

DR. RAPHAEL C. PÜSCHEL

KOMMUNIKATION SCHAFFT VERTRAUEN



IM GRUNDE IST DIESE WEISHEIT NICHT NEU - DURCH OFFENE UND TRANSPARENTE KOMMUNIKATION ENTSTEHT VERTRAUEN. OBWOHL DIES EIGENTLICH JEDER MENSCH WEISS, IST GERADE IM BEREICH DER MEDIZIN OFT DAS GEGENTEIL DER FALL.

ANSTATT KOMMUNIKATION AUF AUGENHÖHE WIRD DAS AUTORITÄTSGEÄLLE KULTIVIERT, ANSTATT TRANSPARENZ UND KLARHEIT DOMINIEREN FACHCHINESISCH UND KAUDERWELSCH. FÜR DR. RAPHAEL PÜSCHEL, ZAHNARZT IN RUDERTING EIN UNDIING.



Kommunikation - sie ist der Schlüssel in jeglichen zwischenmenschlichen Beziehungen, ganz egal ob es um den Lebenspartner, den Geschäftspartner, Mitarbeiter oder Chef, das Kind - oder ob um das Verhältnis zwischen Arzt und Patient geht. Besonders gute Kommunikation besteht dann, wenn man sie auf Augenhöhe führt, wenn die Gesprächsebene und die Sprache für alle Beteiligten verständlich gestaltet wird. In Medizinerkreisen jedoch wird manchmal jedoch noch immer die Unsitte kultiviert, den Patienten durch hochgestochenes Kauderwelsch einzuschüchtern und ein Autoritätsgefälle im Gespräch aufzubauen. Der Zweck ist, ihm damit zu verstehen zu geben, dass er sich tunlichst dem ärztlichen Rat hinzugeben und keinesfalls unbequeme Fragen zu stellen habe.

Dr. Raphael Püschel, Zahnarzt mit

eigener Praxis in Ruderting, gründet eine erstrebenswerte Zusammenarbeit zwischen Arzt und Patient jedoch hauptsächlich auf Vertrauen, und dies entsteht seiner Meinung nach vor allem durch Offenheit und Transparenz. Gerade bei den Zähnen. Wir treffen ihn zu einem Gespräch über den „state-of-the-art“ in der Zahnmedizin und über den Faktor Mensch in der Praxis.

Herr Dr. Püschel, was ist für den Zahnarzt der optimale Patient?

Dr. Raphael Püschel: Das ist ja mal eine ungewöhnliche Frage. Aber sie ist leicht zu beantworten. Der optimale Patient zeichnet sich durch die gleichen Eigenschaften aus, wie der optimale Lebenspartner, die optimalen Freunde oder Mitarbeiter, würde ich sagen. Diese Eigenschaften sind die grundlegenden zwischenmenschlichen Qualitäten wie Ehrlichkeit, die Bereitschaft zur Zusammenarbeit, Kommuni-

kationsfähigkeit, das konstruktive Arbeiten am gleichen Ziel.

Inwiefern sind diese zwischenmenschlichen Qualitäten so wichtig? Geht es nicht in erster Linie um Zahnmedizin?

Dr. Raphael Püschel: In der Medizin findet - zumindest unter sehr vielen Mediznern - ein Umdenken statt. Man erkennt, dass Vertrauen jede Beziehung stabilisiert und für alle Beteiligten angenehmer macht. Es ist ganz egal, um welche Art von Beziehung es sich handelt, das ist eine allgemeingültige Tatsache. Doch gerade in der Zahnmedizin sollten der Patient und der Arzt an einem Strang ziehen, denn Zahngesundheit ist zu einem großen Teil auch in der Verantwortung des Patienten. Daher ist es mir sehr wichtig, mit den Menschen zu sprechen. Ich möchte, dass der Patient genau weiß was in seinem Mund los ist, wo die Probleme sind, wie sie entstan-

den sind und wie wir sie beheben wollen. Kein Mensch kann ohne Hilfsmittel in seinen eigenen Mund sehen, so wie ein Zahnarzt. Daher ist bei uns der erste Termin grundsätzlich ein Termin der genauesten Befundung und der Aufklärung. Wir nehmen das gesamte Gebiss auf, beurteilen den Zahnhalteapparat, die funktionellen Einflüsse auf den Körper und fertigen intraorale Fotos zur Veranschaulichung an. Diese Bilder besprechen wir mit dem Patienten. Viele Menschen haben ihre eigenen Zähne noch nie zuvor gesehen. Dieses erste Gespräch ist mir extrem wichtig, es ist die Basis für die gesamte spätere Zusammenarbeit, denn gute Zahnmedizin geht nach den Zähnen eigentlich erst los. Dafür braucht es aber auch einen Patienten, der sich darauf einlässt. Wer sich für seine eigenen Zähne, für seine eigene Gesundheit nicht interessiert, den kann selbst der beste Arzt nicht gesund halten.

Sie sprechen über Aufklärung und die so genannte „Compliance“. Ist das ein Problem?

Dr. Raphael Püschel: Da ist ja schon wieder so ein Wort - Compliance - das ist englisch und heißt soviel wie Mitarbeit in der Therapie. Warum so hochgestochen? Ja, der Patient muss mitarbeiten, tut er das nicht, wird es schwierig seine Zähne bis ins hohe Alter zu erhalten. Aber um mitarbeiten zu können, muss er das Problem sehen, erkennen und verstehen. Daher zeige ich es ihm und erkläre es auf deutsch und nicht in Fachchinesisch. Das ändert alles. Auf einmal fühlen sich die Patienten ernst genommen, sie verstehen sich als Partner auf Augenhöhe und nicht als Untergebener. Genau dasselbe machen wir auch in der Planung der Therapie. Wir sehen uns das Problem an und besprechen die möglichen Lösungen. Wir entscheiden zusammen. Jeder Mensch weiß mittlerweile, dass es heutzutage eine massive Bandbreite möglicher Versorgungsgen gibt. Es gibt am einen Ende der

mit ihm zusammen finden. Ich will, dass sich der Patient mit seiner Lösung verstanden und wohl - oder auf gut bayerisch nicht „ausg'sackelt“ fühlt.

Letztlich ist das sicher eine Frage der generellen Kommunikationskultur in einer Praxis. Wie setzen sie diese Ziele im Team um?

Dr. Raphael Püschel: Genau so, wie ich es mit den Patienten umsetze. Kommunikation schafft Vertrauen. Man kann in einem Team nur dann richtig effizient und gut arbeiten, wenn jeder weiß, woran wir arbeiten und wer was tut. Man verlässt sich aufeinander und wenn es Probleme gibt, redet man darüber. Unsere Strukturen sind flach, jeder redet mit jedem. Ich bin sehr stolz auf unser Team, das ich vor allem mit der Hilfe meiner Frau aufbauen konnte, die immer die richtige Intuition hat. Wir suchen immer Verstärkung - jemanden, der nicht in der zweiten Reihe stehen will, sondern unsere Philosophie teilt und Lust auf moderne Zahnmedizin auf höchstem Niveau hat.



Skala die preisgünstigste Lösung, die von den Kassen bezahlt wird und am anderen Ende der Skala gibt es die modernste High-Tech Versorgung, den „state-of-the-art“. Irgendwo dazwischen liegt für den individuellen Patienten die Optimallösung, und die muss man

Information von:
Dr. med. dent. Raphael C. Püschel
Passauer Str. 5 | Ruderting
Tel. 0 85 09 / 93 60 20
www.praxis-dr-pueschel.de
info@praxis-dr-pueschel.net

„Zahn + Gesundheit
für Sie und Ihre Familie“