

5. Patientenbetreuung

- a) auf Situationen und Verhaltensweise des Patienten eingehen
- b) Patienten unter Berücksichtigung ihrer Erwartung und Wünsche vor, während und nach der Behandlung betreuen
- c) verantwortungsbewusst beim Aufbau einer Patientenbindung mitwirken
- d) Beschwerden vom Patienten entgegen nehmen und Lösungsmöglichkeiten anbieten
- e) Besonderheiten im Umgang mit speziellen Patientengruppen, insbesondere mit ängstlichen, behinderten, älteren und pflegebedürftigen Personen, Risikopatienten sowie Kindern beachten

a) Einige Patienten befinden sich in einer angespannten Situation beim Besuch einer Zahnarztpraxis. Daher muss der Umgang mit Patienten mit einem besonderen Einfühlungsvermögen erfolgen. Man muss stets freundlich sein. Es wird auch ein hohes Maß an Selbstdisziplin erfordert in einer angespannten Situation, da man sonst das ganze Vertrauen vom Patienten verlieren kann. Das Anhören von Gesprächen und Wünschen des Patienten ist wichtig. Dabei wird die Angst vermindert und Vertrauen geschafft. Man sollte dem Zahnarzt alle Vorinformationen vermitteln.

b) Zu allen Patienten stets freundlich sein und ihm seine Wünsche in Ruhe annehmen. Bei angespannten Situationen sollte man stets freundlich und höflich bleiben, auch bei Behandlungen von Kindern, älteren Patienten und Behinderten soll man Geduld haben, falls es mal etwas länger dauert oder man mal Hilfestellung geben muss.

c) - Patienten mit Nachnamen anreden und die Namen an passenden Stellen im Gespräch wiederholen

- Patienten loben: „Schön, dass Sie so flexible sind.“ „ Gut, dass Sie so verständnisvoll reagieren.“
- Patienten über Privatleben fragen, wenn man sie oder ihn über längere Zeit kennt
- Wie erging es ihnen nach gestriger Behandlung? Hatten sie noch Schmerzen?
- Konnten sie wenigstens gut schlafen können?

d) Die Beschwerden eines Patienten sollten auch hier ernst genommen werden und dem Patienten das Bemühen um eine Problemlösung deutlich werden.

Folgende Maßnahmen können dabei hilfreich sein:

- wie erging es ihnen nach gestriger Behandlung?
- das geht in ein paar Tagen wieder weg!
- sie müssen sich erst daran gewöhnen
- In den ersten Tage werden sie bestimmt Druckstellen haben.

e) Bei Älteren, ängstlichen, Behinderten und Pflegebedürftigen Patienten muss man auf die einzelnen Menschen eingehen, fragen wie es ihnen geht, und immer laut und deutlich reden. Wenn man sanft und verständnisvoll mit den Leuten redet verlieren sie meistens schon etwas von ihrer Angst.