

# Behandler und Patient



## **(Be-)Handeln mit Erfolg**

Die Ergonomie macht  
den Unterschied

Erfolg hat verschiedene Dimensionen – immer ist das Ausmaß jedoch abhängig von der Interaktion zwischen Behandlungseinheit und Behandler und dessen Bereitschaft, ergonomisch zu arbeiten. Zudem erhöht ein ergonomischer Workflow die Compliance der Patienten. Alles zusammengenommen macht Erfolg greifbar.



Erfolgreicher ist, wer ergonomisch arbeitet. Denn nur ein entspannter, schmerzfreier Behandler kann sich ganz seinen Patienten widmen. Mit größter Konzentration, zur vollen Zufriedenheit des Patienten – für seinen Erfolg und die Weiterempfehlung der Praxis.

Angefangen beim **medizinischen Erfolg**, der Grundlage jeden weiteren Erfolges ist, geht es im ersten Schritt darum, den Patienten von der klinisch besten Therapie zu überzeugen. Auch, wenn das Beste meist die teurere Therapieoption ist. Gefragt sind hier die Persönlichkeit des Behandlers und das Vertrauen der Patienten. Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der drei Ergonomiefaktoren: das eigene Wohlbefinden, die Konzentration auf den Patienten sowie dessen Komfort.

Schmerzen reduzieren die Ausstrahlung der Persönlichkeit, und Patienten spüren, ob sich ihr Zahnarzt auf seine Beschwerden oder auf sie konzentriert. Ausstrahlung und Fokus erzeugen Vertrauen, und mit mehr Vertrauen entscheiden sich die

Patienten häufiger für die bestmögliche Therapie und damit für das bessere Therapieergebnis. Dazu kommt, dass höherwertige Behandlungen in der Regel nicht nur die besseren Therapieergebnisse liefern, sondern aufgrund der Tatsache, dass sie teurer sind, auch zu einer besseren Patientencompliance führen. Am Ende steht schließlich die Weiterempfehlung der Praxis.

Für den **wirtschaftlichen Erfolg** lauten die Ziele: besserer Ertrag pro Behandlung, mehr Behandlungen pro Patient und mehr Patienten. Doch Ertragssteigerungen lassen sich eher selten durch Einsparungen, erhöhte Preise oder schnellere Arbeit maximieren, ebenso ist der Anzahl der Behandlungen pro Patient



© Vitalii Bashkatov/Shutterstock.com

## Drei Ergonomiefaktoren

Behandeln mit Erfolg ist das Ziel wohl eines jeden Behandlers und jeder Praxis. Der Erfolg wird von der Ergonomie, genauer gesagt von den Faktoren der Ergonomie, stark beeinflusst, wenngleich dieser nicht allein abhängig ist von diesen:

- Wohlbefinden des Zahnarztes
- Konzentration auf den Patienten
- Komfort des Patienten



## Lagerung kleiner/ weiblicher Patienten

eine natürliche Grenze gesetzt. Bleibt also, mehr Patienten bzw. mehr von den „richtigen“ Patienten zu generieren. Das heißt konkret: Patienten mit hohem dentalen Bewusstsein, die aufgrund einer Weiterempfehlung in die Praxis kommen, schon viel über die Behandlung wissen, was wiederum den Zeitaufwand für die Beratung reduziert, und das Preisniveau der Praxis kennen. Denn Weiterempfehlungen geschehen in der Regel auf gleichem sozialen Niveau. Allerdings ist die Voraussetzung wiederum Vertrauen, Persönlichkeit des Behandlers und gute Beratung – mit den drei Ergonomiefaktoren als unabdingbare Basis.

Der **persönliche Erfolg** ist messbar an der Zufriedenheit des Zahnarztes in seinem Beruf. Betreibt er die Zahnheilkunde, für die er einmal studiert hat?

Bekommt er dafür die Vergütung, die er verdient hat? Auch auf den persönlichen Erfolg haben die drei Faktoren der Ergonomie einen wichtigen Einfluss. Wieviel Anerkennung der Behandler von seinen Patienten, vom Team, von Kollegen und aus seinem persönlichen Umfeld bekommt, wie hoch sein Status ist, wie autonom er in seinen Entscheidungen ist und wie sicher er in die Zukunft schauen kann – all das hängt unter anderem auch von seinem medizinischen und wirtschaftlichen Erfolg ab – und dieser nicht zuletzt wieder von den drei Ergonomiefaktoren.

Das bedeutet: Die Kombination aus dem, **WAS** man tut und **WIE** man es tut, setzt eine Spirale in Gang. Der Behandler entscheidet die Richtung, in die sie sich dreht.

Eine Behandlungseinheit kann nicht für alle Körpergrößen optimiert sein. Manchmal ist es schwierig, gerade sehr kleine Patienten ergonomisch zu lagern. Bei Behandlungseinheiten mit schwer oder nicht ausreichend verstellbaren Kopfstützen ist es leichter, sich zu verdrehen, als den Patienten richtig zu positionieren. Bei einer motorischen Kopfstütze dagegen lässt sich das Auflagekissen auf seiner Magnetfläche einfach um 180° drehen, wodurch der Kopfauflagepunkt ausreichend nach kaudal verlagert wird. Zum Höhenausgleich wird dann die Kopfstütze mit einem Knopfdruck um ca. 20° abgesenkt. Damit lassen sich auch kleine Patienten in allen Positionen ohne Komforteinbußen sowie ohne Verdrehen und Verbiegen des Zahnarztes oder der Zahnärztin ergonomisch behandeln.

# Wer erfolgreich sein will, muss leiden ... oder doch nicht?!

„Halte durch“, sag ich mir  
selbst! Auch die beiden letzten  
zwei Patienten für heute  
sind wichtig – denen will ich  
nicht absagen müssen ...

Eine im November 2016 gestartete Onlineumfrage<sup>6</sup> unter jeweils 300 Zahnärzten in Deutschland und den USA ergab höchst interessante Aufschlüsse zu den Arbeitsbedingungen der Teilnehmer.\* Dabei wurden drei Bereiche des Behandlungsalltags ins Visier genommen: Die Wichtigkeit von Komfort und Design einer Behandlungseinheit, die Befindlichkeiten von Patienten während der Behandlung sowie arbeitsbedingte Schmerzerfahrungen des Behandlers.

**Eines der Ergebnisse der Umfrageauswertung sticht hervor:** Eine nicht zu unterschätzende Zahl an Zahnärzten leidet in ihrer täglichen Berufsausübung unter Schmerzen. Auf einer Skala von 1 bis 6 (1 für keine arbeitsbedingte Schmerzen und 6 für starke arbeitsbedingte Schmerzen) gaben 23% der befragten Zahnärzte in Deutschland an, unter mittleren Schmerzen der Stufe 3 zu leiden, 8% unter starken Schmerzen der Stufe 5 und immerhin noch 1% unter sehr starken Schmerzen der Stufe 6. Bei 49% der untersuchten Zahnärzteschaft in Deutschland zeichnet sich mit weiteren Abstufungen eine beginnende Schmerzwahrnehmung ab. Den Zahlen aus Deutschland stehen ebenso eindeutige Aussagen aus den USA gegenüber: Hier sind es sogar 4% der Befragten, die unter sehr starken Schmerzen leiden, 8% unter Schmerzen der Stufe 5 und 18% unter Schmerzen der Stufe 4. Angesichts dieser Angaben stellt sich die Frage: Gehören Schmerzen zur Berufsausübung eines Zahnarztes dazu oder geht es, mit Know-how und der richtigen Behandlungseinheit, auch ohne?

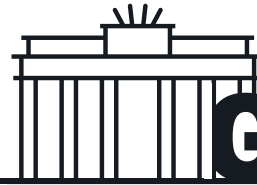
\* Die meisten an der Umfrage teilnehmenden Zahnärzte in Deutschland benutzen eine Behandlungseinheit von Dentsply Sirona oder KaVo. In den USA hingegen arbeitet der Großteil der Umfrageteilnehmer mit ADEC. Zudem wurde die Mehrzahl der Antworten von männlichen Zahnärzten aus dem Bereich der allgemeinen Zahnheilkunde generiert, die in Deutschland im Schnitt 36 bis 40 Stunden die Woche und in den USA 30 bis 35 Stunden die Woche arbeiten.



# USA

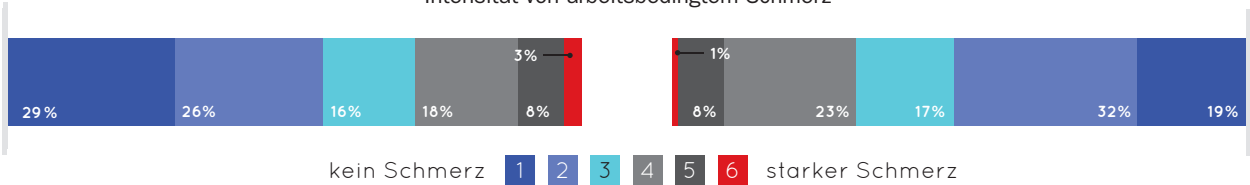


# GER



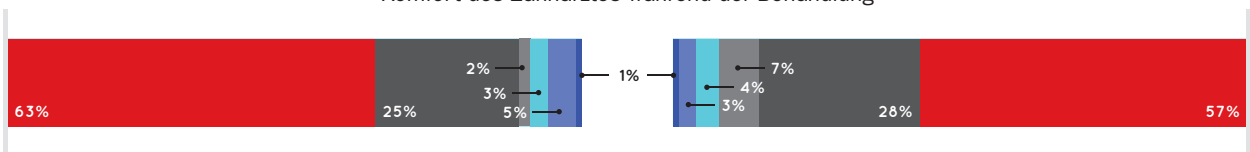
## Arbeitsbedingte Schmerzerfahrungen des Behandlers

Intensität von arbeitsbedingtem Schmerz

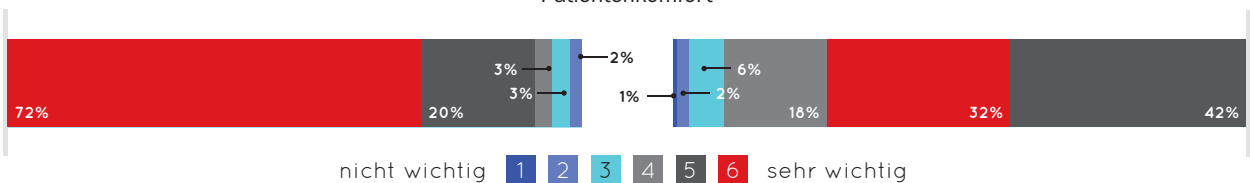


## Wichtigkeit von Komfort

Komfort des Zahnarztes während der Behandlung

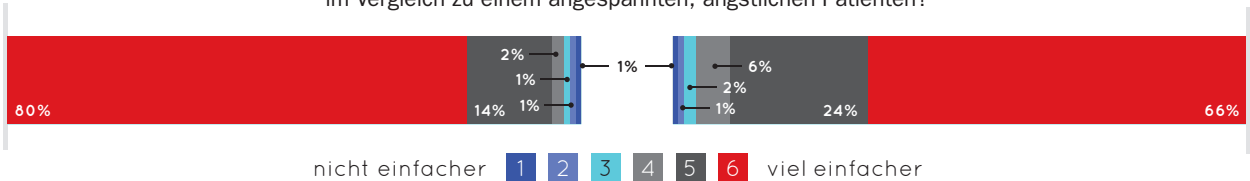


Patientenkomfort



## Entspannungszustand der Patienten während der Behandlung

Wie viel einfacher ist es, einen entspannten Patienten zu behandeln im Vergleich zu einem angespannten, ängstlichen Patienten?



1

## Patient im Fokus

Ohne Patienten gäbe es die berufliche Grundlage des Zahnarztes nicht – und weder medizinischen, wirtschaftlichen noch persönlichen Erfolg. Der größte Erfolgsmotor ist schlussendlich die Weiterempfehlung durch die Zufriedenheit des Patienten. Jedoch müssen Patienten, wenn sie eine Weiterempfehlung aussprechen sollen, mit der Praxis, dem Behandler, dem Team, dem Behandlungsangebot und den -ergebnissen zufrieden sein. **Patientenzufriedenheit resultiert aus besonderen Behandlungserlebnissen und hervorragenden Therapieresultaten.**

2

## Erlebnis Behandlung

Das besondere Behandlungserlebnis entsteht aus dem, was der Zahnarzt anbietet und wie er es umsetzt. Beispiele für das WAS sind etwa prothetische Versorgungen in einer Sitzung oder die Integrierte Implantologie mit ihrer bemerkenswerten Sicherheit durch simultane chirurgische und prothetische Planung des Implantates und die verlässliche Umsetzung der Planung mittels einer hochpräzisen Bohrschablone.<sup>7</sup> Das WIE resultiert aus der Persönlichkeit des Behandlers, dem Praxisambiente, dem Behandlungskomfort, dem Schmerzmanagement (hier: für den Patienten) und der Erfüllung der Erwartungen, die bei der Beratung erzeugt wurden.

3

## Persönlichkeit des Behandlers

Patienten schätzen es wert, wenn sie im Mittelpunkt stehen, wenn der Behandler sich ausschließlich auf sie konzentriert und sie umfassend und verständlich beraten werden. Gerade zu Beginn verlangt das Verhältnis des Patienten zum Behandler Vertrauen. Das bedingt eine sichere Persönlichkeit des Behandlers. Das, was er sagt, und seine Behandlungsergebnisse müssen überzeugen. Auch kleinste Beschwerden in Nacken, Rücken oder Schulter und daraus resultierende geistige Ablenkungen sind dem abträglich. **Hier kommt es ganz besonders auf die Schnittstellen zwischen Behandlungseinheit, Patient, Behandler und Assistenz an. Wenn die Behandlungseinheit so gestaltet ist, dass Behandler und Assistenz richtig sitzen, der Patient richtig liegt und der Behandler eine optimale Sicht auf das Behandlungsfeld hat, ist viel gewonnen.** Der Behandler sollte ein technisches Arbeitsumfeld schaffen, dass ihm alle Voraussetzungen für überdurchschnittlichen Erfolg bietet. So kann er das Umfeld mit Überzeugung nutzen und dem Patienten die beste medizinische Versorgung anbieten.

4

## Praxisambiente

Das Praxisambiente besitzt eine große Selektionskraft. Wichtig ist, dass Praxisambiente und Geräte das widerspiegeln, was der Behandler mit seiner Praxis zum Ausdruck bringen möchte. Je passender Konzept und Stil aufeinander abgestimmt sind, desto glaubwürdiger sind Praxis und Behandler. **Einen großen Stellenwert nimmt die Behandlungseinheit als zentraler Mittelpunkt der Praxis ein.** Weiterhin ist es der Ort, an dem sich der Patient in die Hände des Behandlers begibt – und nicht zuletzt die ergonomische Schnittstelle, die dem Behandler bei seiner täglichen Arbeit von Nutzen sein soll.

5

## Gutes Design

Gut designt, d. h. als Synthese aus Ästhetik und Funktion gestaltet, wirkt sich die Behandlungseinheit positiv auf Stimmung und Wohlbefinden von Behandler und Patient aus. So wies eine Studie mit 2.000 Probanden im Auftrag von HTC, einem der weltweit führenden Hersteller und Designer von Smartphones und mobilen Innovationen, nach, dass schöne und zugleich nützliche Alltagsgegenstände dieselbe positive Wirkung haben wie das Betrachten eines Kunstwerks oder körperliche Bewegung. **Gutes Design triggert positive Emotionen und löst Ruhe und Zufriedenheit aus,** indem logisches Denken und Gefühle in Harmonie gebracht werden. **Wer also im Alltag Objekte, die Ästhetik und Funktion vereinen, betrachten und nutzen kann, ist glücklicher.**<sup>8</sup>

6

## Behandlung mit Komfort

Ästhetik wird als Wertschätzung empfunden. Ebenso ein komfortabler Behandlungsplatz: Mit einer **motorischen Kopfstütze**, die den Patientenkopf anatomisch nach hinten absenkt, einem bequemen Einstieg, der den Patienten sanft und ruckfrei in die gewünschte Position bringt, der Ober- und Unterkörper den richtigen Winkel bilden lässt und sich an die Wirbelsäule anpasst, der nach längerem Liegen noch genauso bequem anmutet wie zu Beginn, eine Massagefunktion bietet und Temperaturschwankungen ausgleicht. **Ein solch kompromissloser Fokus auf den Patienten zahlt sich aus.**

## Schmerzmanagement beim Patienten

7

Anspannung und Entspannung haben einen großen Einfluss auf das Schmerzempfinden des Patienten. Angstpatienten benötigen mehr Schmerzmittel als Patienten, die einen Zahnarztbesuch mit positiven Gefühlen assoziieren. **Generell kann der Behandlungsplatz als zentrales Element auf die Empfindungen des Patienten einen großen Einfluss nehmen.** Eine bequem auf den Patienten voreingestellte Einstiegs- und Begrüßungsposition der Behandlungseinheit, ein aufgeräumter Behandlungsplatz mit integrierten Geräten und im Hintergrund vorbereitete Verbrauchsmaterialien, die erst nach Behandlungsbeginn mit einem Griff auf das Tray gelegt werden, erzeugen Wohlgefühl und Vertrauen beim Patienten, wirken Stress entgegen oder bauen diesen ab. **Und nicht zuletzt gestaltet sich ohne Stress die Behandlung für Zahnarzt und Patient erfolgreicher.**

## Erfüllung der Patientenerwartungen

Der Patient möchte als besonderer Kunde behandelt werden. Insbesondere dann, wenn er sich für eine höherwertige Behandlung entschieden hat. Er möchte umworben werden und erwartet eine Dienstleistung auf Augenhöhe. Weiterhin erwartet er eine professionelle und verständliche Beratung. Er möchte die Behandlungsoptionen verstehen, um sich dann für die bestmögliche entscheiden zu können. Schließlich möchte der Patient die volle Konzentration des Behandlers und anschließend die Behandlungsversprechen in Form hervorragender Therapieresultate erfüllt sehen. Das ist eine ganze Menge. Medizinische Kompromisse und Kompromisse in der Ausstattung sollten seitens des Behandlers also von Anfang an vermieden werden. **Schlussendlich steht die Weiterempfehlung der Praxis auf dem Spiel.**

8

## Zusammengefasst

Der Behandler steht im Dienste des Patienten – die Behandlungseinheit dabei im Dienste des Behandlers. Mit durchdachter Ergonomie und optimalem Workflow sorgt diese für Entspannung und ist somit eine Investition in die Zukunft der Praxis. Kompromisse sollten nur im Ausnahmefall gemacht werden.

tipp

### Lagerung von Kindern

Bei kleinen Kindern reicht die Maßnahme, die motorische Kopfstütz-Auflage zu drehen, nicht aus. Bei Kindern wird der Kopf dort gelagert, wo ein Erwachsenenkopf auch liegen würde, nur das Gesäß des Kindes wird höher, auf der horizontalen Rückenlehne, positioniert. Dazu wird je nach Kindesgröße die motorische Kopfstütze sogar weiter ausgefahren, um das Kindesgesäß deutlich auf der Mitte der Rückenlehne stabil lagern zu können. So bleiben alle ergonomischen Positionen und Greifwege regelgerecht erhalten.