

Leitfaden



Ihre

Kieferorthopäden

Wir können mehr als ein schönes Lächeln.

Vorurteile geraderücken

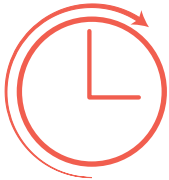
Nicht erst seitdem es auch in Deutschland alternative Angebote zur Korrektur von Zahnfehlstellungen gibt, sind viele Dinge, die bisher selbstverständlich waren, erklärungsbedürftig geworden. Wer von uns die Diskussion um unseren Berufsstand in der Presse und auch in den sozialen Medien verfolgt, weiß, wovon die Rede ist.

Sämtliche Behandlungsschritte bei einer kieferorthopädischen Behandlung sind nun in Frage gestellt und stehen zur Diskussion, beispielsweise die Anzahl der Kontrolltermine und die Länge der Behandlung. Das bedeutet, dass der behandelnde Arzt nicht mehr in der derselben Form wie früher als Autoritätsperson, sondern stärker als beratender Partner auftreten sollte.

Das Problem ist, dass die meisten Vorurteile nicht aktiv an uns herangetragen werden, wir müssen aber davon ausgehen, dass nicht wenige unserer Patienten diese Vorurteile im Kopf haben, wenn sie in unsere Praxen kommen. Wir haben daher auf unserer Webseite die gängigsten Vorurteile, die sowohl in der Presse als auch in Social Media kursieren, zusammengetragen und ihnen konkrete Fakten gegenübergestellt. Auf www.ihre-kfo.de finden Sie also für jedes einzelne Vorurteil eine detaillierte Gegenargumentation inklusive Zahlen und Quellennachweise. Es lohnt sich also auf jeden Fall, einen Blick in diese Liste zu werfen. Alle Fakten sind auf dem neuesten Stand und werden kontinuierlich aktualisiert.

Doch wir wissen es selbst aus unserer täglichen Arbeit – im Patientengespräch kommt es nicht nur darauf an, was man sagt, sondern wie man es sagt. Daher haben wir diesen Leitfaden für die Patientengespräche zusammengestellt, mit dem wir auch sehr hartnäckige Vorurteile ein wenig entschärfen können. Folgende Tipps sind als Anregung zu verstehen, an einer oder anderen Stelle das Patientengespräch zu vertiefen. Denn das ausführliche Gespräch ist das, was wir allen anderen Anbietern voraushaben; es ist essentieller Bestandteil unserer Behandlung. Es kann also nicht schaden, dass wir gerade diese Stärke noch bewusster im Kampf gegen die – gefährlichen – Vorurteile gegen unseren Berufsstand einsetzen.

Praxisgespräche gegen Vorurteile



1. Manche Dinge sind für uns selbstverständlich: Für unsere Patienten nicht!

Die Menschen sind heutzutage ungeduldiger als früher, alles soll schnell gehen, die Vorstellung jahrelang in Behandlung zu sein, wirkt auf viele potentielle Patienten abschreckend. So kann der Hinweis nicht schaden, dass die Dauer von körperlichen Heilungsprozessen nichts ist, was von Kieferorthopäden festgelegt wurde, sondern schlicht und einfach von der Biologie unseres Körpers. Daher lassen sich diese Prozesse auch nicht beschleunigen. Und hier können wir durchaus an einen derzeitigen Anspruch vieler Menschen anknüpfen: Achtsamkeit mit sich und seinem Körper steht hoch im Kurs. Warum eigentlich nicht beim Thema Kieferorthopädie?



2. Vertrauen stiften: Wichtig für den Behandlungserfolg.

Gerade in unserem medizinischen Bereich ist die Compliance des Patienten unabdingbar für den Behandlungserfolg: Ohne die kontinuierliche Mitarbeit unserer Patienten geht nichts. Das Problem ist, dass heute viele Stimmen auf die Patienten einwirken – in Form von Schlagzeilen in den Medien und vor allen Dingen durch Online-Werbung. Nicht wenige Stimmen rücken die Kieferorthopädie in ein falsches Licht, es ist also wichtig, dass man diesen Stimmen etwas entgegensetzt.

Also auch, wenn es Zeit kostet: Sprechen wir mit unseren Patienten über all die Themen, die sie beschäftigen, auch wenn diese scheinbar nicht direkt mit der Behandlung zu tun haben. Zum Beispiel über die Macht von Schönheitsidealen, die nicht wenige Menschen dazu bringt, ihre Gesundheit aufs Spiel zu setzen. Je mehr man am Anfang in das Patientengespräch investiert, desto weniger Missverständnisse gibt es bei den weiteren Behandlungsschritten. Und je mehr uns unser Patient vertraut, desto weniger wird er unhaltbaren Versprechen und Halbwahrheiten Glauben schenken.



3. Geben wir einen Einblick in unsere Entscheidungsfindung.

Die Frage aller Fragen: Würden wir unser Kind auch so behandeln? Geben wir unseren Patienten doch einen kleinen Einblick in eigene Entscheidungsprozesse, um ihnen wiederum ihre Entscheidung leichter zu machen. Das bewährt sich insbesondere bei den Zusatzleistungen. Erklären wir also nicht nur den Sinn bestimmter Zusatzleistungen, sondern verraten wir unseren Patienten auch, für welche wir uns an seiner Stelle entscheiden würden. Z.B. „Ich würde keine Keramikbrackets nehmen, da ich mit Stahlbrackets gut aussehe. Auf eine Bracketumfeldversiegelung würde ich aber nicht verzichten, weil sich die Zähne mit Brackets nun mal schwerer putzen lassen.“ So bieten wir eine Orientierung und entkräften gleichzeitig das Vorurteil, dass Kieferorthopäden ihren Patienten sinnlose Zusatzleistungen aufdrängen.



4. Auf Vorurteile reagieren: Erst die Besorgnis, dann die Argumente.

Werden wir mit Vorurteilen konfrontiert, ist es wichtig, nicht beleidigt zu reagieren. Natürlich ist es schwer gelassen zu bleiben, wenn man z. B. zum wiederholten Male den Vorwurf hört, dass Kieferorthopäden oft viel zu extreme Behandlungen vorschlagen würden, damit sie an diesen mehr Geld verdienen. Denken wir daran, dass es für einen Laien genauso aussehen kann – insbesondere, wenn er im Internet wiederholt gelesen hat, dass es doch auch alles viel unkomplizierter und schneller gehe mit der Zahnkorrektur. Sagen wir aber deutlich, dass wir diesen oder andere Vorwürfe schon oft gehört haben – dies ist wichtig, um ein Gegengewicht zu den vielen Wiederholungen in der Presse und in den sozialen Medien zu setzen – und dass uns genau dieser Vorwurf als Mediziner mit Besorgnis erfüllt.

Erst dann kommen die Argumente, also der Hinweis darauf, dass wir es als Ärzte nicht mit unserem Gewissen vereinbaren könnten, nicht notwendige Behandlungen durchzuführen. Und dass wir, selbst wenn wir es täten, Ärger mit der Zahnärztekammer bekommen würden.



5. Unzufriedenheit bewusst aufgreifen

Auch wenn gewisse Vorurteile nicht direkt geäußert werden, sollten wir der Diskussion nicht ausweichen. Sprechen wir doch unzufrieden wirkende Patienten oder Eltern gezielt darauf an. Fragen wir, was diese in der Presse oder im Internet über bestimmte Sachverhalte, die die Behandlung betreffen, gelesen haben. Zeigen wir, dass wir uns ehrlich der Diskussion stellen und unsere Patienten aufklären möchten. Und dass wir uns Zeit dafür nehmen.