

Nachhaltigkeit

**gibt es die für die Relation
Arzt und Patient?**

und wozu Nachhaltigkeit?

Die Wirkung der Nachhaltigkeit der angebotenen Leistungen:

nach außen

Patientenstock erweitern und
Einkommen absichern

nach innen

Durch einen Verbesserungsprozess die
Kompetenz erhöhen

Grundsätzlich: ja

Jedoch:

**in welcher der Beziehungen zu den
Patienten kann sich Nachhaltigkeit
einstellen?**

Bedingungen

- Das **Wohlfühlen** des Patienten
- Patient möchte sich **angenommen** fühlen
- **Vertrauen** durch die Assistenz beim Patienten aufbauen
- Der **Situation** entsprechende **Behandlung**
- **Leistungen** transparent machen
- **Wünsche** des Patienten wahrnehmen und in der **Beratung** einbeziehen

Betreten der Ordination

Eindrücke die sofort das Unterbewusstsein beschäftigen

- **Olfaktorisch,**
...muss es nach Desinfektion riechen??
- **Stimmung**
...sind die Mitarbeiter in gereizter Stimmung?
- **Geräusche**
...ist es möglich die unangenehmen Geräusche zu dämpfen?

Auftreten und Begrüßung

- bei der **Meldung** am Telefon
- beim Eintritt in die Ordination
rasche **Wahrnehmung** Begrüßung mit **Namensnennung**
- mit einer **netten** Geste und **freundlichem** Gesicht
- in entsprechender sauberer Kleidung
- **Wünsche** des Patienten entgegennehmen

Terminreminderung

- Wurden Sie an den Behandlungstermin telephonisch erinnert?

Aufforderung zu warten

- **Warteraum:** Ambiente, Stühle, Lesestoff, Musik
- **Wartezeit:** Dauer ??? min sind erträglich ???
Beginn der Dokumentation
peinliche Fragen vor Fremden vermeiden
Überbrückung durch Information
- **1.Information:** über geldadjuvante Leistungen

Aufruf zur Behandlung

- „Reste“ vorangegangener Behandlung sind entfernt
- Zum gereinigten Platz - Behandlungsstuhl führen
- Hygiene vor dem Patienten neues Wasserglas
Stuhl in angenehme Position bringen
Kleidungsschutz für Patienten
Sauger tauschen
- **Wünsche des Patienten anhören**
weitere Gelegenheit für Informationen!
Minimum an Zeit opfern

Die Behandlung

- **Ein** Stuhl im Raum für die Behandlung
- Beratung zur Diagnose und Therapie
- Leistungen mit der Prognose der „Heilung“ darstellen
Kosten sind plausibel, wenn Besonderes
geleistet wird
- !!! Bei offenem Mund kann der Patient kaum auf Fragen
antworten!

Unterbrechung der Behandlung

- Untersuchung (Röntgen...) oder Behandlung (Mundhygiene...) durch die Assistenz
- **2. Informationsgelegenheit!**
Forensik, Aufklärung, Protokoll
- Erläutern der **geldadjuvanten Leistungen**:
Ozontherapie, Lasertherapie, Bleaching, Mundhygiene, Parodontosevorbeugung oder –therapie, verschiedene Füllungen (Au, Porzellan, Kunststoff ...)
Vorteile hervorheben und Kosten darstellen

Die Assistenz

- Die Assistenz ist ein Teammitglied, das entsprechend der Leistung am Patienten Anerkennung verdient.
- Nur eine motivierte Assistenz kann zum Wohl des Patienten „richtig“ handeln und ihn zufriedenstellen!
- Gut wäre daher Kontrollmechanismen einzuführen, die die Kompetenz und Leistung der Assistenz sicherstellen

Die Zufriedenheit des Patienten

- Die **Zufriedenheit** des Patienten wird sich durch sein Verhalten zeigen:
Weiterempfehlung
- Die **Unzufriedenheit** des Patienten wird Ihnen gegenüber nur im extremen Fall spontan artikuliert!
- Anderen Personen gegenüber **oft weitererzählt**
- Sie ist daher für den Arzt **nicht sofort erkennbar**

Erfolg messen

- Hat der Patient alle durchgeführten Leistungen verstanden und daher auch wahrgenommen?
Man bedenke seine psychische Situation und eingeschränkte Wahrnehmung
- **Um das zu wissen,
muss man die Patienten fragen!**

Befragung

- Eine Befragung stellt die einzige Möglichkeit dar, die Gründe der **Zufriedenheit** oder **Unzufriedenheit** zu erkennen und die relevanten Maßnahmen daraus abzuleiten
- Damit der Patient auch die „**Wahrheit**“ sagt, muss die Befragung anonym durchgeführt werden
- Das Ergebnis muss alle für die Nachhaltigkeit **relevanten Punkte behandeln** und eine möglichst valide Aussage ermöglichen

Fragenkatalog 1

- Der Fragenkatalog sollte standardisiert sein und folgende Themen behandeln:
 - Wie hat der Patient die Ordination gefunden?
 - Ambiente, Wartezeit,
 - Assistenz (Freundlichkeit und Kompetenz),
 - Kommunikation,
 - Angebot an (Zusatz-) Leistungen,
 - Hygiene
- **Wichtig:** neben der Zufriedenheit der Patienten ist deren Erwartungshaltung zu diesen Themen festzustellen

Fragenkatalog 2

- Enthält thematisch die gleichen Fragen wie Katalog 1 ist jedoch auf die Beantwortung der Assistenz in der Ordination ausgelegt
- Katalog 1 generiert das **Fremdbild** (Patient)
- Katalog 2 generiert das **Eigenbild** der Mitarbeiter (Wie glauben die Mitarbeiter von den Patienten gesehen zu werden)

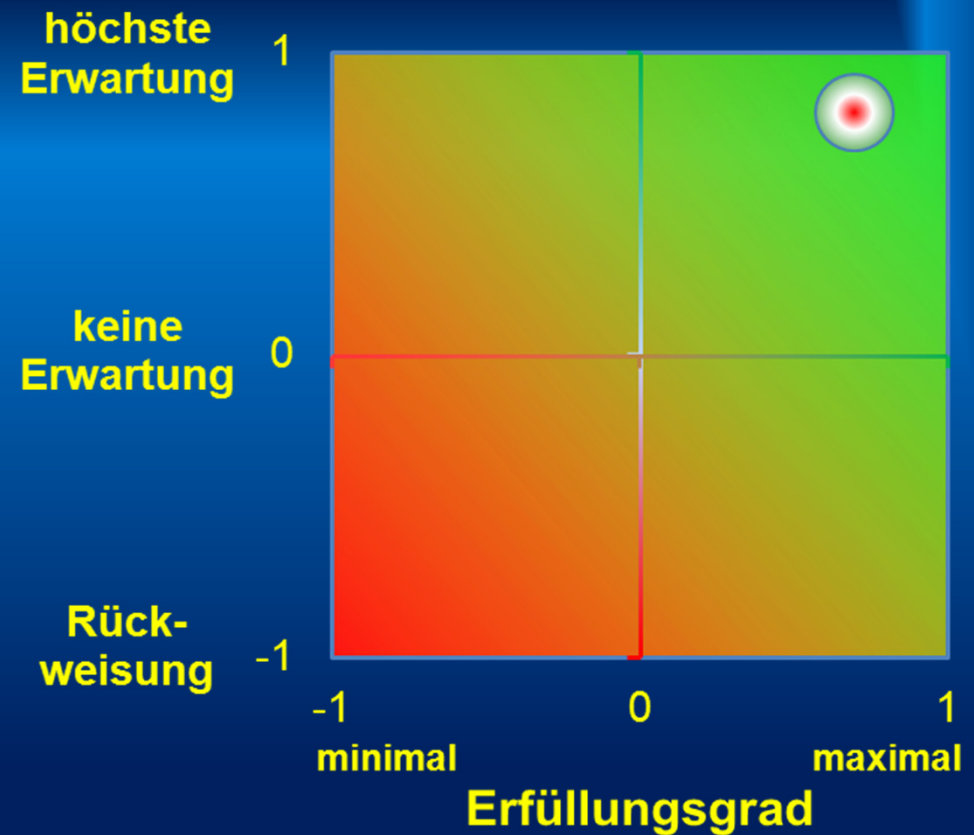
Ergebnis

- Das Ergebnis sollte selbsterklärend graphisch dargestellt werden
- Benchmark gegenüber anderen nicht genannten Ordinationen sollte möglich sein

Graphik

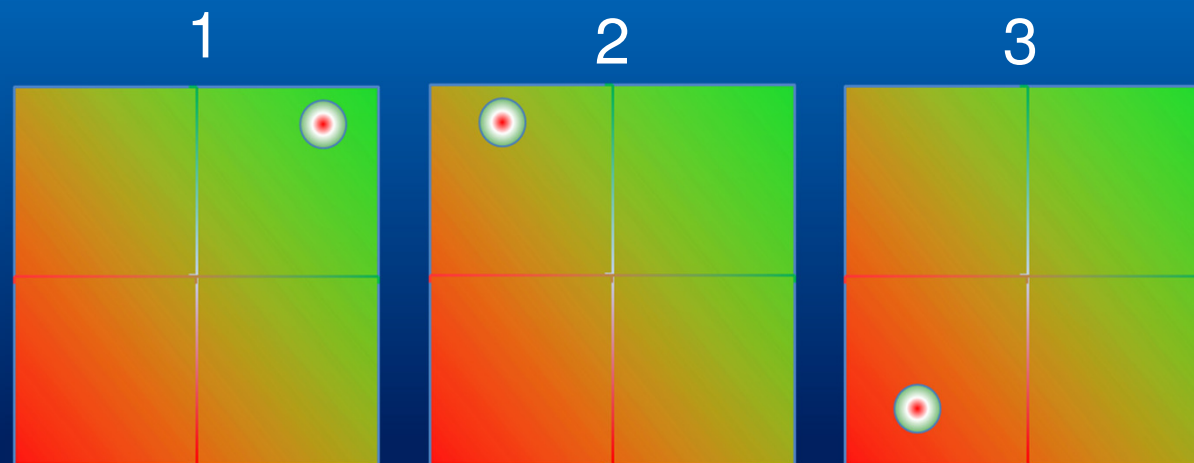
Kritische Patienten
differenzieren höchste
Erwartung und Rückweisung

Unkritische Patienten haben
keine Erwartung



Gegenüberstellung

- 1 hervorragende Erfüllung der Erwartung
- 2 sehr schlechte Erfüllung der Erwartung
- 3 Rückweisung der Eigenschaft



Zusammenfassung

Nachhaltigkeit ist aus der Beziehung
Arzt - Team - Patient ableitbar



Ich wünsche Ihnen bestes Gelingen
und die beste Performance

Ein Lächeln
auf dem Gesicht Ihrer Patienten
wird Sie für Ihre Mühe belohnen

A close-up photograph of an ostrich's face. The ostrich has a wide, human-like smile, showing its teeth and pink lips. Its eyes are dark and looking directly at the camera. The background is a blurred natural setting with green and brown tones.

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit