

Fragen und Antworten

# Wie wende ich eine Klage ab?

| Dr. Lea Höfel

An dieser Stelle können unsere Leser der langjährigen ZWP-Autorin Dr. Lea Höfel Fragen im Bereich Psychologie stellen – in Bezug auf Patienten, das Team und sich selbst. Die Fragen und Antworten finden Sie hier redaktionell aufbereitet wieder. In dieser Ausgabe der ZWP geht es darum, rechtzeitig zu verhindern, den Patienten vor Gericht wiederzusehen.

**A**nfrage: *Vor zwei Jahren haben wir eine recht attraktive 43-jährige Patientin behandelt. Sie gab an, ihre Zähne zuvor schon zweimal „grundsaniert und erneuert“ zu haben. Der Blick in den Spiegel bereitete ihr jedoch noch immer jedes Mal eine große psychische Qual, da sie sich hässlich und körperlich deformiert vorkam. Unsere Praxis sei ihr als eine der besten beschrieben worden. Objektiv betrachtet hatte sie schöne Zähne, die eventuell etwas weniger klobig wirken könnten – insgesamt jedoch war es aus professioneller Sicht ein sehr ästhetisches Ergebnis. Da die Frau so verzweifelt war und genaue Vorstellungen ihrer neuen Zähne hatte, haben wir sie mit einem sehr attraktiven Ergebnis behandelt. Sie war zwei Wochen zufrieden und begann dann ihr Aussehen erneut zu kritisieren. Inzwischen weint sie wieder jeden Tag, kommt regelmäßig in die Praxis, um sich zu beschweren. Und fordert eine erneute Behandlung und möchte uns bei weiterer Ablehnung verklagen. Was können wir tun, um diese Patientin zufriedenzustellen und somit eine Klage zu verhindern?*

Die von Ihnen beschriebene Patientin scheint aller Ansicht nach an einer psychischen Auffälligkeit bis Störung zu leiden. Ihre Frage, wie sie die Patienten zufriedenzustellen können, um damit einer Klage zu entgehen, kann ich wahrscheinlich nicht zu Ihrer Beruhigung beantworten. Sie haben sich leider in Ihren Bemühungen, der Frau zu helfen, dazu entschlossen, eine dritte Behandlung durchzuführen – aus zahnmedizinischer Sicht ist dies eventuell nachvollziehbar. Aus psychologischer Sicht und zur Verhinderung eines Wiedertreffens vor Gericht wäre die richtige Hilfe gewesen, sie nicht zu behandeln. Lassen Sie uns zur Vermeidung zukünftiger und vergleichbarer Szenarien kurz anschauen, was dazu geführt hat,



dass Sie trotz Ihrer Einschätzung, dass die Zähne aus professioneller Sicht schon ästhetisch aussahen, der Behandlung zugestimmt haben.

## Alarmsignale

Die Patientin zeigte einige psychische Auffälligkeiten, die möglicherweise demnächst die Alarmglocken klingeln lassen sollten:

1. Patienten, die mehrmals dieselbe Behandlung durchführen lassen, sind mit Vorsicht zu betrachten. Wenn es aus medizinischer Sicht nicht nötig ist, den Eingriff mehrfach zu wiederholen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass die Patientin den Realitätssinn etwas verloren hat.
2. Das führt zum nächsten Punkt, dass Ihnen Ihre Fachexpertise und Ihr Realitätssinn schon gezeigt haben, dass das Ergebnis an sich sehr professionell war. Natürlich gibt es immer unterschiedliche Geschmäcker, wie z.B. etwas weniger klobig, doch anscheinend hatte sie ja keine Pferde Zähne im Mund.
3. Dass die Patientin beim Anblick ihres Spiegelbildes regelmäßig weinen muss, sollte Sie in Zukunft aufhorchen lassen. Angenommen, jemand ist normal bis sehr attraktiv, dann fällt sofort auf, dass ein verzerrtes Körperbild vorhanden ist. Sie beschrieben die Patientin als attraktiv.

Doch auch wenn jemand weniger bevorteilt aussieht, ist das kein Grund, bei stabiler Psyche, täglich in Tränen auszubrechen.

4. Die Nennung, dass die Zähne eine große psychische Qual bereiten, sagt an sich schon alles. Es ist die Psyche, die hier Hilfe braucht, nicht der Zahn.
5. Der Zusatz, dass Sie empfohlen wurden, weil Sie einer der besten Zahnärzte sind, mag stimmen; doch gerade Patienten, die voller Verzweiflung den nächsten (Zahn-)Arzt suchen, der sie behandelt, tendieren dazu, das Ego des Arztes zu streicheln. Jeder hört es gern, empfohlen worden zu sein als einer der Besten. Dann Nein zu sagen, fällt sicherlich sehr viel schwerer als bei der Bemerkung, dass man „der Letzte sei, der noch nicht abgelehnt hat“.

### Vorgehen

Doch wie hätten Sie handeln können? Der beste Weg wäre gewesen und sollte in Zukunft die Lösung darstellen, dass Sie nicht behandeln. Erläutern Sie der Patientin, dass Sie die Zähne schon jetzt aus fachlicher Sicht als ästhetisch einstufen. Erklären Sie, dass Sie andere Vorstellungen vom Ergebnis einer Zahnbehandlung haben – die Patientin erwartet plötzliche Schönheit (die vorher auch schon da war), wahrscheinlich eine höhere Akzeptanz der eigenen Persönlichkeit, bessere Freunde, zufriedener Partnerschaft, liebende Eltern oder was alles dahinterstecken kann. Erfragen Sie, was sich die Patientin außer Schönheit erhofft, und sie wird es Ihnen mit Sicherheit in der einen oder anderen Form wie eben beschrieben vermitteln. Sagen Sie ehrlich, dass die Erwartungen bezüglich des Ergebnisses zu weit voneinander abweichen und dass sie das Problem eher in der eigenen Wahrnehmung sehen. Die Empfehlung professioneller psychotherapeutischer Hilfe ist die einzige Möglichkeit, dieser Frau zu helfen – auch wenn sie das anders sehen wird. Doch auf diesem Weg haben Sie alles getan, um sie zu unterstützen, und vielleicht denkt sie auch darüber nach. Sollte es zu einer gerichtlichen Konfrontation kommen, wird auch dort höchstwahrscheinlich die psychische Verfassung der Frau zur Sprache kommen – doch dort ist es leider für eine friedliche Einigung meist zu spät.

**Stellen Sie uns Ihre Fragen!**  
zwp-redaktion@oemus-media.de



Infos zur Autorin

### Dr. Lea Höfel

Tel.: 0178 7170219  
hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de  
www.weiterbildung-zahnheilkunde.de

# hypo-A

Premium Orthomolekularia



Parodontitis-Studie mit Itis-Protect I-IV  
zMMF-8 Laborparameter zur Entzündungshemmung

## Optimieren Sie Ihre Parodontitis-Therapie!

55% Reduktion der Entzündungsaktivität in 4 Wochen!

**60% entzündungsfrei in 4 Monaten**  
durch ergänzende bilanzierte Diät

- Stabilisiert orale Schleimhäute!
- Beschleunigt die Wundheilung!
- Schützt vor Implantatverlust!

**Studien-  
geprüft!**



## Itis-Protect I-IV

Zur diätetischen Behandlung  
von Parodontitis

### Info-Anforderung für Fachkreise

**Fax: 0451 - 304 179 oder E-Mail: info@hypo-a.de**

- Studienergebnisse und Therapieschema
- hypo-A Produktprogramm

Name / Vorname

Str. / Nr.

PLZ / Ort

Tel. / E-Mail

IT-ZWP 7+8.2015

**hypo-A** GmbH, Kücknitzer Hauptstr. 53, 23569 Lübeck  
Hypoallergene Nahrungsergänzung ohne Zusatzstoffe  
www.hypo-a.de | info@hypo-a.de | Tel: 0451 / 307 21 21

**shop.hypo-a.de**