



Auf dem Weg zu einer Praxisstrategie Stärken und Schwächen aus Sicht der Angstpatienten

Andreas Graß, M.A.

Der niedergelassene Zahnarzt hat nur wenige Möglichkeiten, die Wünsche und Anliegen der Patienten zu erfassen. Eine davon ist die anonymisierte Befragung, die auch in dieser Arbeit als Basis für die weitere Untersuchung genutzt wurde. Patientengespräche können genutzt werden (s. AQUA Empfehlung), um Patientenmeinungen zu stärken und Schwächen einer Praxis zu erfahren. In der Regel fehlen im Praxisalltag Zeit und Möglichkeit für solche Erhebungen. In dieser Arbeit sind Patientenbefragungen auf eine wissenschaftliche Basis gestellt worden. Das Mittel dazu findet sich in der qualitativen Sozialforschung. Hier werden Interviews zur Generierung von Daten genutzt. Fehler und Schwächen im therapeutischen Vorgehen zu erkennen sollte zu einer Praxisstrategie führen, die die Stärken der Praxis erhält und ausbaut.

Genutzt wurden die Erfahrungen von Patienten, die das neu eingeführte Verfahren der Lachgassedierung erlebt haben. Die Behandlungen von Angstpatienten wurden bisher in der untersuchenden Praxis nach persönlicher Einschätzung des Einzelfalles realisiert.

Eine Ausrichtung der Praxis auf Angstpatienten erfordert organisatorische Veränderungen. Die Ergebnisse dieser Arbeit zeigen, dass die Patienten vor dem ersten Kontakt mit dem Behandler ihr Angstniveau äußern und reizauslösende Stimuli beschreiben müssen. Die Erfassungsmethode ist noch zu wählen. Der Erhalt der kommunikativen Fähigkeiten und die fachliche Weiterbildung des Personals werden weitergeführt. Ein weiteres Ergebnis der Interviews ist der Wunsch der Patienten die Behandlung nicht zu weit auszudehnen, sondern schnell einen Therapieabschluss zu erreichen. Das bedeutet, dass Terminierungen auf diese Patienten angepasst werden müssen. Bei der Nutzung der Lachgassedierung müssen die Vorteile des Verfahrens nach außen kommuniziert werden. Die wirtschaftlichen Aspekte bei der Behandlung von Angstpatienten sind bisher nicht berücksichtigt worden. Durch die Einführung der Lachgassedierung ist ein weiteres Mittel vorhanden, um die Qualität der zahnärztlichen Tätigkeit und die Zufriedenheit der Patienten zu steigern.