

Herzensangelegenheit Dr. Bias: Zeit für Angstpatienten

Was ist Ihre Herzensangelegenheit?

Meine Herzensangelegenheit ist es, mir für meine Patienten so viel Zeit zu nehmen, wie es nötig ist. Dabei denke ich besonders an die Angstpatienten, die meiner besonderen Aufmerksamkeit bedürfen.

Ich erlebe es immer wieder, dass es vielen Kollegen in erster Linie um einen guten Umsatz geht. Für einen besonders großen Umsatz ist es nicht möglich, sich viel Zeit für einzelne Patienten zu nehmen. Deswegen setze ich bewusst einen anderen Schwerpunkt und nehme mir so viel Zeit, wie es der Patient vor mir erfordert.



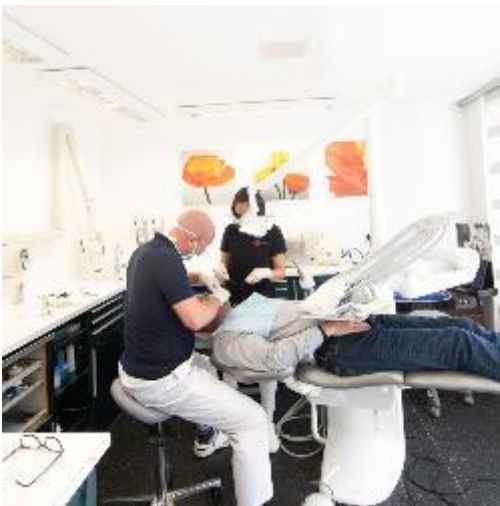
Warum investieren Sie genau in dieses Thema Zeit und Engagement?

Irgendwann habe ich in einer Teambesprechung das Thema "Angst" in den Mittelpunkt gestellt. Wir haben gemeinsam überlegt, wieso so viele Menschen Angst vor dem Zahnarzt haben und wie wir, als Zahnarztpraxis, damit am besten umgehen können. Denn schließlich wollen wir nicht, dass unsere Patienten nur voller Angst zu uns kommen können, zumal die Angst ja gar nicht nötig wäre.

Wir haben festgestellt, dass die Menschen generell mehr Angst haben, wenn es um Ihre Körperöffnungen geht. Beim Mund kommt noch dazu, dass sie nicht sehen können, was passiert. Als Zahnarzt arbeite ich im Mund der Patienten und weiß was ich tue, der Patient weiß es aber nicht und kann es noch nicht einmal beobachten. Zudem hat er Angst vor möglichen Schmerzen.

Um die Angst abzubauen ist es also zunächst notwendig, das Vertrauen des Patienten zu gewinnen. Wenn er mir vertraut und mich für kompetent hält, wird er auch keine Angst haben, während ich seine Zähne behandle. Wir haben uns als Team also entschlossen, eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen und alles zu tun, damit die Patienten sich bei uns wohlfühlen und ihre Ängste zurücklassen können.

Wie findet die Umsetzung statt?



Wie bereits erwähnt, nehmen wir uns besonders viel Zeit für Angstpatienten. Wenn wir am Telefon bereits von Zahnarztangst erfahren, laden wir die Patienten gerne erst einmal zu einem unverbindlichen Gesprächstermin ein. Dann setze ich mich mit dem Patienten hin, wir trinken einen Kaffee gemeinsam und lernen uns erst einmal kennen.

Der Patient bekommt die Möglichkeit, Sympathie und Vertrauen zu mir aufzubauen. Gelingt das nicht, steht es ihm selbstverständlich frei, für die Behandlung einen anderen Zahnarzt aufzusuchen. Außerdem lernen die Patienten bei ihrem ersten Besuch die Praxis kennen, können die Atmosphäre auf sich wirken lassen und sich an die typischen Geräusche und Gerüche gewöhnen.

Im nächsten Schritt schaue ich dann erst einmal in den Mund und mache eine Bestandsaufnahme. Wenn der Patient es zulässt, folgt im Anschluss die Zahnreinigung. Je nachdem wie lange der Patient vorher nicht bei einem Zahnarzt war, gibt es mehr oder weniger zu tun.

Ich erlebe immer wieder, wie Zeit bei Angstpatienten der Schlüssel zum Erfolg ist. In einer stressfreien Umgebung können sich die Patienten entspannen und nachdem sie mich etwas kennengelernt haben gelingt es ihnen immer, mir zu vertrauen.

Eins meiner Ziele während größerer Behandlungen ist es außerdem, den Patienten mindestens einmal zum lachen zu bringen. Im Zusammenspiel mit

meinen Assistentinnen gelingt mir das sehr gut, wir unterhalten uns dann auf lockere Art und Weise und spielen uns den Gesprächsball hin und her. Der Patient wird dabei ganz unbewusst mental von seiner Angst weggeführt und erlebt die Behandlung als etwas positives, denn am Ende ist er seine Beschwerden los.

Warum lohnt sich dieses Engagement für Sie?

Das Engagement lohnt sich für mich, weil es mir einfach Freude macht, die Erfolge zu sehen. Inzwischen habe ich schon oft erlebt, dass überzeugte Angstpatienten ihre Angst in meiner Praxis losgeworden sind.

Wenn ich sehe, dass ehemalige Angstpatienten entspannt und fröhlich zu mir in die Praxis kommen, macht mich das stolz.

Mehr über Dr. Frank Bias und seine Praxis erfahren Sie [hier](#).