

# Beschwerden? Bitte her damit!

## Prävention vor schlechten Online-Bewertungen.

Sie ärgern sich über eine schlechte Bewertung im Netz und fürchten, dass Ihnen diese schaden und andere Menschen abschrecken könnte, zu Ihnen zu kommen? Sie empfinden die Kritik als unberechtigt? Und außerdem sind Sie gar nicht so ein furchtbarer Arzt und Mensch, wie da behauptet wird? Und ist nicht die überwältigende Mehrheit der Patienten, die Sie sonst im Netz bewerten, hochzufrieden? Und überhaupt: Warum hat der vermaledeite Nörgler eigentlich nicht gemerkt, als er Ihre Praxis verlassen hat? Nun, shit happens. Willkommen in der ungerechten Welt des Internets!

Eine Frage habe ich allerdings noch: Hätte der „Nörgler“ bei Ihnen überhaupt die Möglichkeit vorgefunden, zu „nörgeln“? Haben Sie ihm eine Gelegenheit dazu geboten? Haben Sie ihn dazu „eingeladen“? Wenn nein, sollten Sie dies schnell ändern.

### Fishing for Compliments Feedback ist erwünscht

„Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.“ Bestimmt kennen Sie dieses berühmte Zitat von Philip Rosenthal. In unserem Fall bedeutet es: Wer vornehmlich nur um seinen oberflächlichen Schein (ein paar Sternchen ...) im Netz bemüht ist und in Feedback – sei es positiv oder negativ – weder Möglichkeit noch Ansporn sieht, besser werden zu können, der hat endgültig den Beweis erbracht, dass er aufgehört hat, gut sein zu wollen.

Machen wir uns nichts vor: Die Vertreter der „Augen und Ohren zu und durch“-Zunft, die damit zufrieden sind, oberflächlich ein bisschen zu scheinen (wenigstens auf den ersten Blick), sind wohl in der

Mehrheit. Das ist in Ordnung so. Auch für diese Vertreter hat die digitale PR- und Kommunikationsberatung Tipps und Kniffe für die Kommunikation im Online-Dschungel parat, die wenigstens kurz- und mittelfristig gut funktionieren (langfristig allerdings nicht). Um diese Gruppe soll es hier aber nicht weiter gehen.

Wenden wir uns stattdessen jenen zu, die durch Kritik tatsächlich besser werden wollen und darum gut sind. Nun, auch ihnen können schlechte öffentliche Bewertungen natürlich massiv schaden. Trotzdem sind sie im Vorteil. Vor allem, weil sie tatsächlich besser werden, stets authentisch sind und an Kritik wachsen können. Noch etwas kommt hinzu: Wer aktiv um Feedback bittet – z. B. beim Verlassen der Praxis –, signalisiert deutlich, dass es ihm nicht egal ist, was die Patienten denken. Und das bringt einen Reputationsboost!

### Smiley Terminals & Co.

Die Aufforderung, Feedback zu geben, kann z. B. in Form digitaler Smiley Terminals beim Ausgang erfolgen oder auch durch simple Papier-Fragebögen (zufrieden – ok – nicht zufrieden), die in eine Box eingeworfen werden. Es können auch mehr Fragen draufstehen (etwa zu Ausstattung, Freundlichkeit des Praxispersonals etc.), wichtig ist nur: Es sollte in Summe nicht länger als 20 Sekunden dauern. Niemand nimmt sich gerne viel Zeit für überlange Feedback-Bögen.

Der Vorteil: Ein vollends unzufriedener Patient, der Dampf ablassen will, weil er z. B. länger auf seine Behandlung warten musste,


wird möglicherweise schon hier sein Mütchen kühlen und dann von öffentlichen Verrissen absehen.

### Prinzipien und Regeln für Reaktionsmanagement definieren

Unzufriedenheit oder spezielle Problematiken wie eine schlechte situative Chemie zwischen Arzt und Patient kann natürlich auch tiefer reichen, als es ein Smiley Terminal erfassen kann. Manchmal gibt es einfach etwas zu besprechen: Um auch solche Fälle zur direkten Kommunikation zu animieren, empfiehlt es sich, in der Praxis gut sichtbar eine Kontaktadresse (E-Mail bietet sich an) zu platzieren, mit der Aufforderung, hierher detailliertere Beschwerden, Anregungen etc. zu richten. (Gehen Sie nicht davon aus, dass jeder Patient das ohnedies von sich aus tut.)

Wer A sagt, muss bekanntlich auch B sagen: Stellen Sie daher sicher, dass auf Kritik auch innerhalb einer angemessenen Frist reagiert wird, sonst ist alles nichts wert. Wenn Sie nicht jede Nachricht selbst beantworten wollen oder können (z. B. Kritik an Wartezeit etc.), legen Sie fest, wer statt Ihnen in welcher Form reagiert. (Bitte beachten Sie hierzu auch den letzten Absatz dieses Beitrags.)

Die Wichtigkeit ehrlichen Feedbacks für Ihr Selbstverständnis als Arzt sollten Sie auch in Ihren Markenauftritten (Website, Präsentation der Praxis auf Portalen etc.) hervorheben, und in Social-Media-Beiträgen können Sie hin und wieder gerne darauf hinweisen.

Entscheidend ist natürlich noch, WIE Sie reagieren! Wenn Sie richtig antworten, können Sie nicht nur Missverständnisse aufklären, sondern – im besten Fall – sogar massiv an Ansehen als souveräner guter Arzt dazugewinnen. (Für das richtige Reaktionsmanagement in öffentlichen Bewertungsportalen lesen Sie bitte den diesbezüglichen Fachartikel in einer früheren Ausgabe dieser Zeitung.) 

## 6 Grundregeln für direkte Kommunikation mit Patienten

Neben allgemeingültigen Umgangsformen sollten Sie ein paar Grundregeln beachten:

1. Kritik immer ernst nehmen und immer individuell antworten (im Rahmen des rechtlich Erlaubten) – keine leeren Phrasen oder Copy & Paste-Standardantworten!
2. Empathie vermitteln anstatt ein gekränktes Ego heraushängen lassen. (Das ist gar nicht immer leicht, wenn einen gerade sprichwörtlich der Hafer sticht ...)
3. Auf Augenhöhe antworten anstatt den Gott in Weiß heraushängen lassen. Auf Gegenangriffe oder persönliche Vorwürfe unbedingt verzichten. Auch dann, wenn der Ton Ihnen gegenüber nicht der freundlichste ist.
4. Keine (juristischen) Drohungen aussprechen, sonst droht Ihnen der berüchtigte Streisand-Effekt. Anders gesagt: Was unterdrückt werden soll, gerät bei überheblichen Drohgebärden erst recht an die Öffentlichkeit.
5. Verständlich kommunizieren und nicht in Fachchinesisch flüchten. Letzteres wirkt im besten Fall schnöselig oder aber so, als wollten Sie einfach aus Ihrer Verantwortung flüchten.
6. Nach Möglichkeit eine Lösung anbieten und zur weiteren direkten Kontaktaufnahme animieren.



**Mag. Markus Leiter**  
GF & Senior Consultant  
medienleiter PR  
Aichholzgasse 8/14  
1120 Wien, Österreich  
Tel.: +43 680 2160861  
leiter@medienleiter.net  
www.medienleiter.net



© Sichom/Shutterstock.com

# Intelligente Materialien für die Alignertherapie

## Memory-Effekt bei der Zahnkorrektur.

Klinisch wirksam, maßgefertigt, unauffällig und komfortabel – die Anforderungen an Aligner für die Therapie von Zahnfehlstellungen sind hoch. So auch an das Material der Korrekturschienen. Ein Team des Fraunhofer-Instituts für Angewandte Polymerforschung IAP im Potsdam Science Park entwickelte nun zusammen mit dem Universitätsklinikum Düsseldorf ein hochfunktionales Material, das ganz neue Behandlungskonzepte ermöglicht und Kosten reduziert. Dabei setzten die Wissenschaftler auf Polymere mit Formgedächtniseigenschaften. Das neuartige Material verbindet effektive Zahnbewegungen mit effizienterer Ressourcennutzung. „Aligner aus Formgedächtnispolymeren ermöglichen es, die Kraftwirkung auf die Zähne zu kontrollieren und damit die Therapie patientengerechter zu gestalten“, erläutert Dr. Thorsten Pretsch, Leiter des Forschungsbereichs Synthese und Polymertechnik am Fraunhofer IAP, das Konzept. „Unser Aligner erlaubt es, gleich mehrere Schritte der Zahnkorrektur zu verwirklichen“, betont Dr. Pretsch. Die Vorteile: Die Anzahl kieferorthopädischer Aligner im Verlauf einer Therapie reduzieren, übermäßigen Materialabfall vermeiden und die Behandlungskosten senken.

### Zweifach wirksames Alignermaterial


Der Leiter des Projekts am Fraunhofer IAP, M.Sc. Dennis Schönfeld, synthetisierte für die Anwendung in der Alignertherapie ein thermoplastisches Polyurethan (TPU), welches sowohl auf Wärme als auch auf körperwarmes Wasser reagiert. Abhängig davon, wie hoch die Temperatur ist oder wie viel Wasser das Material aufnimmt, kann die Formänderung des Aligners in beliebig viele Einzelschritte zerlegt werden. Die Ergebnisse einer Testreihe mit Modellzahnkränzen belegen die Funktionalität des neu entwickelten TPU: Bei der thermischen Behandlung realisierte das Team die Bewegung eines Schneidezahns um maximal 3,5 Millimeter. Zudem gelang es, in körperwarmem Wasser die Form der Schiene in einem vorgegebenen Zeitraum graduell zu verändern. Künftig ließen sich innerhalb der Mundhöhle mithilfe des Speichels der Formgedächtniseffekt hervorrufen und mehrere Korrekturschritte mit einer Schiene verwirklichen. Die geschickte Wahl der Materialstärke sowie das schrittweise Erwärmen des

Aligners erlauben darüber hinaus, die Krafteinwirkung auf die Zähne zu kontrollieren. „Für kieferorthopädische Anwendungen bergen gerade diese Besonderheiten eine Reihe einzigartiger Vorteile in der Alignertherapie – von kleineren Formanpassungen durch kontrollierte Erwärmung bis zur Verringerung der Zahl der Behandlungsschritte“, unterstreicht Dr. Pretsch.

### Alignertherapie nachhaltig gestalten

Derzeit bestehen Aligner aus Materialien, die unnatürlich starke Druckkräfte hervorrufen. Um eine Zahnfehlstellung zu korrigieren, ohne das anliegende Gewebe zu schädigen, sind daher viele kleine Behandlungsschritte erforderlich. Für jede einzelne Therapiestufe wird eine herausnehmbare, transparente Schiene gefertigt. Studien empfehlen, die Zahnbewegung auf maximal 0,2 Millimeter pro Aligner zu begrenzen. Die individuell hergestellten Schienen verursachen hohe Behandlungskosten. Abhängig vom Grad der Fehlstellung sind durchschnittlich 30 bis 60 Aligner notwendig, um die Zähne über mehrere Monate hinweg in die gewünschte Position zu bewegen. Die Fähigkeit des nun neu entwickelten Polymers, seine Form in vorab festgelegten, kleinen und kontrollierten Schritten zu ändern, hat das Potenzial, die Anzahl der erforderlichen Etappen bei einer kieferorthopädischen Behandlung im Vergleich zu Therapien mit herkömmlichen Alignermaterialien zu verringern.

### Zukunftstechnologie für die dentale Therapie

Bislang wurde das Alignermaterial, das die Forscher am Fraunhofer IAP entwickelt haben, an Modellzahnkränzen getestet. Zur Optimierung für die klinische Anwendung steht die weitere Materialentwicklung im Mittelpunkt. Als Grundlage führt die Poliklinik für Kieferorthopädie des Universitätsklinikums Düsseldorf detaillierte biomechanische Analysen durch. 

Quelle: Fraunhofer IAP



# HELLO SMILE BYE BYE CARRIES!

Das ist unsere Kinderzahnpaste-Linie. Dank verschieden hohem Fluoridgehalt – 950 ppm, zweimal 1450 ppm und einmal auch ganz ohne Fluorid – eignen sich unsere Zahnpasten bereits für Kinder ab dem ersten Zahn.

Drin ist natürlich nur, was wirklich rein muss. Enzyme, die die natürliche Schutzfunktion des Speichels unterstützen. Nur unbedenkliche Inhaltsstoffe – ohne SLS, Triclosan, Bleichstoffe, kein Mikroplastik.

Passend dazu: die bunte Kinderzahnbürste «CS kids». Mit 5'500 extrafeinen Curen®-Filamenten reinigt sie sanft und sehr effektiv – gerade beim Zahnwechsel ist sie eine echte Wohltat für Zähne und Zahnfleisch.

SWISS PREMIUM   
ORAL CARE



CURAPROX

Geschmacksrichtungen:  
Wassermelone,  
Erdbeere und  
süsse Minze



[www.curaden-dentaldepot.ch](http://www.curaden-dentaldepot.ch)