

## 4 Kommunikation, Information und Datenschutz

### 4.1 Kommunikationsformen und – methoden

- a) verbale und nonverbale Kommunikationsformen anwenden
- b) Gespräche personenorientiert und situationsgerecht führen
- c) Patienten und begleitende Personen über Praxisabläufe in Hinsicht auf Diagnostik, Behandlung, Wiederbestellung, Verwaltung und Abrechnung informieren und zur Kooperation motivieren
- d) zahnärztliche Beratungen und Anweisungen unterstützen
- e) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden

a+ b)

Bereits nach wenigen Sekunden entscheiden wir uns ob wir jemanden sympathisch finden oder nicht- Und dabei geht es nicht nur um Worte, sondern vor allem um das sehen, riechen, schmecken, fühlen...

Man sollte Versuchen mit jedem Menschen „Auge in Auge“ zu kommunizieren, das heißt:

- die Augen möglichst auf gleicher Höhe
- Dem gegenüber in die Augen schauen

Man schaut an der Rezeption zu den Patienten auf, das heißt für gewöhnlich, dass man die Menschen achtet!

Jedes Gespräch läuft entweder der verbalen oder der nonverbalen Ebene ab.

Man kann sagen verbale Worte beeinflussen zu 10%, zu 40% beeinflusst der Tonfall und das Verhalten zu 50% den Mitmenschen.

Wenn ich mich anders verhalte, als ich mich sprachlich darstelle, halten mich meine Mitmenschen schnell für unglaubwürdig.

Was das für die zahnärztliche Praxis und für meine Ausbildung zur ZFA bedeutet, möchte ich an Beispiel von professionellem Telefonieren in der Praxis aufzeigen:

Das Telefon ist die Visitenkarte der Praxis!!!

Hier laufen die ersten Kontakte für Neupatienten und Stammpatienten ab, sie erwarten dass sie auch am Telefon zuvorkommend behandelt werden und sich auf Auskünfte verlassen können.

Beim Telefongespräche sollte man Positive Einstellungen vermitteln.

Wenn eine ZFA beim telefonieren schlechte Laune hat, merkt der Patient es. Um einen guten Eindruck bei einem Gespräch mit dem Patienten am Telefon zu hinterlassen, sollte man ihm freundlich und zuvorkommend gegenüber treten. Die ZFA sollte das Gespräch mit dem Patienten lenken und ihm wenn möglich seine Fragen beantworten.

c)

Beispiel:

Ein Patient kommt in die Praxis, die Mundhöhle und die Zähne werden auf krankhafte Prozesse untersucht. Dazu zählen kariöse und parodontale Erkrankungen der Zähne, sowie Erkrankungen der Mundschleimhaut.

Die Patienten oder ihre Begleitpersonen werden hinsichtlich der Diagnose und der erforderlichen Therapie aufgeklärt.

Kleine kariöse Defekte werden z. B. mit Füllungen versorgt. Sind die Zähne stärker zerstört oder fehlen Zähne müssen Kronen, Brücken oder Zahnersatz hergestellt werden.

Hierzu muss ein Heil und Kostenplan erstellt werden. Diesen reicht der Patient bei seiner zuständigen Krankenkasse zu Genehmigung ein.

Um Nachfragen zu ersparen hat die Helferin den Patienten über Verwaltungsabläufe, Genehmigungen, Abrechnung, und Eigenanteilsrechnung aufklären.

d) Wie kann man die zahnärztliche Beratung unterstützen?

Indem man die Nachfragen von Patienten beantwortet falls der Patient nach dem Gespräch etwas noch nicht verstanden hat.

Und indem man noch einmal genau darauf hinweist was gemacht wird und wie die Behandlung weiter geht.

e) Beim Gespräch mit Patienten sollten nur fachlich richtige Begriffe der Zahnheilkunde verwendet werden. Dabei sollte man aber für die Patienten verständlich sprechen und möglichst wenige, am besten überhaupt keine Fremdwörter benutzen, damit der Patient versteht was man ihm erklären will!

#### 4.2 Verhalten in Konfliktsituationen

- a) Konflikte durch vorbeugendes Handeln vermeiden
- b) Konfliktsituationen erkennen und einschätzen
- c) Durch Situationsgerechtes Verhalten zur Lösung von Konfliktsituationen beitragen

Konfliktfähigkeit:

Wenn die Meinungen aufeinander prallen zwischen Helferin und Patient und der Ton schärfer wird, reagiert oft nur noch das Gefühl und weniger der Verstand.

Man sollte die Situation dann nicht einfach ignorieren, sondern die Ursachen klären und dann mit dem Gespräch fortfahren. Das Ziel von Konfliktlösung ist es, das Problem aus der Welt zu schaffen z.B.

- Flexibilität und Kompromissbereitschaft zeigen
- Sprachliche Gewandtheit anwenden
- Nervenstärke zeigen, ein vorübergehend ungutes Gefühl aushalten zu können

Auf Wut richtig reagieren.

Der Umgang mit wütenden Menschen erfordert besondere Taktiken. In diesen Situationen sind manche Menschen nicht mehr in der Lage klar zu denken.

Als ZFA sollte man diesen Patienten ein paar Minuten zu Hören ohne zu widersprechen. Sagen sie „ja“, „mhmm“, „ich verstehe“.

Die nonverbalen Signale eines ärgerlichen Patienten löse beim Anderen ebenfalls Unmut aus und Gedanken wie z. B. „Die versteht mich nicht“, „Die hat mir gar nicht richtig zu gehört“ oder „Warum ist sie so böse und sauer auf mich?“ Diese Gedanken sollte man vermeiden, der Patient sollte sich ja eigentlich Wohlfühlen und nicht sauer sein!

- a) Man sollte rechtzeitig überlegen was man in bestimmten Situationen sagt.
- b) Wenn man einen Konflikt frühzeitig erkennt, kann man besser einschätzen, was als nächstes kommt oder kann ihn sogar verhindern. Man sollte der anderen Person zuhören und heraus finden was sie einem eigentlich sagen will.
- c) Man sollte sich Fehler eingestehen, sich entschuldigen und Wiederholungen der Fehler ausschließen. Konsequenterweise an passender Stelle den Namen des Gesprächspartners nennen, verständnisvoll nicken, den Gesprächspartner beruhigen. Und zum Schluss aufzeigen, dass man ihm auch wirklich zugehört hat!

Man sollte sich immer die Fragen stellen:

- Drücke ich mich sachlich aus?
- Habe ich jemanden verletzend behandelt?
- Nehme ich die Kritik sachlich an?
- Habe ich etwas falsch verstanden?

Wenn man sich seine eigenen Fehler eingesteht, kann man einen Konflikt einfacher verhindern.

#### 4.3 Informations- und Kommunikationssystem

a)

Die meisten Praxen verfügen über elektronische Datenerfassung. Durch die elektronische Datenerfassung werden folgende Aufgaben erledigt:

- es werden Privatliquidationen zusammengestellt und abgerechnet
- Rezepte ausgedruckt
- Heil- und Kostenpläne angelegt und anschließend abgerechnet
- die Versicherungskarten eingelesen um die Stammdaten sowie Versicherungsdaten bei einem neuen Patienten zu speichern

- die Quartalsabrechnung
- eine weitere Möglichkeit der elektronischen Datenerfassung ist der bargeldlose Zahlungsverkehr mittels Elektronik Cash.

b) Folgende Aufgaben werden auch durch EDV oder Leistungserfassung erledigt:

Die Recalls werden ausgedruckt und verschickt, Notizen und weitere Behandlungen kann man in diesem Programm notieren

c) Die EDV entbindet einen nicht davon zuverlässig zu arbeiten. d. h es müssen z. B regelmäßig die Datensicherungen bzw. Tagesprofile und Statistiken ausdrückt werden

d)

e) Lernprogramme und Internetkurse sind z. B. Wege um Informationenangebote zu nutzen

#### 4.4 Datenschutz und Datensicherung

a) Beim Datenschutz spielen folgende Faktoren eine Rolle:

Hier geht es um die personenbezogenen Daten der Patienten, die in der EDV gespeichert werden. Während die allgemeinen medizinischen Daten als Patienten schon durch die ärztliche Schweigepflicht und das in Paragraph 203 des Strafgesetzbuches verankerte Arztgeheimnis geschützt sind, wird dieser Schutz im Bundesdaten Schutzgesetz (BDSG) auf alle Personen bezogen Daten erweiterte. Hierzu zählen also auch die Patienten Stammdaten. Alle mit der Datenschutzerfassung und Verarbeitung befassten Personen sind gesetzlich verpflichtet, auf die Einhaltung des Datengeheimnisses zu achten.

b) Branchen Software muss gewartet werden Abrechnungsprogramme von der KZV müssen zugelassen sein und Veränderungen sind genehmigungs- pflichtig. Natürlich ist es sinnvoll, „alte“ Daten (Karteikarten, Disketten, u. s. w) nicht unnötig zu speichern, zu beachten ist jedoch, dass Aufzeichnungen über Patientenbehandlungen 10 Jahre lang aufbewahrt werden müssen. Briefe, Formulare und andere Dateien aus Textverarbeitungsprogramme, Bild, Archiven u. s. w können nach Rück Sprache mit dem Chef gelöscht werden oder auf eine andere Medien gespeichert werden, um Platz auf der Festplatte zu bekommen.

c) Dateien, die zum Datenschutzes bedürfen, dürfen nicht ungeschützt versendet (per Diskette, Internet u. s. w) werden, damit niemand sie mit einfachen Programmen einsehen kann. Es gibt verschiedene Verschlüsselung Methoden (Programme). Für den Post Verkehr mit der KZV (Abrechnung) werden die Patienten gemäß den Vorgaben der KZV verschlüsselt. Auch andere Abrechnungsprogramme.

d) Die Dateien, Arztbriefe, Röntgenbilder, Laborbefunde sollen sicher aufbewahrt werden. Es lassen sich nicht alle Unterlagen in Tresoren oder Hochsicherheitstrakten verschließen. Vielmehr sollen „Gelegenheitsdiebe“ abgehalten werden und „sensible Daten“ sollen eben auch nicht im Keller verschlag gelagert werden.