

Ausgabe: Dental Tribune D-A-CH Edition 5/2024

Titel: **Ein menschlicher Dialog**
Kommunikation in der Zahnarztpraxis.

Autorin: Sandra Schmee, Österreich

Praxisleitfaden: Gute Kommunikation in der Zahnarztpraxis etablieren

Kommunikation ist das Rückgrat Ihrer Praxisorganisation. Mit diesem Leitfaden setzen Sie von Anfang an klare Strukturen, schaffen Vertrauen und optimieren Abläufe – für Patienten, Mitarbeitende und Führung.

1. Leitbild und Werte verankern

- Definieren Sie gemeinsam im Team 3–5 Kernwerte (z. B. Respekt, Transparenz, Empathie).
- Halten Sie das Leitbild schriftlich fest und hängen Sie es sichtbar im Empfangsbereich auf.
- Verankern Sie Werte in Stellenausschreibungen, Mitarbeitergesprächen und Praxisregeln.

2. Patientenkommunikation systematisieren

1. Erstkontakt
 - Einheitliche Begrüßung am Telefon und Online-Formularen
 - Klare Infos zu Dauer, Kosten und Vorbereitung
2. Aufklärungsgespräch
 - Fachbegriffe in Alltagssprache übersetzen
 - Visualisierungen (Modelle, Zahnbilder) einsetzen
 - Verständnis prüfen: „Haben Sie noch Fragen?“
3. Nachsorge und Recall
 - Automatisierte Terminerinnerungen (SMS/E-Mail)
 - Kurz-Feedbackbogen zu Zufriedenheit und Verbesserungstipps

3. Teamkommunikation strukturieren

- Täglicher Check-In (5 Minuten): Raum für Ressourcen- und Kapazitätsabgleich
- Whiteboard: Zuständigkeiten und Behandlungsschritte übersichtlich festhalten
- Regelmäßige Feedbackrunden: regelmäßige Meetings für Lob und konstruktive Kritik
- Standardisierte Checklisten: Abläufe für Behandlungsvor- und Nachbereitung schriftlich fixieren

4. Führungskommunikation gestalten

- Offene Tür-Politik: Jede:r Mitarbeitende weiß, wo und wann sie/er Anliegen Vorbringen kann
- Transparenz bei Entscheidungen: Begründungen und Zielsetzungen vorab kommunizieren
- Partizipative Prozesse: Team in Projekt-Piloten und Optimierungsinitiativen einbeziehen
- Einzelgespräche: Individuelle Entwicklung und Erwartungen jährlich festhalten

5. Externe und interdisziplinäre Kommunikation

- Labor-Standards: Gemeinsame digitale Übermittlungsformate und Absprachen zu Lieferfristen

- Überweiser-Dialog: Einheitliche Überweisungsbögen und regelmäßige Fallbesprechungen
- Abrechnungspartner: Klare Prozesse für Kostenvoranschlag und Einreichung definieren

6. Digitale Tools effizient einsetzen

- Terminsoftware mit Erinnerungsfunktion: No-Show-Quote messen und reduzieren
- Intra-Praxis-Messenger: Kurze Rückfragen ohne E-Mail-Flut
- Online-Formulare: Patientenanamnesen vorab erfassen, um Wartezeiten zu verkürzen
- Schulungen & Checklisten: Regelmäßig Tool-Training für alle Mitarbeitenden anbieten

7. Kontinuierliche Verbesserung sicherstellen

1. Quartals-Review: Kommunikationsprozesse analysieren und Schwachstellen ermitteln
2. Kennzahlen tracken: Patient:innen-Zufriedenheit, No-Shows, Team-Feedback auswerten
3. PDCA-Zyklus anwenden: Planen, Ausführen, Überprüfen, Anpassen

Checkliste für den Start

- ☐ Leitbild-Workshop durchgeführt
- ☐ Kommunikations-Standards für Patienten definiert
- ☐ Morgenrunde und Whiteboard eingeführt
- ☐ Feedback-Meetings terminiert
- ☐ Digitale Tools geschult und Regeln dokumentiert
- ☐ Quartals-Review-Termin im Kalender vermerkt

Mit dieser Schritt-für-Schritt-Vorgehensweise gelingt es Ihrer Praxis, eine nachhaltige Kommunikationskultur zu etablieren und so Vertrauen, Effizienz und Wirtschaftlichkeit kontinuierlich zu steigern.