

## Pressemitteilung

### Vom Wunder gelungener Kommunikation

Start der neuen Fortbildungsreihe zur Kommunikation in der zahnärztlichen Praxis gelungen – Wiederholung schon im Herbst

„Gelungene Kommunikation ist immer auch ein bisschen Wunder“ hörten die Gäste des bitte lächeln Experten-Forums gleich zu Beginn. Damit das nicht so bleibt, lud das Projekt bitte lächeln der A Hoy PR Agentur am 9. April zu seinem ersten Fortbildungsseminar „anSPRECHEN – mitSPRECHEN – fürSPRECHEN: Kommunikation in der zahnärztlichen Praxis“ nach Augsburg. Hervorragende Referenten diskutierten mit hochinteressierten Teilnehmerinnen und Teilnehmern des zahnmedizinischen Fachbereiches verschiedenste Facetten der Kommunikation, des Patienten- und Arbeitsrechts, über Datenschutz und Schweigepflicht in der Praxis.

Den Auftakt machte Gertrud Hansel, Leiterin der Schule für Unternehmer in Augsburg. Anhand von Fragen wie „Was bedeutet für Sie Führung – und wen führen Sie?“ oder „Mit wem alles kommunizieren Sie ‚zielgerichtet‘?“ zeigte sie den Anwesenden neue Kommunikations- und möglicherweise auch Denkansätze auf. „Wie tickt idealerweise eine gute FZA? Und wie ticken Sie als Chef/Chefin? Und wie kommen Sie auf den Gedanken, Ihre Kommunikationsgrundsätze könnten dieselben sein wie die Ihrer Mitarbeiterinnen?“. Mit Hilfe verschiedener Strukturmodelle wie beispielsweise dem H.D.I. veranschaulichte Hansel, wo die Unterschiede lägen, wie Persönlichkeitstypen leichter zu erkennen sind und wie dieses Wissen bei Patienten- und Mitarbeitergesprächen helfen kann. Individuelle Fragestellungen bis hin zum gemeinsamen Erstellen einer „Denkstruktur-Stellenbeschreibung für die Bestbesetzung Ihrer Assistenz“ rundeten den ersten Vortragsteil ab.

#### Faktor Mensch – bei Zahnärzten, Patienten, selbst bei Anwälten

Den Faden „Rund ums Reden“ nahm Rechtsanwältin Diane R. Frank Baeza, Augsburg, auf. Kommunikation fände ja in den zahnärztlichen Praxen in vielerlei Hinsicht statt – und in ebenso vielen Fällen werde sie von rechtlichen Leitlinien, Gesetzen, Verordnungen begrenzt. „Wer mit wem wovüber redet – in den meisten Fällen gibt’s dafür irgendein Gesetz.“ Vom Arbeitsrecht („Was dürfen Sie im Einstellungsgespräch fragen, was sollten Sie im Kündigungsgespräch lieber nicht sagen? Und welchen Sinn haben Ermahnung und Abmahnung?“) über das Patientenrechtegesetz bis hin zu Haftungsrisiken („Ja, auch Zahnärzte werden hin und wieder verklagt“) spannte die erfahrene Referentin ihren Vortrag kurzweilig und humorvoll. Schließlich dürfe man „getrost selbst bei Anwälten den Faktor Mensch vermuten“.

## Pressemitteilung

Katrin Prager, Abteilungsleiterin für Marketing der ABZeG, dem Exklusiv-Partner der Veranstaltung, sprach über „Service-Qualität und Service-Exzellenz“, vom Unterschied und dem Weg dorthin. Als „rechte Hand“ der Zahnarztpraxen verstehe sich die Abrechnungs- und Beratungsgesellschaft, als zuverlässiger und verlässlicher Partner. So startete Prager ein wahres Feuerwerk an wertvollen Tipps und Tricks, wie Zahnärzte das subjektive Service-Empfinden ihrer Patientinnen und Patienten erhöhen könnten. „Exzellenter Service führt automatisch zur Weiterempfehlung – das ist viel wichtiger als eine gute Jameda-Bewertung.“ Dennoch plädierte die Marketing-Expertin auch für einen professionellen Auftritt der Praxen im World Wide Web. Website, Social Media, Bewertungsportale seien Kommunikationsinstrumente, die auch Zahnärzte heute nicht mehr außer Acht lassen dürften. Wichtigstes Werkzeug jedoch sei und bleibe die persönliche Ansprache. „Wenn Sie und Ihr Praxisteam es schaffen, dem Patienten zu vermitteln, er habe jetzt und hier Ihre volle Aufmerksamkeit – haben Sie eigentlich gewonnen.“

### Wenn Kommunikation nicht mehr erreicht

Der zweite große Themenkomplex des Tages widmete sich den Problem- und Grenzfällen der Kommunikation. Rechtsanwältin Frank übernahm erneut und klärte über Datenschutz- und Schweigepflicht auf – „die Kommunikation mit Dritten“. Wer genau diese „Dritten“ seien, sei sehr genau zu klären und zu betrachten. Will ein Patient seine Akten einsehen, sei das selbstverständlich sein Recht. Wie aber verhält es sich bei Krankenkassen, Arbeitgebern? „Und wie reagieren Sie, wenn die Ehefrau vor Ihnen steht und die Akten Ihres kranken Mannes einsehen will?“. Noch schwieriger werde es, wenn der Verdacht der Kindesvernachlässigung im Raum steht. „Mit wem müssen Sie dann reden, und wem gegenüber müssen Sie schweigen?“. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ließen die engagierte Anwältin kaum gehen, zahlreiche Fragen wurden diskutiert und auch individuell beantwortet.

Das Thema Vernachlässigung beschäftigte auch den Schlussreferenten Dr. Reinhard Schilke, MHH Klinik für Zahnerhaltung, Parodontologie und Präventive Zahnheilkunde. „Ist Karies schon Vernachlässigung?“. Eindrucksvolle Bilder und Fallpräsentationen zeigten, dass auch diese Frage nicht mit einem einfachen „ja“ oder „nein“ zu beantworten sei. „Fakt allerdings ist: Karies ist heute eher eine soziale Erkrankung“ und gehe oftmals mit Vernachlässigung einher. Behandlungsverläufe zeigten, dass in derlei Fällen häufig die Recall-Termine abgesagt oder versäumt würden, die Mundhygiene in der ganzen Familie oft zweifelhaft sei und Gespräche meist wirkungslos blieben. Schilke riet, sich gegebenenfalls an weitere Familienmitglieder zu wenden – wenn möglich. „Manchmal schaffen Sie es vielleicht, den Vater oder die Großeltern zu motivieren, wenn Sie bei der Mutter keinen Erfolg haben. Ich hatte aber auch schon Fälle, da standen die Großeltern vor mir und sagten: Tun Sie doch was, unsere Enkelkinder werden vernachlässigt“.

## Pressemitteilung

Doch – was kann, soll und darf der Zahnarzt tun? „Sie haben in der Regel keine Verpflichtung, zum Jugendamt zu gehen – Sie sollten es aber tun!“. Einzelne Landesgesetze sähen ohnehin eine Verpflichtung vor, bundesweit gäbe es eine solche Regelung aber nicht. Welche Schritte im Einzelnen empfehlenswert seien, wie die Kommunikation mit Ämtern und Familienmitgliedern ablaufen könne und wo die Fallstricke lauern, all dies wurde intensiv diskutiert.

Dr. Schilkes Schlussexkurs zum Thema „Misshandlungen erkennen“ endete mit einer klaren Empfehlung: „Wir sind nicht dafür ausgebildet, einen Unfall von einem Misshandlungsfall abzugrenzen – lassen Sie das durch einen Kinder-, besser noch durch einen Rechtsmediziner klären.“

### Start gelungen, Wiederholung erwünscht

Sowohl Teilnehmer als auch Referenten gaben begeistertes Feedback: „Ein Seminar voller interessanter Vorträge und Gespräche.“, „Die tolle Atmosphäre und die Vorabendveranstaltung in der Augsburger Puppenkiste machten das Experten-Forum zu einem ganz besonderen Event.“ Auch der Veranstalter zog eine positive Bilanz: „Der Start ist gelungen, wir hatten selten eine solch überwältigende Resonanz“, so Doris Hoy-Sauer, Geschäftsführerin der A Hoy PR. Umso mehr freute sich das Team, dass man der Bitte nach einer Wiederholung des Experten-Forums nachkommen könne. „Uns erreichten viele Nachfragen, ob dieses Forum nicht nochmal stattfinden könne – und wir sind wirklich glücklich, das noch in diesem Jahr realisieren zu können.“ Am 8. Oktober fände in Augsburg also „Experten-Forum 1 – die Zweite“ statt, im Frühjahr 2017 sei eine reguläre Fortsetzung geplant. „In beiden Fällen natürlich wieder mit einer Vorabendveranstaltung in der Augsburger Puppenkiste“.

Das **bitte lächeln Experten-Forum** zum Thema „anSPRECHEN – mitSPRECHEN – fürSPRECHEN: Kommunikation in der zahnärztlichen Praxis“ findet am 8. Oktober 2016 in Augsburg statt. Am Vorabend lädt das bitte-lächeln-Team gemeinsam mit seinem Partner, der ABZeG, in die Augsburger Puppenkiste zu einem Imbiss und der Vorstellung „Der kleine Prinz“ ein (im Tagungspreis inkludiert). Anmeldungen sind ab sofort unter [www.bitte-lächeln-forum.de](http://www.bitte-lächeln-forum.de) möglich.