

Jeder Zahnarzt sollte Implantologie anbieten können

Implantologie gewinnt einen immer stärkeren Stellenwert im Rahmen der zahnärztlichen Behandlungsaktivitäten. Von Prof. Dr. Dr. Ralf Gutwald, Krems-Stein, Österreich.

Die Implantologie und die Oralchirurgie sind zwei bedeutende Elemente der Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde, die sich in ihrem Verständnis zweifelsfrei unterstützen und ergänzen. Dabei ist die Implantologie einer der grössten Wachstumsbereiche. Kein anderes Gebiet hat sich in den letzten Jahren diagnostisch, therapeutisch und wissenschaftlich so stark weiterentwickelt.

Aber auch die demografische Entwicklung, Multimorbidität älterer Patienten und das sich ständig wandelnde Spektrum der Medizin mit neuen Therapiemöglichkeiten stellen neue und immer höhere Ansprüche an die chirurgische Behandlung. Dabei dürfen auch die Bedürfnisse der Patienten nicht vergessen werden. Nach wie vor wünscht die Mehrheit der Patienten trotz der allgemeinen Tendenz zur Spezialisierung eine ganzheitliche Behandlung bei ihrem Hauszahnarzt. Darum sollte es heute zur



Prof. Dr. Dr. Ralf Gutwald, Dekan, Danube Private University.

Selbstverständlichkeit gehören, in der Praxis vor Ort Implantologie und Oralchirurgie erfolgreich anbieten zu können.

Das fundierte Wissen dazu kann sich der Zahnarzt durch das Master

of Science-Studium Orale Chirurgie/ Implantologie der Danube Private University aneignen.

Wer sich einmal mit der Implantologie und der Oralchirurgie auseinandergesetzt hat, will sein geistiges und manuelles Spektrum erweitern. Man sollte nicht gleich seine Grenzen suchen, sondern sich einem fundierten wissenschaftlichen Lernprozess unterwerfen. Die Wissensvermittlung gesicherter Konzepte und Alternativen, verbunden mit manuellem Geschick, soll die Teilnehmer in die Lage versetzen, auch in schwierigen Situationen der Forderung an eine erfolgreiche Implantation und Chirurgie gerecht zu werden und auch im Falle von Komplikationen souverän einzugreifen.

Dieser Universitätslehrgang wird den zeitgemässen und verstärkten chirurgischen Anforderungen gerecht. Implantologische und oralchirurgische Therapien und Strategien werden grundlegend vermittelt



DANUBE PRIVATE UNIVERSITY
Fakultät Medizin/Zahnmedizin

und eine Brücke zu den aktuellsten Erkenntnissen und Techniken geschlagen. Neben den theoretischen Grundlagen wird die Wissensvermittlung durch Live-Operationen und Videos eindrucksvoll und nachhaltig unterstützt. Zudem werden verschiedene praktische Übungen an Tiermodellen angeboten, an denen z. B. der Sinuslift, Kieferkamm-

erweiterungen oder augmentative Massnahmen durchgeführt werden können.

Stellen auch Sie sich den Erwartungen einer modernen Gesellschaft und qualifizieren Sie sich für die Zukunft. Nähere Informationen: info@dp-uni.ac.at 

Quelle: Danube Private University

Bewertungsplattformen: Wie Sie mit Kritik richtig umgehen!

Nutzen Sie diese Chance, an Vertrauen sogar zuzulegen. Von Mag. Markus Leiter, Wien, Österreich.

Kürzlich hat mich ein Arzt, der auf einer einschlägigen Bewertungsplattform einen negativen Eintrag über sich lesen musste, gefragt: Ist es sinnvoll, ein paar Jubelpostings anfertigen zu lassen, damit die schlechte Zensur nach unten rutscht und der Notendurchschnitt dadurch wieder gehoben werden kann? (Auf die Frage nach der Policy diverser Portale bei der Prüfung und Zulassung von Kommentaren – etwa bei teuren Premium-Profilen – gehe ich hier nicht ein.) Meine Antwort lautete: Nein. Aber: Wer mit Kritik gut umgeht, hat sogar eine gute Chance, an Vertrauen zuzulegen!

Gezielte Suche

Wo es um den eigenen Körper geht, spielen Faktoren wie Angst und das Abschätzen von Worst-Case-Szenarien naturgemäss eine wesentliche Rolle. Viele Menschen steuern gezielt kritische Kommentare an, um sich darüber ein Bild zu machen. (Der reine Durchschnitt aller Bewertungen ist nicht das alleinige Kriterium!) Wie verhält sich der Arzt, wenn er von Problemen erfährt? Hört er zu, oder hat man damit zu rechnen, im Regen stehengelassen zu werden? Vertrauen entsteht, wenn auch bei diesen Fragen noch ein gutes Gefühl da ist. Die Reaktion auf



© Tero Vesalainen/Shutterstock.com

kritische Bewertungen spielt somit eine entscheidende Rolle, ob potenzielle neue Patienten sich angezogen oder abgestossen fühlen.

Anders als bei Produktrezensionen auf Amazon, wo zumeist (technische) Leistungen im Vordergrund stehen, wird in medizinischen Bewertungsplattformen eher Verhalten bewertet. Analysiert man kritische Kommentare in grösserer Anzahl, zeigt sich, dass Unzufriedenheit oft aus folgenden Argumenten gespeist ist: hört wenig zu, geht auf Fragen nicht ein, nimmt Patienten nicht ernst, ist überheblich etc.

Welche Bewertungen und Kommentare haben eine potenziell hohe Wirkung auf andere Menschen

Als oberste Maxime bedenken Sie bitte stets: Sie antworten einem, aber Sie kommunizieren mit allen!

(Online-Reputation)? Vereinfacht gesprochen: Storytelling kommt vor den Sternen. Postings, die eine konkrete Begebenheit erzählen, entfalten mehr Wirkung als reine Wertungskommentare (Super-Doc, Arschloch-Doc etc.) oder kommentarlose 1-Stern-Bewertungen.

Was ist zu empfehlen?

Eine empathische Herangehensweise ist grundsätzlich zu empfehlen. Dazu gehört, Bewertungen regelmässig zu monitorieren und auf Kritik (aber natürlich auch auf Lob) zeitnah zu reagieren. Selbstredend sind rechtliche Aspekte (ärztliche Verschwiegenheits etc.) dabei unbedingt zu beachten. Wenn Sie klarmachen, dass Sie sachliche Kritik ernst nehmen und nicht etwa persönlich, machen Sie schon viel richtig. Damit bieten Sie sich nämlich als Teil der Lösung an und sind nicht mehr (nur) Teil des Problems. (Bieten Sie z. B. ein klärendes Gespräch an oder stellen Sie eine Hilfestellung in Aussicht.)

Gehen Sie in Ihrer Antwort auch immer auf konkret vorgebrachte Kritikpunkte ein und vermeiden Sie Copy-Paste-Standardantworten («Die Zufriedenheit unserer Patienten ist uns wichtig ... bla, bla»). Und wenn Kritik ungerechtfertigt ist (oder zumindest so erscheint) und/oder obendrein noch unhöflich vorgebracht wurde? Widerstehen Sie der Versuchung, in einen persönlichen «Nahkampf» zu gehen und emotional oder gar beleidigt zu reagieren («Sie sind kein Fall für den Zahnarzt, sondern für einen Psychiater!»). Schnaufen Sie lieber noch einmal tief durch, bevor Sie antworten. Belassen Sie es auch nie bei einer rein fachlich-sachlichen Argumentation (womöglich in Fachchinesisch) – so etwas wird leicht als kalt und empathielos wahrgenommen.

Als oberste Maxime bedenken Sie bitte stets: Sie antworten einem, aber Sie kommunizieren mit allen! Potenzielle Patienten, die mitlesen, kennen die (zwischenmenschliche)

Geschichte zwischen Ihrem Kritiker und Ihnen nicht. Ihre Antwort kann vertrauensbildend oder das Gegenteil sein. Die durch Ihr Antwortverhalten gewonnene Wahrnehmung Ihrer Person wiegt mindestens so schwer wie eine Vielzahl an tollen oder nicht so tollen Bewertungen. 

Literaturtip: Alexandra Köhler, Mirko Gründer: Online-Marketing für die erfolgreiche Arztpraxis: Website, SEO, Social Media, Werberecht (Erfolgskonzepte Praxis- & Krankenhaus-Management). Springer Verlag: Berlin. Heidelberg. 2016, 109 ff.

Kontakt



Mag. Markus Leiter

medienleiter PR
Seitenberggasse 65–67/2/22
1160 Wien, Österreich
Tel.: +43 680 2160861
leiter@medienleiter.net
www.medienleiter.net

ANZEIGE

calaject.de

„schmerzarm+komfortabel“