

Empathisch und besonnen reagieren

Deeskalation in der Zahnarztpraxis – Interview mit Dr. Dr. Mike Jacob und Martin Hoffmann

In jeder Praxis kann es passieren: Ein Patient beschwert sich lautstark über seine vermeintlich misslungene Behandlung. Mancher wird sogar aggressiv. Wichtig ist, auf solche Situationen vorbereitet zu sein, betonen Dr. Dr. Mike Jacob und der Selbstverteidigungsexperte und Polizist Martin Hoffmann. Auf dem Zahnheilkunde-Kongress der Landes Zahnärztekammer im April haben die beiden Saarländer dazu einen Workshop veranstaltet. Worauf es in schwierigen Situationen ankommt, erklären sie im Interview.

zb: Dr. Dr. Jacob, Sie haben sich ausführlich mit problematischen Patientenbeziehungen befasst, sogar eine Master-Arbeit und Dissertation dazu geschrieben. Wie ist Ihnen das Thema wichtig geworden?

Jacob: Misserfolge und fachliche Beschwerden kenne ich als tätiger Zahnarzt natürlich, so wie jeder andere auch. Vor knapp 15 Jahren hatte ich selbst einen Misserfolg, der vor Gericht landete. Im Anschluss überboten sich drei Kollegen geradezu, zahnmedizinische Ursachen zu finden, und widersprachen spannenderweise einander.

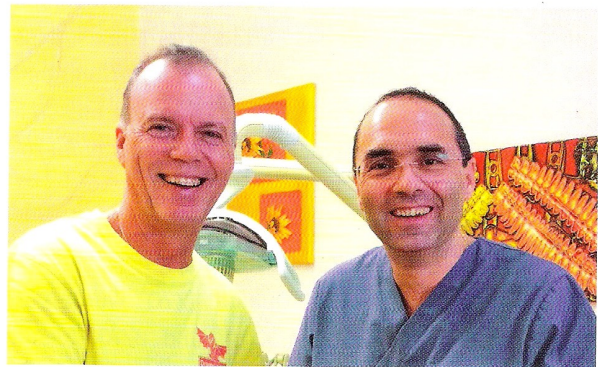
Ich unterscheide zwischen Situationen, die objektiv als Misserfolg zu Beschwerden führen, und Fällen, die völlig entgleisen und mitunter zu verbal und körperlich aggressivem Verhalten führen.

Den Fall, dass ein Patient randalierte, hatte ich noch nicht – vielleicht auch, weil ich mich ja selbst seit 15 Jahren in der Selbstverteidigungs-Akademie von Martin Hoffmann engagiere und entsprechend geschult bin.

Was sind die häufigsten Vorwürfe?

Jacob: Ein Patient empfindet eine Situation als Misserfolg, wenn er ein positives Ergebnis erwartet, die Behandlung aber aus seiner Sicht negativ ausfällt. Zum Beispiel wird bei der restaurativen Zahnprothetik über Störungen im Biss oder Spannungsbeschwerden geklagt.

Selbstverständlich ist genauestens darauf zu achten, dass kein technischer Fehler eingebaut wurde, der funktionelle Beschwerden auslöst. Aber eins ist völlig klar: Den Beschwerden muss keinesfalls immer eine fehler-



Martin Hoffmann (l.) ist Leiter des BEAM-Trainingszentrums in Dillingen, Dai-Sifu of Dragon-Wing-Tsun und Leiter der gleichnamigen Academy in Dillingen sowie Polizeibeamter in Leitungsfunktion im Saarland. Dr. Dr. Mike Jacob M.A. ist Zahnarzt in Dillingen und Autor der Monografie „Die Reflexion des Misserfolgs als Beitrag zur Professionsentwicklung“ (2012). Kontakt: dr.mikejacob@t-online.de.

hafte Behandlung zugrunde liegen. Denn Beschwerden, deren Ursachen psychosoziale Probleme sind, äußern sich dann somatoform.

Wie oft kommen solche Konflikte vor?

Jacob: In meinem Buch „Die reflexive Bearbeitung des Misserfolgs“ habe ich darauf Bezug genommen. Ein Beispiel: Die Versicherung DBV Winterthur hatte im Jahr 2005 122.000 berufshaftpflichtversicherte Ärzte. Von diesen gingen bei der Versicherung 4.583 Schadensmeldungen ein, wovon bei 47 % der Fälle berechnete Vorwürfe zugrunde lagen, wie sich herausstellte. Bei 53 % der Fälle galten die Vorwürfe als nachweislich unberechtigt. Der Anteil an Schlichtungsverfahren lag dabei bei

34 %. Außergerichtlich erledigt werden konnten 92 % der Fälle, allerdings wurden bei 8 % der Fälle Zivilprozesse durchgeführt, von denen wiederum 6 % vom Arzt juristisch „verloren“ gingen. Dies entspricht dann einer Gesamtzahl von 0,48 % aller Fälle, bei denen der Mediziner juristisch belangt wurde. Das ist zwar relativ betrachtet eine geringe Zahl, aber absolut kommen dabei ausreichend viele Fälle zusammen, die ein öffentlich wirksames Bild entfalten.

Die neuesten Zahlen zu aggressiv gewalttätigem Verhalten gehen indes davon aus, dass jeder vierte Arzt bereits Erfahrung mit körperlicher Gewalt in der Praxis hat und nur jeder vierte Fall zur Anzeige kommt.

Wie verhalten sich Zahnärzte und ihre Teams am besten?

Jacob: Bei einem Fehler ist Transparenz gegenüber dem Patienten anzuraten. Korrekturen wird ein zahnärztlicher Experte sicher immer ohne größere Umstände durchführen können. Wenn der vermeintliche Misserfolg auf einer psychosozialen Ebene begründet ist, gelingt eine Lösung deutlich schwerer.

Zunächst bedarf es einer systematischen Urteilsfindung, also einer sauberen Patientenaufklärung und einer diagnostischen Wertung. Dabei muss aber auch die Psyche und das Arzt-Patienten-Verhältnis beachtet werden.

Verliert man das Gefühl, den Patienten noch professionell behandeln zu können, ist interdisziplinäres Handeln anzuraten. Dabei kann man ruhig auch auf die eigenen Kompetenzgrenzen verweisen und den Patienten im Sinne einer Supervision weiterleiten.

Wer sich emotional zu betroffen fühlt, sollte unbedingt bemüht sein, Distanz zum Fall zu schaffen. Keinesfalls sollte man bei Problempatienten dann weiter aus dem Bauch heraus handeln, sondern mit konkreten Behandlungsschritten abwarten. Auch ein Ausstieg über ein Gutachten von unabhängiger Seite kann ein probates Mittel sein.

Was tun, wenn die Situation doch eskaliert und Patienten verbal aggressiv oder sogar handgreiflich werden?

Hoffmann: Da die Fälle sehr unterschiedlich sind, gibt es keine Kardinallösung. Um sich selbst zu schützen, ist in diesem Moment körperlicher Abstand zum Patienten wichtig. Offene Hände und eine offene Körpersprache helfen, die Auseinandersetzung abzumildern.

Bei verbalen Auseinandersetzungen: Feuern Sie nicht mit eigenen Worten den Dialog an, sondern lassen Sie stattdessen den erregten Patienten ausreden. Unterbrechen Sie nicht und widersprechen Sie nicht. Ich empfehle die sogenannte Olé-Technik: Stellen Sie sich vor,



Auch große Angst kann ein Auslöser für einen aggressiven Ausbruch sein.

zb_interview

Sie sind ein Torero und gehen einen Schritt zur Seite, wenn der wütende Stier angerannt kommt. Überhören sie einfach Provokationen oder kleinere Beschimpfungen. So können Sie genau dann wieder in den Dialog einhaken, wenn das Gegenüber eine Sprechpause macht und diese für eine Beruhigung der Situation nutzen. Manchmal ist es hilfreich, den Patienten in einen anderen Raum zu bitten, ihm einen Sitzplatz und ein Getränk anzubieten.

Bei körperlichen Handgreiflichkeiten helfen letztlich nur Selbstverteidigungstechniken. Diese kann man aber leicht erlernen, um größere Blessuren zu vermeiden.

Was können Zahnärzte im Vorfeld tun?

Hoffmann: Das Wichtigste ist, dass der Praxisinhaber Aggressionen, die in einem Großteil der bekannten Fälle eher Helferinnen betreffen, ernst nimmt und zum Thema macht, etwa in einer Teambesprechung. Jeder im Team sollte wissen, was er gegebenenfalls zu tun hat. Es sollte Absprachen geben, denn auch Hilferufen muss gelernt

werden. Beim Notfalldienst ist das besonders wichtig, da häufig Patienten erscheinen, die man nicht kennt und evtl. auch nicht einschätzen kann. Eine Checkliste kann helfen: Wer traut sich einzugreifen, wer nicht? Wer greift zum Hörer?

Hilfreich sind auch Fortbildungen, in denen Teams konkrete Verhaltenstipps im Umgang mit aggressiven oder problematischen Patienten gegeben werden.

Viele Situationen eskalieren, weil sich niemand frühzeitig um problematische Patienten und deren spezielle Anliegen kümmert. Natürlich ist es im stressigen Praxisalltag nicht einfach, immer achtsam auf die Patienten einzugehen. Aber wer das Problembewusstsein erst einmal hat, dem fällt es leichter, erste Anzeichen wahrzunehmen und zum Beispiel auch auf Bauchgefühl zu hören.

Jacob: Um noch mal einen Schritt zurück zu gehen: Im Vorfeld einer Behandlung vermeide ich persönlich, zu große Erwartungen beim Patienten zu wecken. Bei Patienten, die ich als kompliziert einschätze, bin ich dazu übergegangen, eine schwierigere Eingewöhnungszeit zu

Jeder im Team sollte wissen, was er gegebenenfalls zu tun hat.

Unten: Training mit ZFAs und Zahnärzten mit Martin Hoffmann



prognostizieren, als wirklich zu erwarten ist, z. B. beim Zahnersatz. Es ist immer wieder ein extrem positiver Effekt, wenn dieses düstere Bild dann gar nicht zutrifft.

Eine interessante Taktik. Springen Ihnen die Patienten dann nicht ab?

Jacob: Im Gegenteil. Sie gucken zwar zuerst überrascht, merken dann aber schnell, dass sie niemanden vor sich haben, der ihnen das Blaue vom Himmel versprechen will. Das schafft noch mehr Vertrauen.

Ist es sinnvoll, z. B. Pfefferspray an der Rezeption zu deponieren, oder eher ein Fehler?

Hoffmann: Waffenähnliche Instrumente geben vielleicht das Gefühl von Sicherheit, aber ich bezweifle, dass sie in einer Praxis deeskalierend wirken. Unabhängig davon, ob man selbst damit umgehen kann, das Spray noch wirkt oder gar den Anwender oder Umherstehende trifft, sind in Zahnarztpraxen andere Lösungen zu favorisieren. Hier wären an Früherkennung, Kommunikation, Körpersprache und Eigenschutz orientierte Team-Trainings sicher hilfreicher.

Was bieten Sie für Zahnärzte und Teams an?

Hoffmann: Es ist Aufgabe eines jeden Zahnarztes, sein Team auf entsprechende Situationen vorzubereiten, zum Beispiel im Rahmen von einer kleinen Fortbildung in der Praxis oder auch auswärts. Dabei sollten frühzeitiges Erkennen und Umgang mit aggressiven Patienten bis zu Verhaltenstipps und Absprachen im Zusammenhang mit dem zahnärztlichen Notfalldiensten Schwerpunkte sein.

Im Rahmen von speziell angebotenen Team-Trainings werden die Mitarbeiterinnen hierfür besonders sensibilisiert, geschult und in Rollenspielen darauf vorbereitet. Bedeutsam sind Körperhaltung und -sprache, aber auch das Hintergrundwissen um biochemische Vorgänge im Organismus – Stichwort Adrenalin. All das hilft, das Gegenüber und sich selbst in Stresssituationen besser einschätzen zu können. Denn: Erkannte Gefahr ist halbe Gefahr.

Jacob: Im Saarland führe ich regelmäßig Seminare zum Thema „Der schwierige Patient“ durch, zusammen mit Prof. Dr. Volker Köllner von der Charité in Berlin, dort am Lehrstuhl für Psychosomatik und Verhaltenstherapie. Diese sind vor allem an junge Kollegen gerichtet, übrigens auch Allgemeinärzte, die strukturell die gleichen Probleme haben.

Vielen Dank für das Gespräch! ■

**Der richtige Partner ...
... immer für Sie da.**

- Umfangreiches Sortiment an Materialien, Instrumenten, Geräten
- Beratung produktneutral
- Techn. Service inkl. Notdienst
- Praxisplanung
- Praxisneugründung
- Praxisübergabevermittlung
- umfassendes Veranstaltungsprogramm

Als Mitglied der Dental-Union stehen uns die Vorteile von Europas größtem Zentrallager im Dentalhandel zur Verfügung.
Interessante Aktionsangebote, Praxisübernahmen und Neugründungsmöglichkeiten finden Sie auf unserer Homepage.

funck

DENTAL-MEDIZIN GMBH HEIDELBERG
Fritz-Frey-Straße 16 · 69121 Heidelberg
Tel. 06221-47920 · Fax 06221-479260
info@funckdental.de · www.funckdental.de

kleinanzeige

Umgebung Koblenz

Seit über 30 Jahren bestehende ertragreiche Zahnarztpraxis aus Altersgründen abzugeben.
Zwei Behandlungszimmer, drittes Behandlungszimmer vorinstalliert, OPG, Heliodent, Laborraum
sowie Aufbereitungsraum vorhanden. erfolg-praxis@t-online.de