

Zahnersatz aktuell

Informationen des Kuratoriums perfekter Zahnersatz

Nr. 07 / 2017 - Oktober 2014 - Jahrgang 24

Expertengipfel des KpZ mit BZÄK, Techniker Krankenkasse und BundesArbeitsGemeinschaft der PatientInnenstellen (BAGP) in Berlin

Auto, Rasierer oder Zahnersatz: Entscheidungen sind emotional

Fazit: Rolle und Wünsche des Patienten ändern sich – Einfühlung und persönliche Beratung sind stärker gefordert

Das neue Auto, der Rasierer oder Zahnersatz: Emotionen sprechen bei jeder Entscheidung eine gehörige Rolle mit. Lange glaubten Wissenschaftler, der Mensch handle wirtschaftlich denkend und rational. Das stimmt nicht. Entscheidungen sind in der Regel längst getroffen, bevor wir es merken. Schon bis zu zehn Sekunden vor der bewussten Entscheidung gibt es entsprechende Veränderungen im Gehirn, wie neurowissenschaftliche Studien zeigen.

„Das merken wir auch, wenn wir mit Patienten über Zahnersatz sprechen. Es geht um mehr als um die Funktionalität. Ganz persönliche Wünsche und Ängste des Patienten spielen mit hinein“, sagt Professor Hans-Christoph Lauer, Direktor der Poliklinik für Zahnärztliche Prothetik ZZMK der Johann-Wolfgang-Goethe-Universität Frankfurt. Einige Patienten legten Wert darauf, dass die neueste Technik eingesetzt wird. „Bloß nicht“, sagten die nächsten. Andere wollten auf gar keinen Fall Zeit verlieren, schon die Beratung soll so effizient wie möglich sein. „Patienten zu beraten bedeutet deshalb zu einem großen Teil, sich in sie einzufühlen“, ist die Erfahrung von Lauer. Er setzt sich in besonderem Maße für gute Beratung ein und engagiert sich als Leiter des wissenschaftlichen Beirats des Kuratoriums perfekter Zahnersatz. Dieser eingetragene Verein lud anlässlich seines 25-jährigen Bestehens am Donnerstag, 16. Oktober, Experten und Patienten in die Urania Berlin ein. Dort gab es beim Vortrag aus der Hirnforschung etliche Aha-Erlebnisse. Außerdem tauschten sich Experten von Informationsstellen, Bundeszahnärztekammer, Techniker Krankenkasse und der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) über „gute Beratung“ aus. Gemeinsam hinterfragten sie, was Patienten erwarten, wenn sie beraten werden. Die anschließende offene Runde nutzten die teilnehmenden Patienten, um mit den Experten zu diskutieren und sich an den Ständen zum Thema Zahnersatz zu informieren.

„Es gibt keine rein rationalen Entscheidungen“, stellte Bernd Werner, Experte für Neuromarketing und Vorstand der Gruppe Nymphenburg Consult, bei seinem Vortrag „Blick hinter die Stirn – wie man entscheidet“ klar. „Der Homo oeconomicus, der wirtschaftlich denkende und rational handelnde Mensch, existiert nicht. Jede unserer Handlungen ist emotional begründet, selbst wenn es um vermeintlich rein technisch geprägte Produktfelder geht. Die Entscheidung für oder gegen ein Produkt oder eine Behandlungsmethode fällt auf rein emotionaler Ebene.“ Patienten in der Beratung zu unterstützen, bedeute deshalb auch, sich in den anderen einzufühlen und ihn emotional zu berühren.

Für Professor Lauer ist eine gute Patienteninformation immer individuell und orientiert sich am Befund sowie an den Wünschen des Patienten. Sie sollte neutral und umfassend sein, wie es sich das Kuratorium seit 25 Jahren auf die Fahnen geschrieben hat.

Pressedienst Zahnersatz aktuell – 2014

Kuratorium perfekter Zahnersatz – Alfred-Wegener-Str. 6 - 35039 Marburg - Dr. Karin Uphoff (verantwortlich)
Tel.: 0 64 21 / 40 795 40 - Fax: 0 64 21 / 40 795 79 - pressestelle@kuratorium-perfekter-zahnersatz.de

„Patient will Behandler auf Augenhöhe begegnen“

Prof. Dr. Dietmar Oesterreich (niedergelassener Zahnarzt und Vizepräsident der BZÄK) hat in den vergangenen Jahren eine deutliche Zunahme der Patientenorientierung im deutschen Gesundheitssystem bemerkt. Das traditionelle Arzt-Patienten-Verhältnis mit alleiniger Entscheidungssouveränität des Arztes ist ihm zufolge einer eher partnerschaftlichen Beziehung gewichen. „Der Patient will seinem Behandler auf Augenhöhe begegnen, er will in einen Dialog treten und sich keinen Monolog des ‚Halbgottes in Weiß‘ anhören“, ist er überzeugt. „Wir haben es heute mit stärkeren partizipativen Entscheidungsprozessen zu tun, wodurch die Eigenverantwortung des Patienten wächst.“

Auch auf Krankenkassenseite sind diese neue Rolle und das sich verändernde Bewusstsein des Patienten deutlich erkennbar. „Patienten sind heute – auch ihrem Zahnarzt gegenüber – wesentlich kritischer als noch vor ein paar Jahren. Sie neigen eher dazu, eine Zweitmeinung einzufordern“, beschrieb Karen Walkenhorst die Situation. Sie ist bei der Techniker Krankenkasse unter anderem für medizinische Informationen verantwortlich.

Zahlreiche Patienten wenden sich außerdem an unabhängige Patientenberatungsstellen. Die Unabhängige Patientenberatung berät im gesetzlichen Auftrag rund um das Thema Gesundheit, bei rechtlichen und medizinischen Fragen sowie bei psychosozialen Problemen im Umgang mit Krankheiten. „Unser Angebot ist kostenfrei, neutral und unabhängig“, erläuterte Gregor Bornes, Sprecher der Bundesarbeitsgemeinschaft der unabhängigen Patientenberatungsstellen (BAGP).

Fazit: Trotz breitem Angebot ist noch viel zu tun

„Es gibt ein breites Angebot für Patienten und eine hohe Bereitschaft, optimal zu informieren“, bilanzierte Moderatorin Dr. Karin Uphoff nach der Diskussion. „In der nahen Zukunft werden uns zwei Dinge stark beschäftigen: das sich verändernde Bewusstsein der Patienten und die Vielzahl von Informationskanälen, wie sie im Internet zu finden sind. Es gibt noch viel zu tun, damit wir auch die Menschen vermehrt erreichen, die verunsichert sind und möglicherweise Angst vor einer prothetischen Behandlung haben. Unser Austausch heute bietet dazu viel Stoff zum Nachdenken – herzlichen Dank für Ihre Offenheit.“

Weitere Informationen zum KpZ, die Statements der Experten sowie Fotos zur Veranstaltung gibt es unter <http://www.zahnersatz-spezial.de/presse-lounge/digitale-pressemappe-zum-kpz-expertengipfel-am-16102014-in-berlin/>.

5.514 Zeichen (mit Überschrift)

Haben Sie Fragen zu diesem Beitrag? Dann wenden Sie sich bitte an:

Kuratorium perfekter Zahnersatz – Pressestelle Marburg

Sarah-Anna Aslan
Alfred-Wegener-Str. 6
35039 Marburg
Tel.: 0 64 21 / 40 795 40
Fax: 0 64 21 / 40 795 79
pressestelle@kuratorium-perfekter-zahnersatz.de
www.zahnersatz-spezial.de

Pressedienst Zahnersatz aktuell – 2014

Kuratorium perfekter Zahnersatz – Alfred-Wegener-Str. 6 - 35039 Marburg - Dr. Karin Uphoff (verantwortlich)
Tel.: 0 64 21 / 40 795 40 - Fax: 0 64 21 / 40 795 79 - pressestelle@kuratorium-perfekter-zahnersatz.de