



Dr. Martin Gunga

Der psychisch auffällige Patient in der Zahnarztpraxis

„Problematische“ Patienten finden sich in jeder Praxis gleich welcher Fachrichtung. Für Praxisteams stellen sie immer wieder eine große Herausforderung dar: Sie lösen schnell Ärger, Gefühl der Überforderung und/oder Fluchtreflexe aus. Nicht selten kommt es auch zu anhaltenden Auseinandersetzungen, die bis in verbale oder auch körperliche Bedrohung führen können. „Problematische“ Patienten stellen eine erhebliche Belastung für alle Mitarbeiter dar, allerdings gibt es den „idealen“ Patienten, der alles dankbar akzeptiert und nichts nachfragt, auch kaum.

Zur Vermeidung und Lösung von Konflikten ist die Grundeinstellung des Praxisteams von entscheidender Bedeutung. Es gehören immer zwei Seiten dazu, dass das Auftreten problematischer Patienten evtl. in der Praxis eskaliert. Souveränes, lösungsorientiertes und stimmiges Verhalten aller Mitarbeiter kann Auseinandersetzungen frühzeitig entschärfen. Manchmal muss aber auch ein Punkt gesetzt werden.

Viele Problemlagen schaukeln sich im ‚Normalen‘ auf. Gerade da, wo man nicht genau hinschaut und hinhört, weil alles scheinbar so glatt läuft, entwickeln sich häufig Situationen, die sofort oder mit Zeitverzögerung zu Aktionen führen, die man besser vermieden hätte.

Im Vortrag werden bestimmte Grundtypen von Problempatienten dargestellt, die jeweils eine spezifische Strategie des Praxisteam im Umgang erfordern, hierzu gehören u.a. ‚Herrscher‘, ‚Besserwisser‘ oder ‚Querulanten‘. Hier ist selbstbewusstes, kompetentes und höfliches Verhalten angezeigt, um das entstehende Feuer in den sich evtl. anbahnenden Auseinandersetzungen möglichst klein zu halten. Psychisch Kranke stellen eine Sondergruppe dar, die je nach Erkrankung besonders angesprochen werden müssen und je nach Schwere des aktuellen Krankheitsbildes im Spannungsfeld zwischen Zuwendung und Distanz eine erhöhte Aufmerksamkeit erfordern.

Zahnärztliche Gesellschaft in Hagen