



# Zahnärztliche Assistenz

OEMUS MEDIA AG · Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · No. 1/2015 · Leipzig, 10. Juni 2015



Frühkindliche Karies

34



Verärgerte Patienten

41



Leichte Sommerküche

44

## Bakterienparadies Hipsterbart

US-amerikanischer Forscher untersucht Trendfrisur auf Keime.

Hipster sind ganz klar ein Phänomen: Sie vermehren sich rasend schnell, ihr Kleidungsstil und ihre Frisuren liegen voll im Trend. Jetzt hat der Mikrobiologe John Golobic aus Albuquerque im Auftrag des Nachrichtenformats „Action 7 News“ jedoch eine eher unappetitliche Entdeckung gemacht, die vor allem den beliebten Hipster-Vollbart in ein zweifelhaftes Licht rückt. Er untersuchte Abstriche von den Barthaaren verschiedener Männer. Laut Golobics Forschungsergebnissen beherbergten die Bärte teilweise mehr Bakterien als eine Toilette. Besonders überrascht und

erstaunt war der Forscher nach eigener Aussage davon, dass sich auch Fäkalkeime in der Haarpracht wiederfanden. „Ich bin für gewöhnlich nicht überrascht, doch hiervon war ich es“, kommentiert er den Fund im Videobeitrag des Nachrichtenformats. Auch wenn ein Vergleich zur Keimbiedlung im Kopfhaar fehlt und die gefundenen Bakterien nicht besonders krankheitserregend waren – diese Ergebnisse sollten Bartträger dennoch zu einer bewussteren Haarhygiene bewegen. ■

Quelle: ZWP online



**Hipster** sind Anhänger einer recht jungen urbanen Subkultur, die sich in ihrem Lifestyle und Konsumverhalten bewusst vom Mainstream abwenden und dies durch einen markanten Modestil nach außen tragen. Vollbart (bei Männern), extravagante Frisuren, Hornbrille, Old School Sneakers, Piercings und Tattoos zeichnen das typische Erscheinungsbild. Zur Szene gehören vor allem junge Erwachsene, die sich für Nachhaltigkeit, Bildung und unabhängige Kunst interessieren.

ANZEIGE



## Ende der Willkür

FVDZ geht erfolgreich gegen Erstattungspraxis der BARMER GEK vor.

Der Freie Verband Deutscher Zahnärzte (FVDZ) hat Ende letzten Jahres beim Bundesversicherungsamt (BVA) eine Beschwerde über die Erstattungspraxis der BARMER GEK zur professionellen Zahnreinigung (PZR) eingereicht. Der Grund: Die Krankenkasse bezuschusste nur noch Behandlungen von Zahnärzten, die dem Quality-Smile-Netzwerk angehören. Diese Willkür gegenüber Zahnärzten war für den FVDZ nicht hinnehmbar. Anlässlich der Beschwerde des FVDZ hat das BVA ein aufsichtsrechtliches Prüfverfahren gegen die BARMER GEK eingeleitet. Daraufhin änderte die Krankenkasse

ihre Satzung und beendete die bisherige Erstattungspraxis. Das teilte das BVA dem FVDZ nun mit.

Kerstin Blaschke, FVDZ-Bundesvorsitzende, stellt dazu fest: „Die BARMER GEK hat ihr fragwürdiges Erstattungsverfahren eingestellt. Das war unser Ziel. Mit der Bevorzugung von wenigen Hundert Zahnärzten, die dem Quality-Smile-Netzwerk angehören, hat die BARMER GEK gegen das Neutralitätsgebot verstoßen und die freie Zahnarztwahl ausgehebelt. Damit ist nun Schluss.“ ■

Quelle: FVDZ

# waterpik®

Munddusche Ultra Professional WP-100E4

## ... denn Zähneputzen allein reicht nicht!



€ 119,95\*  
\*unverb. Preisempfehlung



**Waterpik®:** Ihre Patienten werden's Ihnen danken, weil

- erfrischender und doppelt so wirksam wie Zahnseide.
- reinigt auch dort, wo die Zahnbürste nicht hinkommt.
- schützt vor Zahnfleischentzündungen und Parodontitis.
- Nutzen belegt mit über 50 wissenschaftlichen Studien.
- ausgezeichnet von der deutschen Gesellschaft für präventive Zahnheilkunde

## Waterpik® – die Nr. 1 unter den Mundduschen.

Weitere Informationen direkt vom deutschen Exklusiv-Vertriebspartner:

**interessanté GmbH**  
Wellness, Health & Beauty

Berliner Ring 163 B  
D-64625 Bensheim  
Tel. 06251 - 9328 - 10  
Fax 06251 - 9328 - 93  
E-mail info@interessante.de  
Internet www.interessante.de





**Jenny Hoffmann**  
Redaktion  
Zahnärztliche  
Assistenz  
OEMUS MEDIA AG



## Gemeinsam erfolgreich

Liebe Leserinnen,

versuchen Sie sich einmal vorzustellen: Ein leerer Empfangstresen, keine freundliche Begrüßung. Die Abrechnung ist liegen geblieben und Verbrauchsmaterial seit Tagen aus. Im Behandlungszimmer hantiert der Zahnarzt allein, ohne helfende Hände – Eine Zahnarztpraxis ohne zahnärztliche Assistenz? Einfach unvorstellbar!

Von Warenbestellung bis Patientenbetreuung, das Team um den Zahnarzt ist für Struktur und Erfolg einer Praxis unverzichtbar. Ausgebildetes Fachpersonal übernimmt wichtige Aufgaben in Organisation, Administration und Behandlung.

Weil uns als zahnmedizinischer Fachverlag bewusst ist, welche Verantwortung Sie als Assistenz tragen und welche Leistung Sie täglich erbringen, möchten wir Sie ab sofort mit einer eigenen Fachpublikation unterstützen. Hier halten Sie die erste Ausgabe der „Zahnärztlichen Assistenz“ in den Händen. Das neue Supplement der *Dental Tribune Deutschland* erscheint künftig in zwei Ausgaben pro Jahr.

Unser Anspruch ist es, Sie über die wichtigsten Neuigkeiten zu informieren, Ideen und Standpunkte zu vermitteln und Ihnen praktische Tipps für den Arbeitsalltag zu liefern. Hierzu bietet Ihnen die „Zahnärztliche Assistenz“ einen Mix aus redaktionellen Beiträgen, Gastartikeln ausgewiesener Experten, Produktinformationen sowie exklusiven Erfahrungsberichten von engagierten Kolleginnen. Weiterer Schwerpunkt ist das Thema Fortbildung. Mit Informationen zu Schulungsmöglichkeiten möchten wir Ihnen helfen, im Beruf up to date zu bleiben.

Damit die „Zahnärztliche Assistenz“ auch wirklich die Themen behandelt, die Sie interessieren, möchten wir Sie herzlich einladen, unser Heft im Dialog mit der Redaktion aktiv mitzugestalten. Ihre Fragen, Wünsche und Ideen sind für uns eine wertvolle Anregung.

Nun wünsche ich Ihnen viel Spaß beim Lesen und uns eine spannende gemeinsame Zukunft! ■

Herzlichst,  
Ihre Jenny Hoffmann

### Editorische Notiz (Schreibweise männlich/weiblich)

Wir bitten um Verständnis, dass – aus Gründen der Lesbarkeit – auf eine durchgängige Nennung der männlichen und weiblichen Bezeichnungen verzichtet wurde. Selbstverständlich beziehen sich alle Texte in gleicher Weise auf Männer und Frauen.

## Zahnärztliche Assistenz

### IMPRESSUM

**Verlag**  
OEMUS MEDIA AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig  
Tel.: 0341 48474-0  
Fax: 0341 48474-290  
kontakt@oemus-media.de  
www.oemus.com

**Verleger**  
Torsten R. Oemus

**Verlagsleitung**  
Ingolf Döbbecke  
Dipl.-Päd. Jürgen Isbaner  
Dipl.-Betriebsw.  
Lutz V. Hiller

**Chefredaktion**  
Dipl.-Päd. Jürgen Isbaner (ji)  
V.i.S.d.P.  
isbaner@oemus-media.de

### Verlags- und Urheberrecht

Zahnärztliche Assistenz ist ein eigenständiges redaktionelles Publikationsorgan der OEMUS MEDIA AG. Die Zeitschrift und die enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt besonders für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Verlages. Bei Einsendungen an die Redaktion wird das Einverständnis zur vollen oder auszugsweisen Veröffentlichung vorausgesetzt, sofern nichts anderes vermerkt ist. Mit Einsendung des Manuskriptes geht das Recht zur Veröffentlichung als auch die Rechte zur Übersetzung, zur Vergabe von Nachdruckrechten in deutscher oder fremder Sprache, zur elektronischen Speicherung in Datenbanken zur Herstellung von Sonderdrucken und Fotokopien an den Verlag über. Für unverlangt eingesandte Bücher und Manuskripte kann keine Gewähr übernommen werden. Mit anderen als den redaktionseigenen Signa oder mit Verfasseramen gekennzeichnete Beiträge geben die Auffassung der Verfasser wieder, welche der Meinung der Redaktion nicht zu entsprechen braucht. Der Autor des Beitrages trägt die Verantwortung. Gekennzeichnete Sondereile und Anzeigen befinden sich außerhalb der Verantwortung der Redaktion. Für Verbands-, Unternehmens- und Marktinformationen kann keine Gewähr übernommen werden. Eine Haftung für Folgen aus unrichtigen oder fehlerhaften Darstellungen wird in jedem Falle ausgeschlossen. Gerichtsstand ist Leipzig.

**Redaktionsleitung**  
Majang Hartwig-Kramer (mhk)  
m.hartwig-kramer@oemus-media.de

**Redaktion**  
Jenny Hoffmann (jh)  
j.hoffmann@oemus-media.de

**Anzeigenverkauf**  
**Verkaufsleitung**  
Dipl.-Betriebsw. Lutz V. Hiller  
hiller@oemus-media.de

**Projektmanagement/ Vertrieb**  
Nadine Naumann  
n.naumann@oemus-media.de

**Produktionsleitung**  
Gernot Meyer  
meyer@oemus-media.de

**Anzeigendisposition**  
Lysann Reichardt  
l.reichardt@oemus-media.de

**Layout/Satz**  
Dipl.-Des. (FH) Alexander Jahn

**Lektorat**  
Hans Motschmann

**Erscheinungsweise**  
Zahnärztliche Assistenz  
erscheint 2015 mit 2 Ausgaben

**Druckerei**  
Vogel Druck und Medien-  
service GmbH, Leibnizstraße 5,  
97204 Höchberg

## Frühkindliche Karies

KZBV für bessere Versorgung von gesetzlich Versicherten.

In Deutschland leiden etwa 10 bis 15 Prozent der Kinder im Vorschulalter an sogenannter „Nuckelflaschenkaries“. Häufig wird die Erkrankung erst im fortgeschrittenen Stadium erkannt, doch die dann i.d.R. angezeigte invasive Therapie ist aufgrund mangelnder Bereitschaft von Eltern und Kind oftmals schwierig. Nur ein komplexes Konzept aus frühen Präventionsmaßnahmen, das fest im deutschen Gesundheitssystem integriert werden muss, kann in diesem Fall helfen.

Genau hierfür setzt sich die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) ein. Kürzlich hat sie zwei Beratungsanträge in den Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) ein-

gebracht, die das Problem der Frühkindlichen Karies eindämmen und eine konstante Versorgung gewährleisten sollen. Die KZBV fordert, dass alle gesetzlichen Krankenversicherungen bei Diagnose einer Kariesläsion die Kosten für Früherkennungsuntersuchungen ab dem 6. Lebensmonat und Maßnahmen zur Schmelzhärtung ab dem 12. Lebensmonat tragen. Die Anträge der KZBV werden jetzt vom Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen geprüft und bei Annahme vom G-BA die rechtlichen Rahmenbedingungen formuliert. ■

Quelle: KZBV



## Milliardengeschäft Bleaching

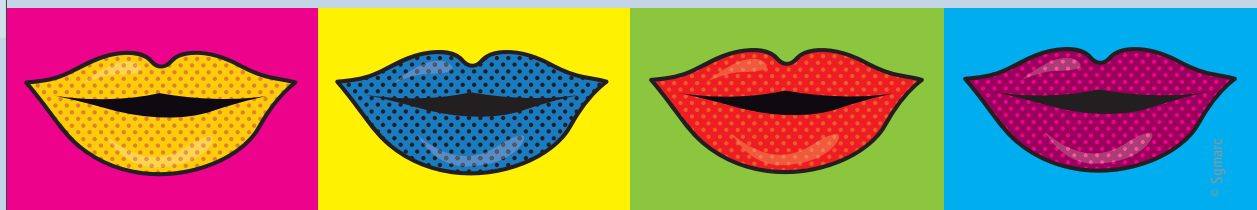
In Großbritannien wird mit weißen Zähnen viel Geld gemacht – auf Kosten der Verbrauchersicherheit.

Wieso nicht nach dem neuen Haarschnitt gleich die Zähne aufhellen lassen und glänzen, wie die Stars auf dem roten Teppich? In Großbritannien ganz einfach – bieten doch sogenannte Kosmetiker, ohne jegliche zahnärztliche Qualifikationen, bei Friseuren und lokalen Kliniken trendiges Bleaching für nur 50 Pfund (etwa 68 Euro) an.

Bläschenbildung, Laserverbrennungen oder Krankenhausaufenthalte sein, wenn das Bleichmittel verschluckt wird. Das Geschäft mit den weißen Zähnen ist im United Kingdom mittlerweile zu einem „Ein-Milliarden-Pfund-Business“ geworden. Aus diesem Grund strömen immer mehr Bleacher in den Markt, die ihr „Können“ in einem sechsstündi-

ablenken soll. Taha weiß um die Gefahren dieser Bleachings und entgeht durch das eigene Handanlegen seiner Kunden einer Geldstrafe in Höhe von rund 10.000 Pfund (etwa 13.500 Euro).

Jährlich gibt es mehr als 1.600 Beschwerden wegen verpfuschter oder minderwertiger Bleachingbehandlungen, die unter Leitung



Der Kunde spart dabei zwar (eine professionelle Behandlung kostet um die 300 Euro), geht aber gleichzeitig ein großes Risiko ein, denn die eigentliche Prozedur wird ihm überlassen. Den Laser muss der Patient bei der Anwendung selbst bedienen. Folgen davon können

gen Kurs für 699 Pfund (rund 940 Euro) zum Beispiel am Impression Teeth Whitening's Centre in Sheffield unter Leitung von Alia Taha erlernen. Im Paket enthalten: ein Laser, Schutzbrillen, zehn Behandlungskits und ein Kundenfragebogen, der von Details zur Behandlung selbst

unqualifizierter Kosmetiker stattfinden. Sicherer ist es, wie die Stars zum Zahnarzt des Vertrauens zu gehen und sich in professionelle Hände zu begeben. ■

Quelle: ZWP online

## Lächeln schafft Vertrauen

Positive Ausstrahlung beeinflusst Patientenverhalten.

Zahnmedizinische Assistenten sind stets mit einem Lächeln auf den Lippen um den freundlichen Umgang mit dem Patienten bemüht. Das kann sich durchaus positiv auf das Patientenverhalten und den Behandlungsablauf auswirken. Wie Forscher vom Max-Planck-Institut für Evolutionsbiologie in Plön und der Toulouse School of Economics vor Kurzem feststellten, schafft ein als authentisch empfundenes Lächeln Vertrauen beim Gegenüber. Und dieses Vertrauen wird laut der Verhaltensstudie auch nicht enttäuscht: Die Probanden, die ehrlich lächelten, waren im Schnitt kooperativer als andere. ■

Quelle:  
Max-Planck-Institut für Evolutionsbiologie



# Berufsbild Dentalhygieniker/in in der EU

praxisHochschule setzt sich für eine geschützte Berufsbezeichnung ein.

Die praxisHochschule Köln, ein Unternehmen der Klett Gruppe, fordert gemeinsam mit der Bundes-Studierenden-Vereinigung für Gesundheitsberufe e.V. (BSVG) die Schaffung des Berufsbildes Dentalhygieniker/in als geschützte Berufsbezeichnung in allen Mitglieds-ländern der EU, insbesondere aber in Deutschland und Österreich.

Die Qualifizierung soll auf der Basis einer akademischen Qualifizierung – wie vom Wissenschaftsrat gefordert – an Fachhochschulen und Universitäten erfolgen.

Durch die Veränderungen der Alters- und Bevölkerungsstruktur steht die Gesellschaft vor vielfältigen Herausforderungen. Eine der größten ist sicherlich der wachsende Anteil hochbetagter Menschen, sodass sich die medizinischen, insbesondere aber die zahnmedizinischen Versorger zunehmend auf chronisch Erkrankte, multimorbide und/oder pflegebedürftige Patienten einstellen müssen.

„Bei der zahnmedizinischen Betreuung der oben genannten Patientengruppe spielen Dentalhygieniker/innen eine wichtige Rolle durch Übernahme von Aufgaben bei der Versorgung selbst sowie der Koordination der Versorgung (Präventionsmanagement)“, so Prof. Werner Birglechner, Geschäftsführender Gesellschafter der praxisHochschule. „Umso wichtiger ist es daher, das Berufsbild Dentalhygieniker/in im nationalen wie internationalen Kontext zu schärfen und zu stärken. Deswegen haben wir gemeinsam mit der Bundes-Studierenden-Vereinigung für Gesundheitsberufe e.V. (BSVG) eine ‚Eingabe zur Bewertung der nationalen Reglementierungen des Berufsbilds Dentalhygienikerin in Deutschland‘ bei der Europäischen Kommission gemacht.“

Darüber hinaus sorgt die Entwicklung dafür, dass in der zahnmedizinischen Versorgung eine starke Zunahme parodontaler Erkrankungen und eine hohe Anzahl behand-

lungsbedürftiger Patienten sichtbar ist. Um die zukünftige altersspezifische Gesundheitsversorgung in der Zahnmedizin sicherzustellen, hat der Wissenschaftsrat (WR) und der Sachverständigenrat (SVR) bereits 2009 und erneut 2012 in diesem Zusammenhang Empfehlungen für die Qualifikation der zahnärztlichen Mitarbeiter ausgesprochen und ihre gezielte Einbeziehung im Bereich der zahnmedizinischen Prävention und Gesundheitsförderung hervorgehoben. Im Fokus stehen dabei die Dentalhygieniker/innen (DH) als Experten für die Prävention, Therapie und Nachsorge parodontaler Erkrankungen. So handelt es sich nach der Definition der International Federation of Dental Hygienists (IFDH) um einen therapeutischen Gesundheitsberuf mit komplexen und spezifischen Fähigkeiten und Fachwissen für die Erhaltung der Mundgesundheit – im Speziellen der parodontalen Gesundheit. Parallel zur Eingabe bei der EU hat die

praxisHochschule eine Online-Petition „Schaffung des Berufsbildes Dentalhygieniker/in“ gestartet, die schon nach wenigen Stunden zahlreiche Unterstützer fand – und auch in den sozialen Netzwerken rege geteilt und diskutiert wird. ■

Die Online-Petition können Sie hier unterzeichnen:



Quelle: praxisHochschule Köln

## Kampf gegen Parodontitis

Neues EU-Projekt untersucht PA-Erreger und wirksame Behandlungsmethoden.

Zahnfleischbluten ist für viele Menschen kein Grund zur Sorge. Doch tatsächlich leiden laut Weltgesundheitsorganisation (WHO) rund 60

Prozent der erwachsenen Weltbevölkerung unter Parodontitis. Das Fatale daran ist, dass die Zahnfleischentzündung nicht nur die Mund-, sondern auch die Allgemeingesundheit des Menschen beeinträchtigt. Eine enge Verbindung zwischen Parodontitis und anderen Krankheiten wie Diabetes, Alzheimer oder Herz-Kreislauf-Erkrankungen wurde bereits wissenschaftlich nachgewiesen. Wie stark der Einfluss der paropathogenen Keime auf diese Leiden tatsächlich ist, will das neue EU-Projekt TRIGGER herausfinden. Forscher des Fraunhofer-Instituts für Zelltherapie und Immunologie IZI in Halle (Saale) sind neben zehn weiteren Forschungsorganisationen aus verschiedenen EU-Ländern Teil des Projektes. Ihre Aufgabe besteht in der Entwicklung eines Wirkstoffes, mit dem der Haupterreger *Porphyromonas gingivalis* wirksam bekämpft und Parodontitis effizient behandelt werden kann. In den ersten Schritten konnten die Hallenser Wissenschaftler bereits erfolgreich wirksame Stoffe selektieren, die nun genauer getestet werden. ■

Quelle: Fraunhofer

ANZEIGE

**NEU: für die professionelle Zahnreinigung**

# Biorepair<sup>®</sup> PRO

## Polier-Schmelz

### Der Unterschied zu anderen Polier-Pasten

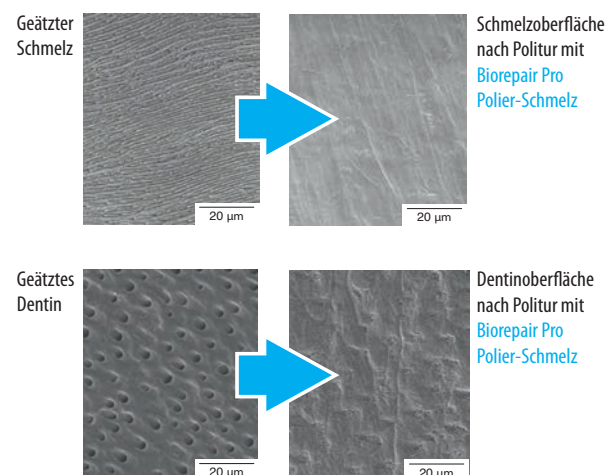
Der Biorepair Pro Polier-Schmelz enthält künstlichen Zahnschmelz (Zink-Carbonat-Hydroxylapatit). Er wird beim Polieren in die Zahnschmelzoberfläche einmassiert und gleicht dadurch mikrofne Unebenheiten aus. Das heißt: **reinigen und glätten bei minimaler Abrasion.**

Eigenständig ist auch die Desensibilisierungs-Strategie: Der Polier-Schmelz lindert Zahneempfindlichkeiten, indem der Zink-Carbonat-Hydroxylapatit sich in die freiliegenden Dentinkanälchen setzt und sie somit verschließt.

**Optimal für die Endbehandlung und zum Polieren der Zahnoberfläche.**

### Sichtbarer Effekt nach der Anwendung:

(REM-Abbildungen bei 1.000-facher Vergrößerung)



**NEU!**

**Biorepair<sup>®</sup> PRO Polier-Schmelz**

Erhältlich im Direktbezug ab Werk und bei Ihrem Dentalgroßhandel

Vertrieb: Dr. August Wolff GmbH & Co. KG Arzneimittel, 33532 Bielefeld  
Tel.: 0521/8808-320 • [www.bio-repair.de](http://www.bio-repair.de)

# Korrekte Berechnung der Materialkosten

Welche Bestimmungen der GOZ greifen hier?

Ein großer Kostenfaktor in der zahnärztlichen Praxis sind die anfallenden Materialkosten. Daher ist auf die korrekte Abrechnung ein besonderes Augenmerk zu legen. Viele Materialkosten sind gemäß GOZ § 4 Abs. 3 mit den entsprechenden Gebührensätzen abgegolten. Im Zusammenhang mit zahnärztlichen Leistungen dürfen Materialkosten nur dann berechnet werden, wenn dies bei der Leistungsbeschreibung der GOZiffer ausdrücklich zugelassen oder in den allgemeinen Bestimmungen aufgeführt ist.

Die Höhe dieser Kosten muss vom Behandler entsprechend der Beschaffungskosten sowie des individuellen Verbrauchs beim Patienten ermittelt werden. Lagerhaltungskosten dürfen gemäß § 4 Abs. 3 GOZ nicht mit angesetzt werden. Einmal im Jahr empfiehlt sich die Kontrolle und Aktualisierung der Preise, um Verluste für die Praxis zu vermeiden. Werden die benötigten Materialien nicht als berechnungsfähig genannt, dann können sie auch nicht in Rechnung gestellt werden. Auslagen für zahntechnische Leistungen sind dem Patienten gemäß § 9 GOZ gesondert in Rechnung zu stellen. Bei der Erbringung von Leistungen aus der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) gibt der § 10 vor, welche Auslagen berechnet werden können. Die Kosten für viele einmal verwend-

bare Operationsmaterialien sind durch die Zuschläge für bestimmte zahnärztlich-chirurgische Leistungen (GOZ 0500–0530) abgegolten. Dies betrifft zum Beispiel: isotonische Kochsalzlösung, Mundschutz, OP-Kittel und -Hauben, Handschuhe, Einmalsauger, Kanülen, OP-Sets etc.

Unter anderem können einmal verwendbare Implantations- sowie Explantationsfräsen, einmal verwendbare Nickel-Titan-Instrumente zur Wurzelkanalaufbereitung, konfektionierte Stifte und die einmal verwendbaren Knochenkollektoren und -schaber berechnet werden. Auch Anästhetika, Knochenersatzmaterial, Membranen, Materialien zur Förderung der Blutgerinnung und vieles mehr dürfen dem Patienten in Rechnung gestellt werden. Fallen bei Leistungen, die analog berechnet werden, hohe Materialkosten an, sollten diese bereits bei der Kalkulation der Ziffer berücksichtigt werden. Welche Gebührensatz für die analoge Berechnung herangezogen wird, liegt im Ermessen des Behandlers. Selbstständige zahnärztliche Leistungen, die in das Gebührenverzeichnis nicht aufgenommen sind, können entsprechend einer nach Art, Kosten- und Zeitaufwand gleichwertigen Leistung des Gebührenverzeichnisses berechnet werden (§ 6 Abs. 1 GOZ). Sind die

Materialkosten in dem Honorar der Ziffer bereits enthalten, ist eine zusätzliche Berechnung nicht nötig und erleichtert häufig die Erstattung der Versicherungen.

Handelt es sich um die Verwendung von sehr teuren Materialien, hat das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27. Mai 2004 bezüglich der Überschreitung der Zumutbarkeitsgrenze weiterhin Bestand. Werden die Gebühren des 2,3-fachen Satzes zu 75 Prozent durch das verwendete Material aufgezehrt oder sind die Materialkosten höher als die Gebühren im 1,0-fachen Satz, ist die gesonderte Berechnung möglich. Weiterhin besteht die Möglichkeit, bei GOZ-Leistungen, in denen besonders kostenintensive Materialien oder Instrumente angewandt werden, im Vorfeld der Behandlung eine Honorarvereinbarung gem. § 2 Abs. 1 und 2 GOZ zu treffen. ■

Infos zum Unternehmen



Infos zum Autor



## Kontakt

**büdingen dent**

ein Dienstleistungsbereich  
der Ärztliche Verrechnungsstelle Büdingen GmbH

**Judith Kressebuech**

Gymnasialstraße 18–20  
63654 Büdingen  
Tel.: 0800 8823002  
info@buedingen-dent.de  
www.buedingen-dent.de

## Fortbildung zur ZMF

Inhalte, Anforderungen und Perspektiven auf einen Blick.

Für die meisten ZFAs stellt die Weiterbildung zur Zahnmedizinischen Fachassistentin/Fachhelferin (ZMF) die erste Stufe auf der Karriereleiter dar. Die ZMF darf unter anderem selbstständig Behandlungen vornehmen, zu der eine ZFA nicht berechtigt ist, und hat damit bessere Verdienstaussichten.

### Arbeitsbereiche

Die ZMF unterstützt den Zahnarzt vor allem in der Parodontitis- und Prophylaxe, übernimmt aber bei Bedarf auch Verwaltungs- und

Abrechnungsaufgaben. Laut Delegationsrahmen der BZÄK kann die ZMF außerdem in der prothetischen und kieferorthopädischen Assistenz eingesetzt werden. Sie darf unter anderem die subgingivale Zahnsteinentfernung im klinisch sichtbaren Bereich und individualprophylaktische Maßnahmen in allen Altersgruppen durchführen.

### Fortbildungsvoraussetzungen

Um die Fortbildung zur ZMF beginnen zu können, ist die abgeschlossene Ausbildung zur ZFA oder

ein gleichwertiger Abschluss sowie eine einjährige Berufstätigkeit Voraussetzung. Weitere Zulassungskriterien sind der Nachweis eines Röntgenscheins sowie eines Erste-Hilfe-Lehrgangs mit Herz-Lungen-Wiederbelebung. In einigen Bundesländern wird auch die Teilnahme an einer Eignungsprüfung verlangt.

### Dauer und Inhalte

Gemäß Berufsbildungsgesetz beträgt die ZMF-Fortbildung mindestens 700 Stunden. In Vollzeit nimmt sie zusammenhängend daher etwa

3 bis 6 Monate in Anspruch. Alternativ ist eine berufsbegleitende, modular ausgerichtete Fortbildung möglich. Neben allgemein- und zahnmedizinischen Grundlagen umfasst der Lehrplan Kenntnisse in der Ernährungslehre, Prophylaxe und klinischen Dokumentation. Des Weiteren sind Abrechnungswesen, Praxisorganisation und Ausbildungswesen inhaltlicher Bestandteil. Unterteilt ist die Weiterbildung in den theoretischen Unterricht, die Arbeit in der Beschäftigungspraxis, ein Lehrpraxispraktikum sowie ein

Klinikpraktikum. ZMF nennen kann sich, wer die Aufstiegsfortbildung erfolgreich mit einer Prüfung abschließt.

### Kosten und Gehaltsaussichten

Im Durchschnitt müssen Interessierte 4.000 Euro für die Fortbildung einplanen. Bei einem laut Vergütungstarif zu erwartenden Zuschlag von 25 Prozent zur Grundvergütung kann sich dieser Schritt lohnen. ■

Quelle: zahnjob.de





## Moderne Dentalpraxen setzen auf Wohlfühlatmosphäre

Neben vielen technischen Neuheiten in der Dentalmedizin zeichnete sich auf der IDS ein weiterer interessanter Trend ab – der Fokus auf Design und Details, das Spiel mit Licht, Form und Farbe.

### Zahnarztbesuch? Kinderspiel!

Bevor der Mensch eine Farbe bewusst aufnimmt, wurde bereits eine emotionale und körperliche Reaktion ausgelöst. Bei Auswahl der richtigen Farbe entsteht daher Vertrauen und das Gefühl von Sicherheit. Dies ist besonders in der Zahnarztpraxis wichtig. Der Patient entkrampft sich und die Behandlung ist damit für das gesamte Praxisteam sehr viel entspannter. Das Gefühl, sich gut aufgehoben zu fühlen, und der damit verbundenen positiven Einstellung des Patienten, können sogar zu einer schnelleren Genesung beitragen.

Noch größere Bedeutung bekommt das Spiel mit Farbe deshalb bei der Behandlung von Kindern. Besonders wichtig ist es, die kleinen Patienten richtig an das Thema Zahnpflege und -heilung heranzuführen. Der erste Besuch einer Zahnarztpraxis prägt Kinder für das ganze Leben. Wenn bei dem Eintritt in die Praxis bereits eine fröhlich-entspannte Atmosphäre herrscht, kommt die große Angst vor dem Zahnarztbesuch gar nicht erst auf. Farbige Hygieneartikel wie Absaugkanülen, Handschuhe, Servietten, Tray-Auflagen, Mundspülbecher und vieles mehr lassen die notwendige Zahnkontrolle spielerisch erscheinen. Die Mitarbeiter im Praxisteam können viel gelassener mit dem kleinen

Patienten umgehen. Darum bietet das erfahrene Dentalunternehmen AMPri sein breites Sortiment an Hygieneprodukten für die Dentalmedizin sowie für Pflege und Schutz ab sofort auch in Farbe an. Mit den neuen COLOUR-STYLES-Einmalartikeln lassen sich Farbkonzepte in Praxen bis ins Detail fortsetzen. Jegliche Produkte für den Hygienebereich, ob Handschuhe, Mundschutz, Mundspülbecher, Patientenumhänge u.v.a.m., sind bei AMPri in vielen ansprechenden Farben verfügbar und können aufeinander abgestimmt werden.

### Inspirierende Farbwelten

Dank innovativer Produkte wie der COLOUR-STYLES-Serie können Praxen eine ansprechende Farbgestaltung von den Einmalartikeln über die Bekleidung des Praxisteams bis hin zum Interieur realisieren und so ein homogenes Bild erzeugen. Diese harmonischen Farbwelten wirken wohltuend inspirierend. Das wirkt sich nicht nur auf den Patienten aus, sondern kann im besten Fall auch eine Motivationssteigerung des gesamten Teams herbeiführen und die Effizienz fördern.

### Farben als neues Marketinginstrument

Fragt man Patienten und Praxismitarbeiter, kann durch den Ein-

satz positiv wirkender Farben auch der Begriff Hygiene ganz neu belegt werden. Hygiene wird bisher oftmals mit Sterilität, Unnahbarkeit und Kühle assoziiert. Mit der großen Farbvielfalt der COLOUR-STYLES-Produkte können Praxen heute diese eher negative Einstellung ins Positive umkehren. Farbe kann demnach helfen, die Zustimmung und Therapiebereitschaft des Patienten zu erhöhen.

Auch der Wiedererkennungswert einer Praxis fußt maßgeblich auf der Farbgestaltung. Denn Farben tragen einen wesentlichen Teil zur Wahrnehmung einer Marke – in diesem Fall die der Praxis – bei und können so zu einem wichtigen Marketinginstrument werden. Eine einheitliche Repräsentation der Praxis nach außen wirkt zudem professionell und schafft Vertrauen beim Patienten.

### Richtige Farbwahl

Wichtig ist immer, welche Wirkung die Praxis mit ihrem Design erzielen und welche Patientengruppe sie ansprechen möchte. Es ist möglich, die gesamte Praxis mit einheitlichem Stil- und Farbkonzept zu versehen, alternativ können einzelne Räume unterschiedlich gestaltet werden. Während gelbe Farbtöne sehr viel Lebensfreude, Optimismus und Energie vermitteln und sich daher beispielsweise für Kinderbehandlungsräume eignen, wirken grüne Gestaltungselemente eher beruhigend. Durch den Bezug zu Natur und Frische wäre Grün die optimale Wahl für einen Prophylaxeraum. Rot gilt als kräftig, dynamisch, aber auch aggressiv und sollte deshalb möglichst nicht großflächig an Praxiswänden oder beim Mobiliar zum Einsatz kommen. Als kleiner Akzent im Corporate Design der Praxis zum Beispiel im Logo am Empfangstresen sowie auf Termin- und Visitenkartchen macht sich die aufmerksamkeitsregende Farbe allerdings umso besser. Auch Schwarz sollte trotz seiner modernen und



**Abb. 1:** Die Vorstellung des neuen Farbkonzeptes von AMPri auf der IDS. **Abb. 2:** Die neuen AMPri-Einwegartikel COLOUR-STYLES. **Abb. 3:** Entspannte Patientin dank inspirierender Farbwelten.

exklusiven Wirkung nicht exzessiv in den Räumen verwendet werden, da der Farbton schnell Unbehagen und Kühle hervorrufen kann. Genauso zwiespältig stellt sich die Farbe Blau dar. Während sie einerseits Ruhe und Kompetenz ausstrahlt, kann sie andererseits ebenfalls zu distanziert und kalt wirken. Grundsätzlich ist alles möglich – entscheidend sind aber der konkrete Farbton und die Nutzungsweise. Eine professionelle Beratung kann unerwünschte Effekte vermeiden.

### Fazit

Farben sind ein einfaches und vor allem günstiges Instrument, um das Wohlbefinden für Patienten, Helferrinnen und Zahnärzte ganzheitlich zu steigern. Sie tragen zur Entspannung von kleinen und großen Patienten bei und können in der Gesamtheit des Praxiskonzeptes durchaus

zur Bindung und Gewinnung von Patienten beitragen. Produkte wie COLOUR-STYLES von AMPri helfen, das Praxisfarbkonzept vom Logo bis zum Behandlungsequipment konsequent umzusetzen und diese positiven Effekte zu erreichen.

### Jetzt mitmachen und gewinnen!

Auch Sie wollen mehr Farbe in Ihre Praxis bringen? Dann machen Sie jetzt mit – AMPri verlost tolle COLOUR-STYLES-Pakete! Senden Sie einfach eine Mail mit dem Betreff „Verlosung“ und Ihren Kontaktdaten an [dental@ampri.de](mailto:dental@ampri.de). Die ersten 50 Zuschriften erhalten ein Musterpack des neuen Farbsortiments gratis.

### Kontakt

**AMPri Handelsgesellschaft mbH**  
Tel.: +49 4174 7187-59  
[www.ampri.de](http://www.ampri.de)

ANZEIGE



**SIE WOLLEN RAUS STECHEN?  
DANN SOLLTEN SIE  
MAL REIN SCHAUEN.**

Werden Sie eine der ersten akademischen DHs in Deutschland: **DUALES BACHELOR STUDIUM Dentalhygieniker/in.**  
Alle Informationen unter [www.praxisHochschule.de](http://www.praxisHochschule.de).

**praxisHochschule**  
University of Applied Sciences

**Abb. 1:** Muster für einen speziellen Doku-Bogen. (© pking4th)

# COLOURS



TRAU DICH...  
mit Farbe durch den Tag!

KOMBINIERE...  
Praxiseinrichtung mit unseren  
passenden Handschuhen,  
Mundspülbechern, Absaug-  
kanülen, Einmalzahnbürsten,  
Mundschutz, Traypapier,  
Servietten etc.

WIR BIETEN...  
alle Artikel in 9 attraktiven  
Farben, die einfach  
- FREUDE machen!



ZU HABEN...  
bei allen guten Dentaldepots!  
Bezugsquellen und weitere  
Informationen unter  
[dental@ampri.de](mailto:dental@ampri.de)

**AMPri**  
[www.ampri.de](http://www.ampri.de)

# Zahnmedizinische Hilfe für die Ärmsten

Mit ihrem Praxisteam war ZMF Michaela Rothfeld in Madagaskar für die Organisation Mercy Ships im Einsatz.



**Abb. 1:** Die Organisation Mercy Ships bringt seit 1987 per Schiff medizinische Hilfe in die ärmsten Länder der Erde.

**Abb. 2:** ZMF Michaela Rothfeld aus Sulza war zwei Wochen für Mercy Ships in Madagaskar.

**Abb. 3:** Neben der Vorbereitung von Instrumenten und Stuhl konnte Michaela Rothfeld auch selbst Zahnstein entfernen.

**Abb. 4:** Die Arbeitssituation in der madagassischen Zahnklinik war etwas ungewohnt, aber das Team arbeitete Hand in Hand. (Alle Fotos © Mercy Ships)

selbstständige Umgang mit den Patienten ist es aber, was ich am meisten an meiner Arbeit liebe.

*Im Rahmen der Initiative Mercy Ships waren Sie kürzlich mit dem Hospitalschiff Africa Mercy in Madagaskar tätig. Was hat Sie bewogen, einen Auslandseinsatz anzutreten?*

*Hospitalschiff Africa Mercy in Madagaskar tätig. Was hat Sie bewogen, einen Auslandseinsatz anzutreten?*

Wir haben in unserer Praxis schon öfter darüber gesprochen, dass ein Auslandseinsatz interessant für uns wäre. Nachdem wir dann erfuhren, dass Dürr Dental einen Einsatz für Mercy Ships sponsert, haben wir uns kurzerhand entschlossen, uns als Team für einen Einsatz zu bewerben.

nungszeugnis“ ausstellen lassen und selbst einige Formulare ausfüllen. Um alle anderen Formalitäten mit den ausländischen Behörden sowie um den Transfer und Zwischenübernachtungen kümmerte sich Mercy Ships. Das hat alles super geklappt.

*Mit welchen Beschwerden kamen die Menschen zu Ihnen und was waren Ihre Aufgaben während der Behandlungen?*

Während unseres Einsatzes haben wir hauptsächlich viele Zähne gezogen. Die meisten Menschen hatten aufgrund mangelnder Mundhygiene stark kariöse Gebisse und sehr viel Zahnstein. Die Behandlungsmöglichkeiten vor Ort waren relativ einfach. Da keine Röntgengeräte,

konnte ich selbst mit Handinstrumenten den größten Zahnstein entfernen. Manchmal habe ich auch am Stuhl einer Kinderzahnärztin mitgeholfen. Ich habe die Kinder beruhigt, Händchen gehalten oder mit ihnen gespielt, um die Wartezeit bis zur Behandlung für sie zu verkürzen.

*Gab es Schwierigkeiten oder ungewohnte Situationen und wie war die Arbeit mit dem restlichen Team?*

Der Behandlungsraum war mit neun Behandlungsstühlen ausgestattet. Alle waren fast gleichzeitig in Betrieb. Es waren sieben Zahnärzte, fünf Assistenten und einige madagassische Helfer zum Übersetzen im Team. Um die Geräusche von den Einheiten zu übertönen und um die Stimmung zu heben, hat man noch eine Musikanlage angestellt. Wenn ein Patient vor Schmerz schrie, wurde die Anlage lauter gedreht. Die madagassischen Helfer sangen auch oft mit. Der Geräuschpegel im Raum war teilweise sehr hoch und für uns völlig ungewohnt. Trotzdem war das gesamte Team immer nett und fröhlich und man unterstützte sich stets gegenseitig. In den Pausen haben wir versucht, die jeweils andere Sprache zu lernen und hatten dabei viel Spaß.

*Welche Erfahrungen – beruflich und menschlich – konnten Sie mit nach Hause nehmen?*

Es war für mich unheimlich beeindruckend, wie nett und freundlich die Menschen in Madagaskar sind und wie dankbar sie über unsere Hilfe waren. Obwohl es so viel Armut und Elend gibt, machten sie trotzdem einen zufriedenen Eindruck. Die Patienten mussten teilweise sehr lange in der Sonne Schlange stehen, um einen Behandlungstermin zu bekommen. Trotzdem haben alle

geduldig gewartet und uns sogar noch freundlich zugewinkt, wenn wir an ihnen vorbeifuhren. Ich denke, das wäre in unserem Land nicht vorstellbar.

*Was raten Sie anderen zahnmedizinischen Assistenten, die sich gern engagieren möchten, aber diesbezüglich noch unsicher sind?*

Ich würde jedem raten, zuerst Erfahrungsberichte anderer zu lesen, um einen Einblick zu gewinnen. Sicher ist zunächst ein kurzer Einsatzzeitraum empfehlenswert – Wir starteten mit zwei Wochen, das ist eine überschaubare Zeit. Wer sich unsicher ist, kann vielleicht einen Freund oder Kollegen überzeugen, ihn zu begleiten. Zusammen ist man weniger allein.

*Was hat Sie bei Ihrem Einsatz für Mercy Ships besonders beeindruckt? Gibt es einen Moment, der Ihnen noch lange im Gedächtnis bleiben wird?*

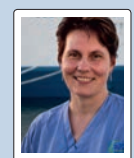
An meinem ersten Arbeitstag saß ein kleines Mädchen von ca. zwölf Jahren auf dem Behandlungsstuhl. Die oberen Schneidezähne waren zerstört und wir waren gezwungen, sie zu ziehen. Das Mädchen weinte fürchterlich und mir kamen ebenfalls die Tränen, da ich an meinen 12-jährigen Sohn denken musste. Ich hätte mir nicht vorstellen können, wie es wäre, wenn man ihm die bleibenden Frontzähne ziehen müsste. Zahnersatz war leider nicht möglich und das Mädchen tat mir extrem leid. Trotzdem hat sie nach der Behandlung wieder gelächelt.

Ein anderes Mal kam ein 31-jähriger Patient mit einem komplett zerstörten Gebiss. Uns blieb nur, alle Zähne im Oberkiefer zu entfernen – in Deutschland eine Horrorsituation. Der junge Mann strahlte aber nach der Behandlung glücklich und zahnlos und bedankte sich bei jedem für die Hilfe. Das waren Situationen, die ich wohl mein ganzes Leben lang nicht vergessen werde.

*Vielen Dank für die interessanten Einblicke!*

## Kontakt

**ZMF Michaela Rothfeld**  
Zahnarztpraxis  
Jana Brandner  
Westbahnhofstr. 2,  
07745 Jena



Es gibt auf der Welt viele, die chancenlos sind und denen notwendige Unterstützung versagt bleibt. Deshalb setzen sich zahlreiche zahnärztliche Assistenten, Zahntechniker und Zahnärzte uneigennützig für Bedürftige ein. Sie engagieren sich in sozialen Projekten und setzen so im Namen der Zahnmedizin weltweit ein Zeichen für Hilfsbereitschaft. Wir stellen diese Menschen vor und lassen sie von ihren Erfahrungen berichten – so wie Michaela Rothfeld, ZMF aus Thüringen. Anfang April war sie für zwei Wochen mit ihren Praxiskollegen mit der Africa Mercy, dem weltweit größten privaten Hospitalschiff, in Madagaskar und hat ehrenamtlich Einheimische von ihren Zahnleiden befreit. Im Interview erzählt sie von ihren Eindrücken.

*Frau Rothfeld, Sie sind seit 1994 als zahnärztliche Assistenz in einer Jenaer Zahnarztpraxis tätig. Welche Aufgaben übernehmen Sie hier?*

Hauptsächlich helfe ich als Assistenz am Behandlungsstuhl. Vor acht Jahren habe ich eine Fortbildung zur Zahnmedizinischen Fachassistenz gemacht und arbeite deshalb auch selbstständig mit Patienten. Professionelle Zahnreinigungen, Zahnsteinentfernung, Fissurenversiegelungen und Prophylaxemaßnahmen bei Kindern gehören zu meinen täglichen Aufgaben. Ebenso gehört aber auch die Hygiene und Instrumentenaufbereitung dazu. Der

**„Wer die Ärmsten dieser Welt gesehen hat, fühlt sich reich genug zu helfen.“ (Albert Schweitzer)**

Dies war für uns alle der erste ehrenamtliche Einsatz.

*Mussten Sie spezielle Vorbereitungen treffen und wie verlief die Organisation Ihrer Reise?*

Sobald wir erfuhren, dass wir für Mercy Ships arbeiten dürfen, haben wir mit den Vorbereitungen angefangen. Neben einer Gelbfieberimpfung bekamen wir insgesamt ca. zwölf Impfungen (z.B. Tollwut, Masern, Hepatitis usw.). Gleichzeitig meldeten wir uns alle zum Englischkurs an, da Englisch die Hauptsprache auf dem Schiff ist. Von Freunden, Arbeitskollegen und Vereinsmitgliedern mussten wir eine Art „Eig-

Ultraschallgeräte, Wurzelbehandlungsinstrumente o.ä. zur Verfügung standen, konnten wir auch nur wenige Füllungen machen. Es kam nicht selten vor, dass wir bei einem Patienten zehn bis zwölf Zähne mit einem Mal entfernen mussten.

Ich habe mit einer anderen deutschen Zahnärztin und einem madagassischen Helfer zusammen an zwei Behandlungsstühlen gleichzeitig behandelt. Meine Aufgaben waren hauptsächlich die Vorbereitung von Spritzen und Instrumenten wie Hebel, Zangen, Tupfer oder Füllungsinstrumente sowie die Reinigung und Desinfektion des Behandlungsstuhls. Bei einigen Patienten

# Souverän bleiben in der Kommunikation mit Patienten

Der Umgang mit schwierigen Patienten gehört zum Alltag in Zahnarztpraxen. Dipl.-Psychologin Dr. Eva Wlodarek vermittelt, wie Assistentinnen richtig reagieren, ohne sich selbst zu verbiegen.

Infos  
zum Autor



Gewiss sind die meisten Patienten in Ihrer Zahnarztpraxis nett und freundlich. Aber es gibt leider doch immer mal wieder auch solche, die – ob berechtigt oder unberechtigt – ihrem Ärger lautstark Luft machen und manchmal sogar beleidigend werden. Es ist gewiss keine leichte Aufgabe, damit umzugehen: Auf der einen Seite repräsentieren Sie die Praxis und dürfen nicht einfach verbal zurückschlagen, auf der anderen Seite sind Sie schließlich auch nur ein Mensch und müssen sich nicht alles gefallen lassen. Aus dieser Zwickmühle befreien Sie sich, indem Sie bewährte Regeln der Kommunikation nutzen. Sie helfen Ihnen, souverän zu bleiben und sich trotzdem nicht zu verbiegen.

Dazu eine kleine Geschichte, die das Prinzip recht anschaulich illustriert: Ein Lord wurde während einer Debatte im englischen Oberhaus von einem anderen Mitglied aufs Übelste beschimpft. Er reagierte völlig gelassen. Als er anschließend gefragt wurde, warum er es seinem Widersacher denn nicht mit gleicher Münze heimgezahlt habe, sagte er nur kühl: „Ich lasse mein Verhalten doch nicht von anderen bestimmen.“

## Es nicht persönlich nehmen

Zugegeben, das ist leichter gesagt als getan, schließlich werden Sie ja direkt angesprochen. Tatsache ist jedoch, dass Sie damit keineswegs selbst gemeint sind, sondern nur als Sündenbock für etwas herhalten, für das Sie vermutlich gar nichts können. Wahrscheinlich hat der Patient bereits ein eigenes Problem mitgebracht, hatte Ärger zuhause, ist gestresst oder hat das Gefühl, benachteiligt zu sein. Sagen Sie sich deshalb innerlich: „Das gilt nicht mir“ oder „Das betrifft mich nicht“.

## Ausreden lassen

Geben Sie dem aufgebrachten Patienten Zeit, Dampf abzulassen. Wenn Sie ihn unterbrechen, um ihn zu beruhigen oder ihm zu erklären, wieso es zu dem Ärgernis gekommen ist, wird bei ihm der Frust meist nur noch größer. Aufmerksames Zuhören dagegen wirkt wie ein Blitzableiter und verschafft Ihnen gleichzeitig die Möglichkeit, sich währenddessen eine passende Reaktion zu überlegen. Beherrschen Sie dabei Ihre Mimik, vermeiden Sie eine gefurchte Stirn oder hochgezogene Augenbrauen. Schauen Sie Ihr Gegenüber gelassen und aufmerksam an.

## Verständnis zeigen

In den meisten Fällen schimpft ein Patient nicht völlig ungerechtfertigt.

Er muss vielleicht lange warten oder sein Termin ist vergessen worden. Dafür können Sie Verständnis aufbringen, ohne dass Ihnen ein Zacken aus der Krone bricht. Etwa so: „Herr Müller, ich verstehe, wie unangenehm es für Sie ist, zu warten.“ Oder „Frau Köhler, ich habe Verständnis dafür, dass Sie verärgert sind.“ Verständnis zu signalisieren bedeutet nicht, dem anderen inhaltlich Recht zu geben, es zeigt lediglich, dass man seine Frustration emotional nachvollziehen kann. Das hat einen besänftigenden Effekt.

## Sachlich erklären

Nachdem der Druck erst einmal raus ist, ist Gelegenheit, den Sachverhalt wenn nötig zu klären. Etwa: „Der Herr Doktor musste einen Notfall vorziehen“ oder „Leider hat das Labor falsche Werte berechnet“. Vermeiden Sie aber eine Diskussion. Falls der Patient penetrant über das Warum und Wieso sprechen will, wiederholen Sie einfach Ihre Erklärung: „Wie ich Ihnen ja schon sagte ...“ und ergänzen Sie sie: „Ich bitte um Ihr Verständnis“ oder „Wir entschuldigen uns für diese Unannehmlichkeit“.

## Nur nicht provozieren

Auch wenn es Ihnen auf der Zunge liegt, vermeiden Sie eine Abwertung Ihres Gegenübers im Sinne von „Warum regen Sie sich eigentlich so auf, das kann doch mal vorkommen.“ Provozieren Sie auch nicht mit Vorwürfen: „Wie kann man nur so egozentrisch sein“ oder indem Sie Ihrerseits laut werden. Damit entfachen Sie nur den schönsten Streit – und das möchten Sie sicher nicht, schon gar nicht vor Publikum.

## Beleidigungen zurückweisen

Bei allem Verständnis, niemand muss sich kränken lassen. Beleidigungen wie „Sie sind wohl zu blöd für Ihren Job“ oder gar „Dumme Kuh“ müssen Sie nicht hinnehmen. Trotzdem sollten Sie souverän kontern. Statt im gleichen Ton zurückzuschießen oder sich empört zu beschweren „Wie reden Sie denn mit mir?“ senden Sie eine „Ich-Botschaft“. Das heißt, Sie teilen Ihrem Gegenüber mit, wie seine Worte bei Ihnen ankommen: „Ich finde Ihre Worte verletzend“, „Herr Meier, ich bin überrascht, in welcher Schärfe Sie mit mir sprechen“ oder „Ich bin nicht gewohnt, dass man in diesem Ton mit mir spricht“.

## Sich entlasten

Ein verbaler Angriff geht nicht spurlos vorüber. Der Blutdruck steigt, das Herz klopft. Die körperlichen und

psychischen Stresssymptome halten meist noch eine Weile an, nachdem der streitsüchtige Patient längst gegangen ist. Das ist ungesund und hindert daran, sich auf die Arbeit zu konzentrieren. Deshalb ist es wichtig, sich anschließend zu entlasten. Ziehen Sie sich, wenn möglich, kurz in den Waschraum oder ein freies Zimmer zurück. Ballen Sie die Fäuste und spannen Sie Ihre Armmuskeln ganz fest an und lassen Sie sie dann wieder locker. Falls Sie Ihren Platz nicht verlassen können: Atmen Sie

tief ein und stoßen Sie den Atem schnaubend wieder aus.

## Loben Sie sich

Auf einen groben Klotz einen groben Keil setzen kann jeder. Sie aber haben Haltung bewahrt. Darauf können Sie stolz sein. Machen Sie sich klar, dass Sie der Praxis und Ihrem Chef oder Ihrer Chefin einen großen Dienst erwiesen haben. Und vor allem sich selbst, denn jede souveräne Reaktion stärkt die eigene Persönlichkeit.

## Kontakt

**Dr. Eva Wlodarek**

Coach und Autorin  
service@magicme-  
coaching.de

www.magicme-coaching.de



ANZEIGE

Zahnmedizinisches  
Fortbildungszentrum  
Stuttgart



www.zfz-stuttgart.de

## Hochwertige Fort- und Weiterbildung außerhalb des Praxisalltags

- erstklassige räumliche und technische Voraussetzungen
- moderne Phantom- und Kursräume
- ganzheitliches Fortbildungsangebot für ZÄ und ZFA
- hochqualitativ ausgebildete Referenten
- innovative Fortbildungsideen

Strukturierte Fortbildungen  
Kurse nach der Fortbildungsordnung  
Tageskurse Intensivkurse Röntgenkurse  
Winter-Akademie Sommer-Akademie

