

Die Sicht des Patienten

| Dr. Lea Höfel

Die Notwendigkeit von Zahnbehandlungen und den damit verbundenen Privatleistungen ist aus Sicht des Zahnarztes meist vollkommen anders zu bewerten als aus Sicht des Patienten. Während der Zahnarzt durch Studium und Erfahrung über großes fachliches Wissen verfügt, versteht und interpretiert der Patient aufgrund seines rudimentären Laienwissens. Der Zahnarzt übersieht in Gesprächen leider allzu oft, dass er sich die willige Kooperation des Patienten nicht durch medizinische Perfektion erarbeiten kann. Einzig und allein das Verständnis für die Wahrnehmung und die Wünsche des Patienten führen dazu, miteinander den optimalen Behandlungsweg zu beschreiten.

Viele Zahnärzte haben Schwierigkeiten, im Beratungsgespräch überzeugt und überzeugend zu sein. Den ersten Schritt, die Überzeugung von der Richtigkeit des Behandlungsvorschlags, setzen wir an dieser Stelle voraus. Am zweiten Schritt, überzeugend zu sein, kann gearbeitet werden. Was möchte der Zahnarzt mit dem Beratungsgespräch erreichen? Er möchte einen sinnvollen Behandlungsplan vorschlagen, welchen der Patient versteht und bejaht. Den „sinnvollen Behandlungsplan“ erarbeitet sich der Zahnarzt aufgrund seiner zahnheilkundlichen Fachkenntnisse, über die der Patient jedoch nicht verfügt. Damit der Patient den Vorschlag „versteht und bejaht“, muss der Zahnarzt nun seine Fachkompetenz hintanstellen und sich voll und ganz auf die Wahrnehmungswelt des Patienten einlassen (siehe auch J. Manhart [2005]: Privatleistungen in der Zahnmedizin. Spitta Verlag GmbH).

Vorgehen beim Beratungsgespräch

Bevor die Beratung richtig beginnen kann, muss der Zahnarzt einen Behandlungsauftrag vom Patienten erhalten. Der Patient muss von sich aus den Wunsch nach weißen Zähnen, makelloser Zahnfront oder lückenloser Zahnreihe artikulieren. Die Umsetzung durch Bleaching, Veneers oder Implantate ist Aufgabe des Zahnarztes, hat jedoch im Gespräch vorrangig erst einmal keine Bedeutung. Im Verständnis des Patienten steht eben – weiß, makellos oder lückenlos – im Vordergrund, dies genau herauszubekommen und zu verdeutlichen ist die Hauptaufgabe des Zahnarztes.

Sie können natürlich dem Patienten gleich zu Anfang sagen, dass er mehrere kariöse Zähne hat, die bestimmt Schmerzen bereiten und in Zukunft weitere Probleme mit sich bringen werden. Das geschieht oft nach der ersten Bestandsaufnahme im Gespräch mit dem

Patienten. Ist der Patient zu Ihnen gekommen, weil er über den Zustand seiner Zähne detailliert Bescheid weiß und genau deshalb mit klaren Vorstellungen da ist, ist das auch in Ordnung. Aber die wenigstens Patienten kommen schon mit diesem ausgefeilten Wissen zu Ihnen. Wenn Sie wie beschrieben den Befund der Zähne erläutern und nahtlos zu den Behandlungsmöglichkeiten übergehen, haben Sie den Patienten schon verloren.

Der Auftrag des Patienten

Er muss von selbst äußern, was ihn stört und was er gerne geändert hätte. Dies kann er nicht in Form von okklusal-distal-palataler Karies an 34 ausdrücken und Kronen, Implantate oder ähnliches vorschlagen. Sie müssen ihm die Gelegenheit geben, seine Beschwerden und Wünsche in seinen Worten auszudrücken. Fragen Sie ihn, was ihn stört. Lassen Sie sich erläutern, mit welchem Ergebnis der Patient zufrieden wäre. Der Patient wird zum Beispiel sagen, dass er mehrere Löcher hat, die beim Essen schmerzen. Der Wunsch dieses Patienten ist also „Schmerzfreiheit“ und nicht der Unterschied zwischen Füllung, Inlay oder Krone. An diesem Punkt hat er Ihnen den Auftrag gegeben, ihn von seinen Schmerzen zu befreien. Erklärt er Ihnen, dass ihn die gelbliche Färbung durchs Rauchen stört, haben Sie den Auftrag, die Zähne farblich zu verändern. Vielleicht hat er aber auch im Backenzahnbereich eine Zahnlucke.

Exemplarisches, stufenweises Vorgehen bei der Beratung von Patienten

1 Patient möglichst selbst nennen lassen.

2 Wünsche und Prioritäten des Patienten in seinen Worten erfassen.

3 Fachbegriffe erst gegen Ende, wenn die Entscheidung schon gefallen ist.

Karies

Verfärbte Zähne

Zahnlücken

u Schmerzfreiheit

u Weiße Zähne

u Lückenlose Zähne

u ± Füllung, Inlays, Kronen

u ± Bleaching

u ± Implantate, Brücken

Ziel des Patienten

Ziel des Zahnarztes

Nehme Sie das Wort „Implantat“ bitte erst einmal nicht in den Mund. Auf die Frage, was stört, wird er antworten „die Zahnlücke“. Weshalb stört die Zahnlücke? „Ich kann nicht richtig kauen“, „nur alte Leute haben Zahnlücken“, „es sieht nicht schön aus“. Die Aufträge an den Zahnarzt wären bei diesen drei Antworten „ich möchte wieder gut essen können“, „ich möchte jugendlich sein“ und „ich möchte schön aussehen“. Das alles versteckt sich zwar aus Sicht des Zahnarztes hinter dem Wort Implantat, beim Patienten jedoch meist in erster Linie nicht – er verbindet damit im schlimmsten Fall Kosten, Zeit und Geld-eintreiberei.

Im weiteren Schritt sollten Sie den Patienten dazu auffordern, noch ausführlicher über seine Wünsche zu reden. Er möchte schmerzfrei sein, er möchte wieder das geliebte Vollkornbrötchen frühstücken, er möchte Eis essen können, er möchte ohne Schmerzen die Zähne putzen. Er möchte vielleicht auch schöne Zähne haben und offen lächeln können. Diese Aufzählungen helfen dem Zahnarzt, die Welt aus Sicht des Patienten besser zu verstehen. Er kann auf ihn eingehen und gleiche Worte benutzen. Gleichzeitig bewirkt das ausführliche Reden über die eigenen Wünsche beim Patienten, dass sich sein Wunsch konkretisiert. Erst ein konkreter Wunsch in allen Details wird zu einem begehrenswerten Ziel. Je mehr der Mensch über etwas redet, desto wichtiger ist es in der Regel.

Nun hat der Zahnarzt schon einen recht guten Eindruck über die Denkweise seines Patienten. Um die Flut an Informationen zu sortieren, sollte die Frage nach der Wichtigkeit der einzelnen Punkte nicht fehlen. Schmerzfrei, schöne Zähne, offen lächeln. Was ist der wichtigste Punkt? Anfangs erschien es dem Patienten aufgrund von Schmerzen am wichtigsten, diese loszuwerden. Im Gespräch wurde ihm aber eventuell bewusst, dass schöne Zähne sein größtes Ziel sind. Das im Zusammenhang mit Schmerzfreiheit wäre optimal.

Jetzt erst, Kosten und Vorgehen

Bis zu diesem Punkt hat der Zahnarzt noch kein einziges Mal Fachbegriffe oder Zahlen genannt. Es geht erst einmal darum, den Patienten in seiner

Wahrnehmung und mit seinen Wünschen – also den Auftrag – zu verstehen. Es geht noch nicht um die fachliche Umsetzung, sondern um die Ausgangssituation und das erwünschte Endergebnis. Die genaue Prozedur und der Preis sind – bei korrekter Ausführung des Gesprächs – keine Entscheidungsfragen. Sie sind lediglich die Verwirklichung. Natürlich kann es vorkommen, dass ein Patient das Gespräch mit den Worten beginnt, dass er nur einen bestimmten Betrag bereit ist zu zahlen. Das ist aber eher selten. Wenn Sie sich einmal selbst genau beobachten, kommen die Zwischenfragen nach dem Preis und der Prozedur erst dann, wenn der Zahnarzt mit Fachbegriffen um sich wirft. Der Patient weiß nicht wirklich, was ein Implantat ist. Er fragt also nach, was das ist, wie viel es kostet, was gemacht werden muss. Im Gegensatz dazu weiß ein Patient sehr genau, wie sich eine lückenlose Zahnreihe anfühlt. Da drängt sich die Frage nach Kosten und Behandlung erst einmal nicht vordergründig auf. Natürlich muss der Patient darüber auch aufgeklärt werden, das ist selbstverständlich. Aber aus Angst vor diesen bohrenden Fragen lenkt der Zahnarzt oft unbewusst das Gespräch selbst in diese Richtung und wird dann unsicher. Mit Unsicherheit kann jedoch niemand Privatleistungen überzeugt und überzeugend erläutern.

Vermitteln Sie dem Patienten zuerst die Begeisterung in eine schmerzfreie, weiße oder lückenlose Zukunft. Lassen Sie sich auf die Wahrnehmungswelt des Patienten ein und argumentieren Sie in seinen Worten. Die Kostenvermittlung inklusive fachlichen Details wird daraufhin stark vereinfacht, da sich der Patient schon für das Endresultat entschieden hat.

kontakt.

Dr. Lea Höfel

Diplom-Psychologin
Dentic®
Privatklinik der Zahnmedizin & Ästhetik
Klammstraße 7
82467 Garmisch-Partenkirchen
Tel.: 0 88 21/93 60 12
E-Mail: hoefel@dentic.de
www.dentic.de

pay less. get more.



Jubiläums- verlosung

Mitmachen und gewinnen

ein *Klick...*
www.semperdent.de

20 Jahre
zufriedene
Kunden

20 Jahre **Vertrauen**
Vielen Dank dafür

20 Jahre
Zahnersatz
seit 1989



Semperdent GmbH
Tacklenweide 25
46446 Emmerich

Tel. 0800. 1 81 71 81
Fax 0 28 22. 9 92 09
info@semperdent.de

www.semperdent.de