

.doctor

Ihr Rezept gegen die Zahnbehandlungsangst ist ebenso klug wie das Rezept für ihren Praxiserfolg: fragen, analysieren, umsetzen, kontrollieren. Weibliche Intuition mit Wissenschaft untermauern. Qualität durch Fortbildung sichern.



Keine Angst vor dem Zahnarzt

Dr. Gabriele Marwinski hat ihre Praxis in Bochum, in einem Stadtteil mit niedrigem Sozialstatus. Als sie 1990 mitten im Ruhrgebiet eine Praxis übernahm, wusste sie nicht, dass Ortskundige den Stadtteil als „sozialen Brennpunkt“ definierten. Ihre ersten Jahre bezeichnet sie nicht umsonst als „Härte-test“. Den beendete die Zahnärztin „mit einer Situationsanalyse und einer Unternehmensführung auf der Grundlage einer Engpass-Strategie“. Mit großem Erfolg: Aus einer kleinen Allerwelts-Praxis machte sie ein „Unternehmen Zahnarztpraxis“.

Was schätzen Sie an der Praxis?

Obwohl sie sich bereits auf Angst spezialisiert und ihre Dissertation zur „Ätiologie und Prävalenz der Zahnbehandlungsangst“ geschrieben hatte, erfolgte die Umstellung der Bochumer Zahnarztpraxis auf dieses wichtige Fachgebiet nur schrittweise. Sie begann mit Fragen. Das Leistungsspektrum wurde geprüft und Patienten be-

fragt: Wie haben Sie uns gefunden? Was haben Sie erwartet? Was schätzen Sie an der Praxis? „Die Analyse war in mancher Hinsicht schmerzlich, aber auch zukunftsbestimmend“, erinnert sich Gabriele Marwinski. „Unsere Patienten machten uns bewusst, was wir intuitiv richtig gemacht hatten: Vertrauen vermitteln, rücksichtsvoll sein, Menschen anziehen, die ängstlich sind, ruhig und stressfrei behandeln.“

Das von ihr und ihren Mitarbeiterinnen zunächst theoretisch erarbeitete Praxisprofil bewies sich in der anschließenden praktischen Umsetzung als perfekt – zahnmedizinisch, wirtschaft-

lich und zeitgemäß. Es sprach sich herum, dass man sich in dieser Praxis wohlfühlen und mit der Zahnärztin reden kann. Dass sie zuhört und dass sie und ihre Mitarbeiterinnen sich Zeit nehmen. Aus Zufallspatienten wurden Stammpatienten. Die wiederum andere Angstpatienten mitbrachten – Kinder, Jugendliche, Erwachsene und auch völlig angstfreie. Der Patientenkreis wurde größer, die Praxis zu klein.

Frauen sind ängstlicher

Um ihre persönlichen Erfahrungen auf ein wissenschaftliches Fundament zu stellen, führte die Bochumer Zahnärztin gemeinsam mit Prof. Jöhren (Uni Witten/Herdecke) ab 2003 eine Studie zur Zahnbehandlungsangst durch: Dafür wurden nicht nur 300 Praxis-Patienten, sondern erstmalig in Deutschland auch 300 Passanten im Bochumer Fußgängerbereich zu ihren Angstgründen befragt. Weitere Untersuchungen folgten, erhardteten Recherchen und Erfahrungswerte: Frauen sind ängstlicher als Männer, gehen





„Wenn Sie gut sind, findet man Sie.“

len Befindlichkeiten Einfluss nehmen“, betont die Fachfrau. „Mit allen Maßnahmen, die sich auf das Empfinden des Patienten auswirken – Kommunikation, Schmerzmanagement, Behandlungsablauf, Gestaltung der Praxisräume etc.“

Nach einem Modellkonzept für eine stress- und angstfreie Zahnarztpraxis gestaltete Gabriele Marwinski ihre neue Bochumer Praxis. Die Praxis arbeitet voll digitalisiert, ist mit OPG und intraoraler Kamera an jedem Behandlungsplatz ausgestattet. „Wir sind sehr zufrieden mit unserem Z1 Mehrplatzsystem. Auch die Materialverwaltung und das Hygienemanagement,

aber häufiger zum Zahnarzt und zur Prophylaxe. 60 % der Befragten gaben eine frühere traumatische Erfahrung als Grund für ihre „Angst vor dem Zahnarzt“ an, 30 % nannten die Angst vor der Spritze und überraschenderweise 20 % eine KFO-Behandlung als Grund. „Aber nicht nur das Motiv, auch die Angstintensität spielt eine wichtige Rolle, um die medizinische Versorgung eines Angstpatienten überhaupt durchführen zu können“, betont Dr. Marwinski.

Deshalb führt sie mit jedem Neupatienten zunächst eine Angstdiagnostik durch. Mit Hilfe verschiedener Fragebögen, wie z. B. dem „Hierarchischen Fragebogen“ (HAF, nach Jöhren; Download unter www.angstfrei-zum-zahnarzt.de), können elf Fragen jeweils mit fünf Angstausprägungen von „überhaupt nicht ängstlich“ bis „krank vor Angst“ beantwortet werden. Entsprechend differenziert kann sich das gesamte Praxisteam auf den Patienten einstellen, „kann auf seine emotiona-

die eine optimale Aufbereitung der Medizinprodukte und die Rückverfolgbarkeit aller Materialien und der Sterilisierungsvorgänge gewährleisten, unterstützen optimal unser Praxis-QM.

QM mit weiblichem Stempel

Das Ziel, aus ihrer Praxis ein modernes Serviceunternehmen zu gestalten, hat Dr. Marwinski erreicht. Mit einem Behandlungskonzept, das sich an der Leistungsfähigkeit der Praxis, den speziellen Anforderungen des Klientels und den gesellschaftlichen Trends orientiert. Ihr innovatives Praxismarketing schließt einen „Happy-Baby-Club“ und die Fissurenversiegelung mit Erdbeergeschmack ebenso ein wie die Playstation für Jugendliche oder Felix, den Riesenhasen, der in seinem Koffer kreatives Spielzeug zum Mitnehmen bereithält. Sobald Tochter Mira ihre DH-Ausbildung abgeschlossen hat, wird der „bohrerfreie Raum“ eine ganze Etage ausfüllen, denn „Prophylaxe ist die beste Möglichkeit, Angst zu nehmen“. Zur Praxiskultur gehören kontinuierliche Patientenbefragungen ebenso wie Ideenblätter für die Mitarbeiter, die gehalten sind, für ihren üblichen Aufgabebereich pro Monat eine Verbesserungsidee einzubringen.

Ihrem Bochumer Problem-Stadtteil ist Dr. Marwinski übrigens treu geblieben. Weil sie heute weiß, dass ihr Mentor, Dr. Schulz-Bongert, Recht hatte: „Ganz egal, wo Sie sind, wenn Sie gut sind, findet man Sie.“

Daten & Fakten

- 1986** Praxisübernahme und Niederlassung in Berlin-Neukölln
- 1990** Praxisübernahme in Bochum
- 2004** Eröffnung der neuen Praxis
- 2008** QM-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 TÜV Nord
- 2010** Umstellung auf neue ISO Norm DIN EN 9001:2008 TÜV Nord

Praxisteam

- 2 Zahnärztinnen
- 1 Fachzahnarzt für Oralchirurgie
- 1 Ausbildungs-Assistentin
- 7 Mitarbeiterinnen

Kontakt:

Zahnarztpraxis
Dr. Gabriele Marwinski

Alleestr. 46 • 44793 Bochum

Tel. 0234 / 13233 • Fax 0234 / 685691

info@angstfrei-zum-zahnarzt.de