

Der aufgeklärte Patient

Ein Beitrag von Christian Streckert

KOMMUNIKATION /// Ein Besuch beim Zahnarzt löst bei vielen Menschen nach wie vor ein mulmiges Gefühl aus. Die Angst vor einer Behandlung und damit verbundenen Schmerzen ist groß. Dabei sind heutzutage Eingriffe sehr sanft und sicher. Auch wenn einmal eine größere Behandlung ansteht, gibt es keinen Grund zur Panik. Die meisten Patientinnen und Patienten wissen leider dennoch nach wie vor nicht genau, was auf sie zukommt. Deshalb sind verständliche Informationen in der Zahnmedizin so wichtig.



Kommunikation und Information sind die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Behandelndem und Patienten – gerade dann, wenn eventuell größere Eingriffe mit einer prothetischen Versorgung geplant werden. Im Dialog zwischen Zahnarzt, Dentallabor und Patient sollten alle Fragen im Vorfeld geklärt werden. Was so einfach klingt, ist in der Praxis oftmals dennoch schwierig.

Komplexe Sachverhalte brauchen Bilder

Welche Implantatlösungen gibt es? Wie verläuft der Eingriff? Warum stehen verschiedene Materialien zur Auswahl? Ständige Fortschritte und Erneuerungen in der Zahnmedizin bilden einen komplexen Themenbereich, der für die meisten Patienten nur selten verständlich und greifbar ist. Aufklärung und



Beratung führen zu einem vertrauensvollen Verhältnis zwischen Zahnarzt, Zahntechniker und Patient. Doch wie und wo können sich Patienten informieren? Was kann der Zahnarzt oder Laborinhaber tun, um seine Patienten nicht mit Fachbegriffen zu überfrachten?

Wer im Internet nach dem Wort „Implantat“ sucht, erhält in weniger als einer Sekunde etwa 3.320.000 Ergebnisse. Wie soll sich da ein Patient zurechtfinden? Ganz zu schweigen von Bildern, die eher abschreckend als aufklärend wirken. Den direkten Kontakt zum Patienten hat der Zahnarzt oder, im weiteren Verlauf einer Behandlung, der Zahntechniker aus dem Dentallabor, der beispielsweise die Farbanpassung des Zahnersatzes mit dem Patienten bespricht. Hier ist der Experte gefragt, welcher den Patienten mit den relevanten Inhalten abholt.

kennen die Unterschiede, Laien oftmals nicht.

Was zeichnet „gute“ Patienteninformationen aus? „Wichtig ist, komplexe Inhalte auf das Wesentliche zu reduzieren. Fachliche Illustration und Animationen zeigen Patienten anschaulich, wie ein Eingriff funktioniert. Doch auch hier ist es wichtig, auf Details zu achten“, erklärt Christian Streckert, Geschäftsführer der Agentur dentalmedia in Essen. Seit 18 Jahren betreut er Kunden aus der Dentalbranche. „Wir arbeiten mit Fachärzten, Grafikern sowie IT-Spezialisten zusammen und haben ein ineinandergreifendes und von der Industrie unabhängiges System entwickelt, um Patienten verständlich zu informieren. Dazu gehören Karten, Tafeln, Illustrationen, Animationen und eine kostenlose App, die der Zahnarzt auf seinem Tablet im Gespräch mit dem Patienten einsetzen kann“, erläutert Christian Streckert.

„Wichtig ist, **komplexe Inhalte auf das Wesentliche zu reduzieren**. Fachliche Illustration und Animationen zeigen Patienten anschaulich, wie ein Eingriff funktioniert. Doch auch hier ist es wichtig, auf Details zu achten.“

Seriöse Inhalte sind objektiv

Viele Hersteller bieten Informationen zu ihren eigenen Produkten. Mit kleinen Videoclips, Bildern oder Broschüren werden die Vorzüge von Implantaten, transparenten Schienen zur Zahnkorrektur oder Kronen und Brücken beschrieben. Doch dabei handelt es sich in den meisten Fällen um Werbeversprechen und keine objektiven Inhalte. Das merkt auch der Patient.

Deshalb haben sich einige Fachagenturen, Gesellschaften und Portale auf den Bereich der Zahnmedizin spezialisiert und bieten hochwertige, objektive Informationen für Patienten. Die Qualität der Inhalte schwankt. Experten er-

Wer sich etwa über Implantate informieren möchte, sieht anhand einer Grafik zunächst den Aufbau der künstlichen Zahnwurzel, die in Stichworten beschrieben wird. Eine kurze, vertonte Animation von eineinhalb Minuten veranschaulicht den Ablauf der Behandlung. Auf der Webseite der Zahnarztpraxis oder des Labors steht weiterer Content, der zusätzliche Informationen liefert, zur Verfügung. Der Patient kann entscheiden, wie tief er in das Thema eintauchen möchte.

Kommunikation von Zahnarzt und Laborinhaber optimieren

Wer gut informiert ist, kann die richtige Entscheidung über die eigene Gesund-

**Anzeige
1/3 hoch
Anschnitt
70 x 297**



Abb. 1: Eine prothetische Versorgung auf einem Implantat im Frontzahnbereich. **Abb. 2:** Eine Vollkeramikkrone wird auf einen zuvor präparierten Backenzahn gesetzt. **Abb. 3:** Die Zahnfleischtasche wird zur optimalen Keim- und Bakterienreduktion mit Laserlicht behandelt. **Abb. 4:** Die Vollprothese wird auf vier Implantaten getragen.

heit treffen. Gerade, wenn es um Zahnersatz geht, der für viele Menschen eine große Rolle spielt, sollten sich Patienten die Zeit nehmen. Oftmals wird aus dem Bauch entschieden. Warum sollte ich eine hochwertige Krone nehmen, wenn es eine günstige Alternative gibt?, lautet die Devise. Dabei kann es sinnvoller sein, an anderer Stelle zu sparen, aber nicht, wenn es um das eigene Wohlbefinden geht. Eine hochwertige Prothetik ist zwar in der Regel teurer, dafür sitzt sie perfekt, wirkt natürlich und hält länger. Auch in puncto Material gibt es deutliche Unterschiede. Hierzu verwenden die meisten Dentallabore CE-geprüfte Materialien, die biokompatibel sind, keine Allergien auslösen und mit einem Qualitätssiegel versehen sind.

„Wer billig kauft, kauft zweimal – dieser Spruch bewahrheitet sich oftmals in der Realität. Deshalb ist es ratsam, Vor- und Nachteile zu kennen und genau abzuwägen. Die Kommunikation zwischen Zahnarzt und Labor verkürzt sich, wenn der Patient verständlich informiert wurde,“ so der Essener Geschäftsführer. Gute Patienteninformationen enthalten zudem Angaben über Verfasser und Quellen und basieren auf wissenschaftlichen Grundlagen. Sie sind für Laien leicht verständlich, objektiv geschrieben und informieren auch über mögliche Alternativen.

Fazit

Im Austausch zwischen Zahnarzt und Laborinhaber sollte der Patient stärker in den Fokus gerückt werden. Digitale Medien sind heutzutage für jeden zugänglich und die Chance, seine Zielgruppe schnell, seriös und verständlich zu informieren, groß. Zufriedene Patienten sind die beste Referenz für Zahnmediziner und -techniker. Eine passende Synergie entsteht, wenn das Labor dem Zahnarzt leichte und verständliche Patienteninformationsmittel zur Verfügung stellt, die unabhängig von Herstellerinteressen entwickelt wurden. Diese Informationen helfen, das gemeinsame Produkt von Zahnarzt und Labor – die Prothetik – dem Patienten näher zu bringen, es zu verstehen und sich hieraus für das „Richtige“ zu entscheiden. Zudem ist diese aktive Bindung des Zahnarztes an das Labor eine Synergie, von der der Patient, der Zahnarzt und natürlich auch das Labor langfristig profitieren.

INFORMATION ///

Christian Streckert

Geschäftsführer dentalmedia GmbH
 Talbogen 5
 45133 Essen-Bredeney
 Tel.: +49 201 4765062
 info@dentalmedia.de
 www.dental-media.de

Infos zum Autor

