

Innovative Behandlung

Composite Veneering-System

Moderne Therapiekonzepte sind für die meisten Patienten oft schwierig zu verstehen. Die konkreten Vorteile anschaulich zu vermitteln und seine Kunden von der optimalen Lösung zu überzeugen, gehört zu den zentralen Aufgaben eines guten Zahnarztes. Von den folgenden Kommunikationstipps profitiert nicht nur der Patient, sondern letzten Endes die gesamte Praxis.

Lothar R. Seel/Weimar

■ **Heutzutage müssen Zahnärzte** mehr sein als „nur“ gute Mediziner: Im Idealfall sind sie Konfliktmanager, Verkäufer, Juristen und Kommunikations-Experten – alles in einer Person. Die fachliche Kompetenz eines Zahnarztes kann der durchschnittliche Patient nicht wirklich beurteilen. Um zu entscheiden, welcher Praxis er langfristig sein Vertrauen schenkt, zieht er daher in der Regel die Kriterien zurate, die er persönlich abschätzen kann. Hört mir mein Zahnarzt zu? Werde ich „nett behandelt“? Werden meine Bedenken ernst genommen? Denn gerade der Gang zum Arzt stellt für den Patienten eine hochemotionale Situation dar.

Genau in diesem Punkt steckt aber gleich die erste Herausforderung für ein erfolgreiches Patienten-Arzt-Gespräch. Der Patient sorgt sich um seine Gesundheit. Er hat Angst vor einem schmerzhaften Eingriff oder vor hohen Behandlungskosten. Konfrontiert wird er schließlich mit einem rational arbeitenden Mediziner, der eine fachliche Lösung des Problems sucht. Für eine optimale Beratung muss der Zahnarzt sein Gegenüber deshalb erst einmal auf der emotionalen Ebene abholen, bevor er ihn mit Sachargumenten überzeugen kann. Bekommt der Betroffene das Gefühl, dass auf seine ganz individuelle Sicht der Dinge eingegangen wird, stimmt er sehr

viel schneller einer konkreten Behandlungsmethode zu. Eine einfühlsame Beratung ist daher fast genauso wichtig wie die einwandfreie Umsetzung eines dentalmedizinischen Eingriffs. Und eine gute Compliance spielt gerade für den langfristigen Erfolg einer Behandlung eine entscheidende Rolle.

Souveränes Auftreten

Zum Glück lässt sich die richtige Kommunikation heutzutage mit ein paar einfachen Regeln leicht erlernen. An der Universität Heidelberg wird Zahnmedizin studierenden genau aus diesem Grund das Fach „Kommunikation“ angeboten.



Abb. 1



Abb. 2

▲ Abb. 1: Lothar R. Seel. ▲ Abb. 2: Zahnmodell im Workshop.



Abb. 3

▲ Abb. 3: Composite Veneering-System.

Seit über 30 Jahren berate ich selbst als Proficoach nun schon Ärzte und Angestellte im Gesundheitswesen. Für den Schweizer Dentalspezialisten COLTENE beispielsweise weihe ich regelmäßig Zahnärzte in die Geheimnisse einer effektiven Patientenansprache ein. Dabei merke ich immer wieder, dass es meistens an den ewig gleichen Stellen hakt.

In einem Beratungsgespräch ist es vor allem wichtig, sich immer wieder ins Bewusstsein zu rufen, dass der Sender verantwortlich für die Botschaft ist. Mit anderen Worten: Kommunikation ist nicht das, was ich beabsichtige zu sagen, sondern das, was letzten Endes beim Zuhörer ankommt. Deswegen sind Schuldzuweisungen an das Gegenüber auch in keiner Weise zielführend. Bei einem Missverständnis zwischen zwei Gesprächspartnern fallen gerne Sätze wie „Sie sind schuld“ oder „Das haben Sie völlig falsch verstanden!“. Stattdessen müsste es aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht eigentlich korrekt heißen „Da habe ich mich falsch ausgedrückt“. Entscheidend ist, wie der Patient die getroffenen Aussagen versteht, nicht, was der Zahnarzt sich unter seinem Lösungsansatz vorstellt.

Im Zweifelsfall lohnt es sich immer einmal mehr nachzufragen, um sicherzustellen, dass Patient und behandelnder Arzt beide das Gleiche meinen. Vor allem den Begriff Ästhetik definiert fast jeder Mensch ein wenig anders. Farbwahrnehmungen können ebenfalls stark auseinanderklaffen. So mancher Patient empfindet eine ungewöhnliche Zahnstellung sehr viel natürlicher als eine symmetrische Zahnlinie, weil er sich an den Anblick

über Jahre hinweg gewöhnt hat. Konstruktive Fragen wie „Was genau würden Sie gerne verändern?“ oder „Was bedeutet denn für Sie ‚schön‘?“ helfen, von Anfang an klare Vorstellungen zu schaffen.

Darüber hinaus ist es für eine gute Kommunikation immer wichtig, präzise zu formulieren und sich grundsätzlich um eine positive Sprache zu bemühen. Häufig ver-

wendete Aussagen wie „Es dauert nicht mehr lange“ oder „Es kostet nicht viel“ werfen beim Patienten tendenziell eher neue Fragen auf, als dass sie zu seiner Beruhigung beitragen. Viel zielführender ist es, die Dinge beim Namen zu nennen: „In zwei Minuten sind wir fertig!“ und „Es kostet insgesamt circa soundso viel Euro, von denen die Krankenkasse sogar diesen Betrag übernimmt“.

Von Prämolaren und Nanohybrid-Composite

Die mit Abstand stärksten Probleme bereitet den Patienten aber nach wie vor die medizinische Fachsprache. Viele Zahnärzte erschlagen ihre Patienten unbewusst mit feststehenden Abkürzungen und Fachtermini, die für sie in ihrem eigenen Berufsalltag mittlerweile völlig selbstverständlich geworden sind. Welcher Durchschnittsbürger weiß schon, was sich hinter einem „Nanohybrid-Composite“ verbirgt? Und wie soll Lieschen Müller guten Gewissens entscheiden, ob es Sinn macht „die Prämolaren

ANZEIGE

TOP
PREIS
TOP
QUALITÄT

KKD® ANTI-FOG SCHUTZBrillen

Schutzbrille in modernem Design, farblose, beschlagfreie Polycarbonatscheibe
Extrem leicht - 25 Gramm.

NEW
STYLE

aus farblosem Polycarbonat, auch geeignet für Korrekturbrillen träger.
Mit Seiten- und Augenbrauenschutz.

Moderne Patienten-Schutzbrille, beschlagfreie Polycarbonatscheibe rauchgrau mit UV-Schutz 400. Verringerung des Blendeffekts des OP-Lichtes .

Reduziert UV-Strahlen zu 100%
Ausfiltrierung des Blaulichtanteils zu 98%.

KENTZLER-KASCHNER DENTAL GmbH · Geschäftsbereich KKD® · Mühlgraben 36 · 73479 Ellwangen/Jagst
Telefon: +49 - 7961 - 90 73-0 · Fax: +49 - 7961 - 9073-66 · info@kkd-topdent.de · www@kkd-topdent.de

PATIENT

UV
SCHUTZ



Abb. 4



Abb. 5



Abb. 6

▲ Abb. 4: COMPONEER – Oberkiefer. ▲ Abb. 5: Contourguide. ▲ Abb. 6: Materialeigenschaften.

gleich mit zu korrigieren“, also „den kompletten Zahnbogen von 15 bis 25“?

Moderne Behandlungssysteme werden technisch immer ausgeklügelter, deshalb wimmelt es in der Zahnmedizin nur so von Fachbegriffen. Das Composite Veneering-System COMPONEER ist da ein schönes Beispiel. Viele Zahnärzte sind überzeugt von dem innovativen Konzept der Frontzahnrestauration, können die unzähligen Vorteile aber nicht richtig ihren Patienten näherbringen.

Dabei lassen sich die Stärken solcher Hightech-Werkstoffe ebenso einfach und nachvollziehbar in relativ simplen Worten darstellen. „Ihre abgebrochene Ecke füllen wir mit einer Art festem Kunststoff wieder auf. Dieses neuartige System können wir ohne besondere Vorbereitung anbringen. Insgesamt ist es genauso stabil und widerstandsfähig wie ihr natürlicher Zahn.“

Selbst Experten der restaurativen Zahnheilkunde schätzen die vielseitigen

Einsatzmöglichkeiten des etablierten Composite Veneering-Systems, scheuen sich aber in vielen Fällen, aktiv auf den Patienten zuzugehen und ihm konkrete Therapieansätze vorzuschlagen. Zu einer professionellen Beratung gehört aber vor allem, Betroffene über die aktuellen Möglichkeiten zu informieren und ihnen die für sie jeweils am besten geeignete Alternative aufzuzeigen. Zufriedene Anwender von COMPONEER geben häufig zu Protokoll, dass sie sich schon viel früher zu einer Behandlung entschieden hätten, wenn sie gewusst hätten, wie unkompliziert und schonend das gewünschte Resultat mithilfe der modernen Materialien geschaffen werden kann. Und erschwinglicher Zahnersatz in bewährter Schweizer Qualität überzeugt auch Kunden, die sich nicht täglich mit dem Aussehen ihres Gebisses beschäftigen.

Fazit

Innovative Behandlungstechniken wie das Composite Veneering-System COMPONEER bedürfen für gewöhnlich einer besonderen Erklärung. Zur Aufklärungspflicht des Zahnarztes gehört es auch, dem Patienten in allgemein verständlichen Worten die Vorteile einer Behandlung aufzuzeigen. Im gemeinsamen Dialog ermitteln Zahnarzt und Patient am schnellsten die ideale Lösung für den jeweils vorliegenden Fall. Langfristig erhöht eine kompetente Beratung zudem die Kundenzufriedenheit und kommt somit gleichzeitig dem Erfolg der eigenen Praxis zugute. ◀◀

i

INFO

Abb. 7

▲ Abb. 7: COMPONEER – Patientenhomepage unter www.smile-to-go.info abrufbar.

Fortbildung

COLTENE unterstützt Zahnärzte seit Jahrzehnten aktiv mit Fachinformationen und Serviceangeboten rund um Handling und Einsatz der Schweizer Präzisionsinstrumente und Behandlungshilfen in der Praxis. Mit der neuen Internetseite www.smile-to-go.info gibt COLTENE Zahnärzten einen weiteren, nützlichen Beratungsbaustein an die Hand. Der Zahnarzt bietet seinen Patienten einen zusätzlichen Informationsservice und gewinnt über die Zahnarztsuche auf dem Portal gleichzeitig potenzielle Neukunden – Praxismarketing leicht gemacht.

Regelmäßige Schulungen und Workshops helfen darüber hinaus Einsteigern wie Profis im täglichen Behandlungsalltag mit einer Vielzahl an Anwendungstricks. Neben klassischen Produktschulungen bietet COLTENE im Rahmen ihres COMPONEER-Fortbildungsprogramms regelmäßig Kommunikationstrainings mit Proficoach Lothar R. Seel an. Je nach Kurs werden bis zu 11 Fortbildungspunkte gemäß BZÄK/DGZMK vergeben. Weitere Informationen und Anmeldung unter: www.componeer.info/events oder Tel.: 07345 805-158.

>>

KONTAKT

Lothar R. Seel
 William-Shakespeare-Str. 6a
 99423 Weimar
 Tel.: 0172 6816916
 E-Mail: info@seel-seminare.de
www.seel-seminare.de

Coltene/Whaledent AG
 Feldwiesenstr. 20
 9450 Altstätten, Schweiz
 Tel.: +41 71 7575300
 Fax: +41 71 7575301
 E-Mail: info.de@coltene.com
www.componeer.info