

# question and answers

mit Dr. Carla Benz

[ TEIL 8 ]



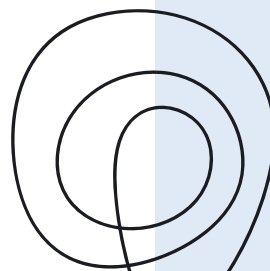
**[Q&A]** Im vorliegenden Heft widmet sich die Autorin der Frage: Wie stelle ich sicher, dass ich die Vorstellungen und Wünsche des Patienten bei prothetischer Neuversorgung erfülle bzw. angemessen darauf reagiere, um Unzufriedenheit nach Abschluss der Behandlung zu vermeiden?

**W**enn es um die prothetische Versorgung unserer Patienten geht, ist kommunikatives Feingefühl besonders gefragt. Einerseits sollten sie möglichst viele Jahre mit ihrem Zahnersatz zufrieden sein können, andererseits differieren hier im Speziellen die **subjektive Wahrnehmung und Erwartungshaltung der Patienten** und unsere **objektive fachliche Expertise**. Nicht selten enden prothetische Rehabilitationen in nicht enden wollenden Auseinandersetzungen zwischen den Parteien, die oftmals auf fehlerhafter Kommunikation beruhen. Hinzu kommt noch eine dritte Instanz, das zahntechnische Labor. Auch der Zahn-techniker wird besonders von seiner handwerklichen Kompetenz und nicht etwa von der klinischen Auseinandersetzung mit dem betroffenen Patienten angetrieben. Die meisten Zahnärzte wissen, dass diese Dreiecksbeziehung zu Konflikten führen kann.

Daher sollten Zahnärzte innerhalb dieser Beziehungskonstellation die Rolle der Vermittler einnehmen. Dazu ist eine professionelle Herangehensweise mit ein paar grundlegenden Kommunikationsregeln von entscheidendem Vorteil.

Zuhören ist nichts  
anderes als hören  
und reflektieren.

Infos zur  
Autorin





## 1. Zuhören

Wir sollten sichergehen, dass wir die Anliegen und Vorstellungen unserer Patienten richtig verstanden haben. Oftmals nehmen wir uns dafür viel zu wenig Zeit, sodass wichtige Informationen nicht mitgeteilt werden können oder im Eifer des Gefechts verloren gehen. Nur wenn wir genau hinhören sind wir auch in der Lage, die richtigen Fragen zu stellen, um Unklarheiten aus dem Weg zu räumen. Der Perspektivenwechsel ist von besonderer Bedeutung für den Erfolg eines Zahnersatzes. Besonders sprachliche Formulierungen können sich in ihrer Zuschreibung von der Bedeutung wesentlich unterscheiden. Der Patient hat möglicherweise eine andere Vorstellung von dem, was „festsitzend“ bedeutet als wir.

## 2. Priorisierung

Finden Sie in einem ausführlichen Gespräch heraus, wie der Patient seine Wünsche priorisiert. Er kann nämlich vordergründig mit einem Anliegen, z. B. „die Prothese soll gaumenfrei sein“, kommen, ist aber nicht bereit, Behandlungsaufwand und -kosten dafür zu tragen. In diesem Fall haben letztere eine höhere Priorität, obwohl der anfänglich geäußerte Wunsch etwas anderes vermuten ließ.

## 3. Informationen eindeutig weitergeben

Die Wünsche und Vorstellungen unserer Patienten und unsere eigenen müssen dem Labor eindeutig übermittelt werden. Oftmals hilft da ein kurzes persönliches Gespräch. Dies klingt zunächst trivial, jedoch nutzen wir viel zu selten den persönlichen Kontakt und greifen auf vermeintlich weniger zeitintensive Mittel wie den einfachen Auftragszettel zurück. Innerhalb eines persönlichen Gesprächs kann außerordentliche Information effektiver übermittelt werden und die Möglichkeit, Rückfragen unmittelbar zu stellen, minimiert die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Missverständnissen.

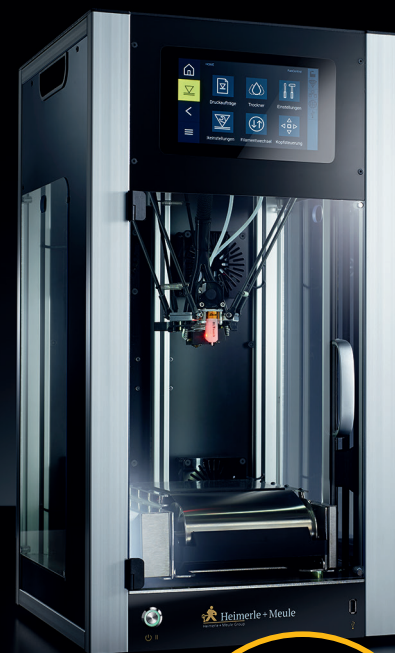
## 4. Selbstreflexion der eigenen Arbeit

Gerade bei prothetischen Arbeiten können sich kleine Fehler zu erheblichen Mängeln summieren. Die Mitarbeiter des zahntechnischen Labors sollten die Gelegenheit haben, etwaige erforderliche Korrekturen der zahnärztlichen Arbeit (Präparation, Abformung, Scan etc.) zu kommunizieren. Dies sollte vice versa ein zugrunde liegendes Charakteristikum des zahnmedizinischen/zahntechnischen Verhältnisses sein.

Wie so oft in der professionellen Kommunikation, sind es die vermeintlich „ganz einfachen“ Regeln, deren Nichtbeachtung zum Misserfolg führen.

# FilaPrintM

## Die Revolution unter den 3D-Druckern!



**JETZT!**  
**Eldy Plus®**  
auch zum  
Drucken!

### Ihre Vorteile mit dem FilaPrintM von Heimerle + Meule:

- Drive Belt, ermöglicht effizientes 24/7-Drucken ohne Pause
- Integrierte Kamera zur optischen Kontrolle vom Arbeitsplatz oder von Zuhause aus (durch Cloud-Lösung)
- Temperatur kann für jeden Druckvorgang variabel eingestellt werden
- Dual-Druckkopf für die Verwendung von unterschiedlichen Materialien

 **Heimerle+Meule**  
Part of HM Precious Metals

**Vereinbaren Sie einen persönlichen Beratungstermin unter Freecall 0800 13 58 950.**

Heimerle + Meule GmbH · Gold- und Silberscheideanstalt  
Dennigstr. 16 · 75179 Pforzheim · Deutschland  
Freecall 0800 13 58 950 · [www.heimerle-meule.com](http://www.heimerle-meule.com)