



Dr. Susanne Fath

Zahnärztin Parodontologie
Niedergelassen in eigener Praxis in
Berlin und Chefredakteurin des
Quintessenz Team-Journals.

Patientenbindung stärken

Das Jahresende ist geradezu prädestiniert dafür, sowohl zurück- als auch vorauszuschauen. Wie haben wir das jetzt fast vergangene Jahr gemeistert? Welche Herausforderungen waren zu bestehen, was hat sich als hilfreich erwiesen, was hat einfach nur gestört? Was also wollen wir mitnehmen, was lieber heute als morgen wieder loswerden?

Und worauf müssen wir uns im nächsten Jahr einstellen und vorbereiten? Für das Jahr 2005 wird die Antwort auf diese Frage sicher viel mit der ab dann geltenden neuen Zahnersatz-Regelung zu tun haben. Die Rahmenbedingungen dafür stehen jetzt zwar im Wesentlichen fest und wurden bzw. werden noch auf breiter Front publik gemacht. Aber viele praktische Fragen werden sich, wie das bei einem solchen grundsätzlichen Wechsel einer bestimmten Handhabungsweise ja immer der Fall ist, erst im konkreten Fall stellen und müssen dann auf dem Wege des „learning by doing“ geklärt werden. Weitere, nachträglich noch eingeführte Änderungen nicht ausgeschlossen ...

Unsere Patienten sind angesichts dieser neuen Bedingungen natürlich verunsichert. Viele versuchen, eine anstehende Versorgung unbedingt noch im Jahr 2004 fertig stellen zu lassen, was nicht in jedem Falle möglich sein wird. Diskussionen und Zweifel sind vorprogrammiert. Das Team-Journal überlässt zum jetzigen Zeitpunkt die Veröffentlichung der formalen neuen Grundsätze und Richtlinien den offiziellen Stellen und Organen und wendet sich einmal mehr der Frage zu, was wir neben der zahnärztlichen Behandlung im engeren Sinne unseren Patienten an „Behandlungsbegleitung“ anbieten können, um sie auch in Zukunft davon zu überzeugen, dass sie in der richtigen Praxis sind. Wie „tickt“ ein Patient eigentlich, was ist ihm wirklich wichtig und wie kann man ihm das Gefühl geben, dass genau dieses in „seiner“ Praxis ebenfalls wichtig genommen wird? Lesen Sie dazu den Beitrag von A. Handrock, die sich bereits seit vielen Jahren intensiv mit dem Thema Kommunikation auseinandersetzt. Auch sog. „alternative“ Methoden finden in der westlichen Welt immer mehr Anerkennung und praktischen Einsatz. Als Beispiel dafür steht die Akupunktur, die auch in der (geschulten) Hand des Zahnarztes viel Gutes bewirken kann, wie bei J. Gleditsch, einem auf diesem Gebiet seit langem anerkannten Spezialisten, nachzulesen ist. Oder die Hypnose, die sich durchaus auch z.B. bei Kindern, die ja oft mit großen Ängsten bei der zahnärztlichen Behandlung zu kämpfen haben, segensreich einsetzen lässt. Dazu hat die Kollegin J. Kant einen sachkundigen Erfahrungsbericht verfasst.

Dies sind nur einige, wenngleich nicht alltägliche Möglichkeiten, die Patientenbindung an die Praxis auch unter erschwerten Bedingungen zu stärken. Vielleicht bringen sie Ihnen ja einige Ideen, wie Sie in Ihrer Praxis dazu ein weiteres Mosaiksteinchen hinzufügen können.

In jedem Falle wünsche ich Ihnen viel Spaß bei der Lektüre und einen friedlichen, besinnlichen und zuversichtlichen Jahreswechsel!

Herzlich Ihre

Dr. Susanne Fath