



Dr. Hans-Dieter John

Patientenberatung ist die Grundlage des Erfolgs

Mit großer Spannung erwarte ich immer die Lieferung der cosmetic dentistry, denn die zum Teil sehr komplexen Behandlungsfälle und deren ausgezeichnete Lösung faszinieren und sind natürlich immer Ansporn, sich mal den sprichwörtlichen Spiegel vorzuhalten und sich zu fragen: „Könntest du das auch?“

Es wäre toll, solche Versorgungen öfters mal live zu sehen, aber in meinen vielen Jahren im Beruf habe ich solche Patienten praktisch noch nie gesehen. Die etwas lieblos gestalteten Füllungen, die 08/15-Krone, moderat sitzende Teleskopprothesen sind eher auf der Tagesordnung. Man fragt sich, ob die in der cosmetic dentistry gezeigten Fälle „Ausnahmesituationen“ sowohl für Patient als auch Behandler sind. Ich bin sicher, das trifft für den einen oder anderen Fall zu, denn Patient und Behandler müssen sich einig sein, solche außergewöhnliche Arbeiten zu wollen, umzusetzen und – lange Pause – auch zu bezahlen. Hier sehe ich die Krux im System. Die meisten Patienten haben Probleme mit umfassenden „Extremversorgungen“, sei es, weil die Versicherung das für Spinnerei hält, oder dem Zahnarzt Wucher oder Abzocke unterstellt wird, sei es, weil der Zahnarzt gar nicht willens ist, dem Patienten eine solche Versorgung nahezubringen. Man holt sich ungerne eine Abfuhr ein, speziell wenn man weiß, dass der vorgeschlagene Behandlungsplan der wirklich sinnvollere ist. Man arrangiert sich in der Konformität und bewundert frustriert cosmetic dentistry-Fälle.

Und da sind wir am wunden Punkt: Die Schere zwischen Zahnärzten, die opti-/maximale Leistung regelmäßig an den Mann beziehungsweise die Frau bringen, damit auch routiniert solche Fälle versorgen können und denen, die sich im konformen Mischmasch tummeln, wird größer. Die letztere Zahnarzt-kategorie muss sich ernsthaft um ihre Zukunftssorgen, weil sie austauschbar wird und einem unseligen Preiskampf unterliegt – irgendwie eine Kavität füllen hat jeder im Studium gelernt, der billigere Zahnarzt wird vom Patienten den Zuschlag erhalten, denn woran sonst kann der Patient den Unterschied zwischen Dr. A und Dr. B sehen. Die erste Gruppe wird mit dem Wow-Faktor hervorragender Versorgungen gezielt die richtigen Patienten ansprechen und exzellente und teure Versorgungen regelmäßig durchführen können und sich auf diese Weise als „Apex Predator“ keine Zukunftssorgen machen müssen.

Als Konsequenz kann ich nur immer wieder predigen, sprechen Sie mit Ihrem Patienten, nutzen Sie Fotos von eigenen gut gelösten Fällen in der Beratung. Es ist schwer, in einem dicht gedrängten Praxisalltag 40 oder 50 Minuten Zeit aufzuwenden, um einen umfangreichen Behandlungsplan zu erklären, und um dann zu hören, „Zahlt meine Versicherung nicht“. Ich verspreche Ihnen aber, es wird Patienten geben – wahrscheinlich sogar solche, von denen Sie es nicht erwarten –, die Ihren Plänen zustimmen, und das ist dann der Weg, der auch Sie befähigt, solch komplexe und schöne Fälle durchzuführen, wie wir sie in der cosmetic dentistry sehen.

Dr. Hans-Dieter John

Alle mit Symbolen gekennzeichneten Beiträge sind in der E-Paper-Version der jeweiligen Publikation auf www.zwp-online.info mit weiterführenden Informationen vernetzt.

