individuell für und mit den Damen des Praxisteam ausgesucht. In einem guten Bekleidungsgeschäft. Unsere Ärzte tragen ebenfalls bunte T-Shirts, die individuell zu ihren weißen Hosen ausgesucht werden. Eine gewisse Einheitlichkeit ist dennoch gegeben. Vor allem durch die gleichen Schuhe, die sowohl Ärzte als auch Praxisteam tragen. Lediglich die Damen an der Rezeption und mein Frauchen kleiden sich individuell, weil sie nicht direkt am Patienten arbeiten. Natürlich geht diese Art der Praxiskleidung nur, weil wir so gut wie keine Chirurgie haben und die Kleidung daher nicht gekocht oder gar sterilisiert werden muss.



Damit die Patienten zudem immer wissen, mit wem sie es gerade zu tun haben, trägt das gesamte Praxisteam Namensschilder.

So, und jetzt komme ich noch einmal etwas genauer auf mich und mein Frauchen zu sprechen. Wir haben ein eigenes Büro, die Türen sind aber stets und ständig geöffnet. Nicht wörtlich, aber eigentlich haben wir immer Besuch. Es kommen den ganzen Tag lang viele, nette Menschen zu uns. Aus diesem Grund nennen wir es das „laute Büro“. Nicht weil hier soviel herumgebrüllt wird, sondern einfach nur, weil hier viel gesprochen wird. So wartet hier für jede Mitarbeiterin ein eigenes Posteingangskästchen, es ist der richtige Raum für kurze Gespräche und ein Erfrischungsgetränk zwischendurch. Unsere Tür steht aber nicht nur für die Praxismitarbeiter offen, wir empfangen hier auch unsere Patienten für individuelle Patientengespräche. Dabei geben wir uns ganz besondere Mühe, damit sich der Patient wohlfühlt und bereit ist, sich in die Hände unseres Teams zu begeben.

Das A und O ist natürlich das Gespräch ansich. Der schönen Zähne wegen. Ja, die Patienten werden in unserem „lauten Büro“ ganz speziell beraten und umsorgt, ich würde schon sagen „betütelt“. Und das meine ich keinesfalls abwertend. Ich weiß, wovon ich spreche, denn ich werde oft betütelt, weil mich alle so süß finden. Und ich liebe es, wenn ich während eines Patientengesprächs gestreichelt werde. Wer nicht streicheln will, bekommt bei uns auch Kaffee, Tee oder Wasser. Schließlich sind solche Gespräche nicht nur angenehm und da hält man sich doch gern an Etwas fest.

So oder so, diese Gespräche ohne Behandlung sind nicht von der Hand zu weisen. Viele unserer Patienten sind uns sehr dankbar dafür. Und so kommen nicht nur die Patienten auf ihre Kosten, sondern auch ich mit

meinen Extrastreicheleinheiten. Was für ein Hundeleben ... Da habe ich wohl Glück gehabt, denn Hunde in Zahnarztpraxen sind wohl nicht gerade gang und gäbe.



## 10 Tipps zur Praxisphilosophie

1. Erstellen Sie ein schriftliches Praxis- und Behandlungskonzept, was Ihnen unter anderem folgende Fragen beantwortet: Was sind unsere Schwerpunkte? Wo liegen unsere Stärken? Welches Klientel wollen wir behandeln? Wie gehen wir miteinander um?
2. Denken Sie auch daran, dass sich Ihre Praxisphilosophie im Alltag widerspiegeln muss. Anderenfalls wirkt es auf Team und Patienten nicht authentisch.
3. Ihre Praxiskultur sollte von Menschlichkeit und Freundlichkeit geprägt sein. Wählen Sie daher nur Mitarbeiter aus, die zu Ihrem Team und Ihrer Praxis passen.
4. Die Rezeption bzw. der Patientenempfang ist die wichtigste Anlaufstelle in der Praxis. Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!
5. Wählen Sie die Praxiskleidung gemäß Ihrer „Praxiskultur“. Das muss nicht zwingend Uniformität bedeuten. Namensschilder für Ihre Mitarbeiter erleichtern Ihren Patienten zudem die Ansprache.



6. Gestalten Sie das Wartezimmer nach den Bedürfnissen Ihrer Patienten. Achten Sie dabei auf aktuelle Lektüre und eine neuwertige, intakte Spielecke für Kinder.
7. Verzichten Sie an den Wänden Ihrer Praxis (Warte- und Behandlungszimmer) auf aufklärendes, zahnmedizinisches Bildmaterial, Hinweise auf Versichertenkärtchen oder Auskünfte zu Honorar-gestaltungen bzw. Gebührenpositionen. Diese Informationen erhöhen keinesfalls das Vertrauen Ihrer Patienten. Zieren Sie Ihre Wände stattdessen mit ansprechenden Bildern oder mit dem einen oder anderen Zertifikat, als Hinweis auf Ihre Spezialisierung/en.
8. Erleichtern Sie Ihren Patienten die Behandlungszeit durch Filme, Musik oder ähnlich angenehme Ablenkungen.
9. Richten Sie für die Patientenberatung und -aufklärung ein Beratungszimmer oder wenigstens eine separate Beratungsecke ein. Das Gefühl von Diskretion ist wichtig und Ihre Patienten werden es Ihnen danken.
10. Eine reibungslose und effiziente Praxisorganisation macht nicht nur Ihre Patienten glücklich. Nutzen Sie die Instrumente Ihres Qualitätsmanagementsystems.

Praxismanagement einmal anders: Die Autorin schildert den Alltag in der Zahnarztpraxis aus Sicht ihrer Hündin Beggie. Mit Witz und Ironie werden Fälle und Episoden zu den Themen Patientenaufklärung, Umgang mit verschiedenen Patiententypen, Zahnersatzberatung, Service u.v.m. erfrischend unterhaltsam erzählt.

Wer neue Anregungen und eine Menge Tipps für den täglichen Praxiserfolg in der Patientenberatung sucht und gut unterhalten werden möchte, ist mit „Beggies Zahnarztgeschichten“ bestens bedient.

Das Buch eignet sich hervorragend als Urlaubslektüre, gehört aber gewiss in jede Zahnarztpraxis!

ISBN: 978-3-86867-241-1



9 783868 672411  
[www.quintessenz.de](http://www.quintessenz.de)