

**Von A wie Ablenkung bis Z wie Zeitmangel:**

**Die 10 schönsten Fehler im Umgang mit dem Patienten**

**Dr. Christian Bittner, Salzgitter-Bad (D)**

*Mit Humor und Know-how aus anderen Disziplinen wie der Kommunikationswissenschaft legt Dr. Christian Bittner seinen Finger genau dorthin, wo es im direkten Kontakt mit Patientinnen und Patienten weh tun kann. Seine Erkenntnisse hat er in zehn Punkten zusammengefasst. Tipps und Tricks inklusive.*

1. Sich an der Rezeption nicht vorstellen. Ein No-Go von allen, die in einer Praxis arbeiten, vor allem neuen Patientinnen und Patienten gegenüber.
2. Auf Telefonate nicht vorbereitet sein. Etwa, weil man abgelenkt und mit den Gedanken nicht beim Patienten am anderen Ende der Leitung ist.
3. Mangelnde Hygiene – und zwar bei der Optik in der gesamten Praxis. Stehen gebrauchte Gläser herum? Liegt ein Lesezirkel aus dem Jahr auf, in dem Prinzessin Diana gestorben ist? Dann bitte flott austauschen.
4. Keine Standards bei der Behandlungsvorbereitung. Dabei lassen sich Trays fixfertig herrichten. Checklisten sorgen für Entspannung – auch bei Chefinnen und Chefs.
5. Bei der Arbeit nicht bei der Sache sein. Wer mit den Gedanken anderswo ist oder nicht aktiv zuhört, fällt auf.
6. Preise nicht nennen. In der Zahnmedizin sind Ethik UND Monetik verbunden. Chefs dürfen lernen, betriebswirtschaftlich zu denken und proaktiv über Kosten zu sprechen.
7. Nachlässigkeit beim Patienten-Mahnen. Eine Praxis ist ein Wirtschaftsunternehmen. Manchmal muss es sein, fehlenden Zahlungen nachzugehen – mit der nötigen Konsequenz.
8. Schlechte Kommunikation mit dem Labor, zum Beispiel dann, wenn Patientennamen oder Zahnfarbe nicht vermerkt sind. Dann mögen die Labor-Mitarbeiter bitte sofort telefonisch nachfassen, anstatt etwa auf einem schlechten Abdruck zu arbeiten.
9. Das Gegenüber nicht wahrnehmen. In die Praxis kommen unterschiedliche Menschen mit unterschiedlichen Wünschen und Ansprüchen. Auf sie kann eingegangen werden, wer die Körpersprache zumindest in Grundzügen beherrscht.
10. Stiefmütterlich behandelte Terminvergabe. Zahnärztinnen und -ärzte brauchen ein gutes Recall-Verfahren. Patienten müssen klar sein, dass sie sich melden, wenn sie einen Termin nicht wahrnehmen können.

Und einen wichtigen Punkt on top nennt Bittner auch noch:

11. Sich nicht weiterbilden. Wobei sich alle Teilnehmenden am Kongress für Zahnmedizin nun auf die Schulter klopfen dürfen.

Weitere Informationen zu Dr. Christian Bittner gibt es unter [dr.bittner \(zahn-sz.de\)](http://dr.bittner(zahn-sz.de)).