

2 Wie Erwartungen gebildet werden

Erwartungen spielen eine entscheidende Rolle in der Gesundheitsversorgung. Patienten kommen oft mit bestimmten Erwartungen an einen Zahnarztbesuch, sei es eine schnelle Genesung, eine bestimmte Behandlungsmethode oder ein freundlicher Umgang mit dem zahnmedizinischen Fachpersonal. Die Art und Weise, wie diese Erwartungen erfüllt werden (oder nicht), kann die Patientenzufriedenheit und die Qualitätswahrnehmung der Patienten erheblich beeinflussen.

2.1 Besonderheiten von Patientenerwartungen

Menschen haben vor dem Erwerb eines Produktes bzw. vor der Inanspruchnahme einer Leistung stets eine gewisse Erwartung an das Ergebnis. Mit dem Ergebnis zufrieden ist man nur dann, wenn die im Vorfeld gebildeten Erwartungen mindestens erfüllt werden.

Gefühl von
Unsicherheit
minimieren

Anders als bei einem Fernseher, der an bestimmten „harten“ Qualitätsmerkmalen gemessen werden kann, die im Vorfeld recherchiert und ausprobiert werden können, ist eine zahnärztliche Leistung hoch individuell. Es gibt keine Serienfertigung in der Zahnheilkunde, daher kann einem Patienten sein persönliches Ergebnis auch im Vorfeld nicht konkret gezeigt werden. Da der Patient die Entscheidung für eine Praxis daher unter Unsicherheit trifft, ist es ratsam, diese Unsicherheit zu minimieren, indem dem Patienten insgesamt das Gefühl gegeben wird, gut aufgehoben zu sein.

Erwartungen an zahnärztliche Dienstleistungen können sich in einigen Punkten von Erwartungen an andere Produkte und Dienstleistungen unterscheiden. Wesentliche Unterschiede, die zu beachten sind, sind unter anderem:

- **Entscheidung unter Unsicherheit:** Ein Patient kann eine anstehende Behandlung nicht vorher „ausprobieren“. Eine umfassende und verständliche Aufklärung und die Klärung aller offener Fragen unter Hinzunahme geeigneter Erklärhilfen (z. B. Visualisierung der geplanten Behandlung durch Erklärvideos, Beispielbilder oder Modelle) sollten die Unsicherheit des Patienten auf ein Minimum reduzieren.
- **Persönliche Intimität:** Zahnärztliche Behandlungen können sehr intim sein, da der Zahnarzt den Mund des Patienten untersucht und behandelt. Das kann für manche Menschen unangenehm sein. Patienten können daher höhere Erwartungen an die Fähigkeit und das Einfühlungsvermögen

gen des Zahnarztes und der Mitarbeiter haben, um sich während der Behandlung wohl und sicher zu fühlen.

- **Ängste und Bedenken:** Viele Menschen haben Angst vor zahnärztlichen Behandlungen, assoziieren den Zahnarztbesuch mit Schmerzen, was Unbehagen bereitet. Die Erwartungen können daher höher sein, wenn es um die Beruhigung von Ängsten und Bedenken geht. Der Zahnarzt und die Mitarbeiter müssen möglicherweise mehr Zeit darauf verwenden, den Patienten zu beruhigen und ihm die Behandlung nachvollziehbar und einfühlsam zu erklären.
- **Gesundheitsrisiken:** Insbesondere chirurgische Maßnahmen können gesundheitsbezogene Risiken mit sich bringen, wie z. B. Schwellungen, Nachblutungen, aber auch potenzielle Schäden an Zähnen oder Gewebe. Patienten können daher höhere Erwartungen an die Kompetenz und Sorgfalt des Behandlungsteams haben, um ihre Gesundheit zu schützen.
- **Langlebigkeit:** Im Gegensatz zu vielen anderen Produkten und Dienstleistungen sind zahnärztliche Behandlungen oft langfristige Investitionen in die Gesundheit und das Wohlbefinden des Patienten. Patienten können daher höhere Erwartungen an die Langlebigkeit und Nachhaltigkeit der Behandlungsergebnisse haben.

Ein kompetentes Zahnarztteam, das auf die Bedürfnisse und Wünsche des Patienten eingeht und realistische Erwartungen setzt, kann dazu beitragen, dass die Erwartungen des Patienten erfüllt werden und der Patient auch in Zukunft gerne Termine in Anspruch nimmt.

2.2 Beeinflussung von Patientenerwartungen

Erwartungen von Patienten können durch verschiedene Faktoren beeinflusst werden, wie z. B. bereits gemachte Erfahrungen in anderen Praxen oder mit dem Gesundheitssystem allgemein, durch individuelle (z. B. kulturelle) Hintergründe oder die Persönlichkeit des Patienten.

Auch die Erfahrungen anderer Patienten mit dem Zahnarzt oder der Zahnarztpraxis können die Erwartungen eines Patienten beeinflussen. Positive Bewertungen und Empfehlungen können dazu führen, dass ein Patient höhere Erwartungen hat, während negative Bewertungen und Erfahrungen dazu führen können, dass ein Patient seine Erwartungen senkt.

Bei Bestandspatienten können bereits gemachte, persönliche Erfahrungen künftige Erwartungen beeinflussen. Hat ein Patient bereits positive Erfahrungen gemacht, wird er wahrscheinlich höhere Erwartungen haben, hat er

Persönliche
Erfahrungen