

Jan Hajt6

# GUTE ZAHNMEDIZIN

Ein Leitfaden





Jan Hajt6

Gute Zahnmedizin

Ein Leitfaden



*„Zahnmedizin ist Geisteswissenschaft“*

Paul Weigl

Jan Hajt3

# GUTE ZAHNMEDIZIN

Ein Leitfaden

Mit Zeichnungen von Harald Falkenhagen

 QUINTESSENCE PUBLISHING

Berlin | Barcelona | Chicago | Istanbul | London | Mailand | Mexiko-Stadt |  
Moskau | Paris | Prag | Seoul | Tokio | Warschau





Titelbild und alle Abbildungen des Inhalts: © 2018 bei VG Bild-Kunst, Bonn

**Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.



Postfach 42 04 52; D-12064 Berlin  
Ifenpfad 2-4, D-12107 Berlin

© 2018 Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die im Text genannten Produkte sind zum Teil marken-, patent- und urheberrechtlich geschützt. Aus dem Fehlen eines besonderen Hinweises bzw. des Zeichens ® darf nicht geschlossen werden, dass kein rechtlicher Schutz besteht.

Lektorat, Herstellung und Reproduktionen: Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin

ISBN: 978-3-86867-394-4  
Printed in Croatia

# Geleitwort

---



Dr. Jan Hajto ist ein hervorragender Zahnarzt und ein gefragter Fortbildungsreferent. Mit seinem Leitfaden „Gute Zahnmedizin“ hat er sich einmal vom Tellerrand der täglichen Routine entfernt, indem er der Frage nachgeht, was gute Zahnheilkunde im Allgemeinen bedeutet und was einen guten Zahnarzt und eine gute Zahnärztin im Besonderen ausmacht. In 42 prägnanten, eng gefassten Kapiteln gibt er die Antwort mit Hilfe einer gelungenen Mischung aus philosophischen, ethischen und moralischen Überlegungen und vielen praktischen und praktikablen Ratschlägen. Ziel seiner Überlegungen ist der zufriedene und gut versorgte Patient, der von einem/r charakterstarken, empathischen und gut geschulten Zahnarzt/ärztin betreut wird und sein Leben, zumindest was sein dentales und stomatognathes Wohlergehen angeht, problemarm bestreiten kann.

Jeder Zahnarzt, jede Zahnärztin und auch manche Patienten können durch die Lektüre dieses gelungenen Leitfadens wertvolle neue Erkenntnisse gewinnen, verblasste Maximen wiederbeleben und die Spielregeln, die zu guter Zahnmedizin führen, besser verstehen. Jetzt kommt es nur darauf an, diese Spielregeln in praxi zu befolgen.

*Prof. Dr. Alexander Gutowski*



Ich fang schon mal an.

# Einleitung

---



Was ist gute Zahnheilkunde? Was macht einen guten Zahnarzt aus?

Dies sind Fragen, die sich sowohl Patienten als auch diejenigen Zahnärzte stellen sollten, denen es nicht gleichgültig ist, wie sie ihren Beruf ausüben. Die meisten Menschen haben eine gewisse Motivation, in ihrem Beruf oder allgemein in dem, was sie tun, auch gut zu sein. Was „gut sein“ bedeutet, findet man für sich selbst häufig erst durch eigene Fehler, *learning by doing* und jahrelange Erfahrung heraus. Im Zahnmedizinstudium werden zwar die Grundlagen einer Zahnbehandlung vermittelt, worin aber letztendlich eine wirklich gut praktizierte Zahnheilkunde besteht, lernen Studierende nur, wenn sie auch gute und vor allem erfahrene Kollegen als Lehrer erfahren durften. Durch das Studium an der Universität werden ca. 10 % des für den Berufsalltag erforderlichen Wissens und der entsprechenden Fertigkeiten vermittelt. 90 % erwirbt ein Zahnarzt durch Berufserfahrung im Anschluss an sein Studium. Dieses Buch ist daher insbesondere für Berufsanfänger gedacht, die sich orientieren möchten, worauf es im Praxisalltag ankommt.

Erfahreneren Kollegen mag einiges in diesem Buch vielleicht banal und selbstverständlich erscheinen. Das habe ich der Vollständigkeit halber in Kauf genommen und bitte es zu verzeihen in der Hoffnung, dass auch Zahnärzte mit langjähriger Berufserfahrung noch den ein oder anderen Gedankenstoß finden werden. Die Lehrtätigkeit zeigt außerdem, dass das vermeintlich Selbstverständliche oft als unwichtig abgetan wird. Wie die fertigen Arbeiten und Ergebnisse später aber belegen, haben es nur die Wenigsten wirklich verinnerlicht.

Aber auch Patienten fragen sich, wie sie einen guten Zahnarzt finden oder woran sie diesen erkennen können. Hierbei besteht das Grundproblem, dass ein Patient normalerweise nicht wirklich die Möglichkeit hat, die Qualität der Ausführung sämtlicher Arbeiten im Mund zuverlässig selbst zu beurteilen. Erst nach vielen Jahren stellt sich heraus, ob damals korrekt gearbeitet wurde oder eben nicht. Eine zweite Meinung durch einen anderen Zahnarzt kann Aufschluss über die Qualität geben, aber dabei spielen natürlich die Fähigkeiten, das Qualitätsverständnis und die Ehrlichkeit des Begutachters eine Rolle. In der Regel besitzen Patienten ein hohes Vertrauen zu ihrem Zahnarzt und wechseln diesen sehr selten. Sofern also kein konkreter Verdacht auf einen Behandlungsfehler vorliegt, wird normalerweise keine Beurteilung durch einen anderen Zahnarzt vorgenommen.

Einige Themen dieses Buches könnten auch für Patienten von Nutzen sein, damit sie verstehen, was gute Zahnmedizin ausmacht und welche Umstände es dem Zahnarzt erschweren, vorhersagbar gute Behandlungsergebnisse zu erzielen. Schlussendlich handelt es sich bei der Ausübung von Medizin immer um „ärztliche Bemühungen“, und Ärzte sind auch nur Menschen. Von ihnen darf der Patient aber erwarten, dass sie nach ihren Möglichkeiten das Beste geben.

Im vorliegenden Buch werden allgemeingültige Prinzipien beschrieben, die unabhängig sind von speziellen Methoden, dem medizinischen Fortschritt oder technischen Entwicklungen. Da sie verschiedenste Bereiche menschlicher Psyche und Eigenschaften betreffen sowie unterschiedliche Bedingungen, ist es mir schwergefallen, eine systematische Ordnung zu finden. Daher treten die Inhalte als bunter Reigen auf, und es ist nicht erforderlich, das Buch von Anfang bis Ende durchzuarbeiten. Vielmehr kann es beliebig an irgendeiner Stelle aufgeschlagen und gelesen werden.

Die Frage, was „gute“ Zahnmedizin eigentlich ausmacht, ist sehr schwer, vermutlich auch nicht abschließend und allgemeingültig zu be-

antworten. Für jeden Patienten und jeden Zahnarzt bedeutet „gute“ Zahnmedizin etwas Anderes, je nachdem, was persönlich als wichtig empfunden wird. Aus diesem Grund können und sollen die beschriebenen Prinzipien im Alltag auch nie in gleichem Maße und vollständig erfüllt werden. Einige widersprechen sich sogar oder stellen den Zahnarzt vor Entscheidungen. Zahnärztliches Handeln und Denken ist von ständiger Abwägung geprägt. Alle Möglichkeiten in der Zahnmedizin haben neben Vorteilen immer auch Nachteile, die bedacht werden müssen.

Einige der Prinzipien sind besser erlernbar als solche, die mehr mit der Persönlichkeit des Einzelnen zu tun haben. Daher kann es auch nicht den „besten“ Zahnarzt geben. Interessanterweise geben Patienten bei Umfragen zum überwiegenden Teil an, ihren eigenen Zahnarzt für einen besonders guten Zahnarzt zu halten. Dabei weiß eigentlich jeder, dass es wie in jedem Beruf sowohl schlechte als auch gute Zahnärzte geben muss und diese entsprechend der Gauß-Kurve normalverteilt sein müssen. Natürlich sind die Patientenansprüche ebenfalls normalverteilt und jeder Patient findet hoffentlich den Zahnarzt, der zu ihm passt und umgekehrt.

Letztendlich ist gute Zahnmedizin ohne Liebe zum Beruf nicht möglich. Dies ist der stärkste Motivator, um jeden Tag sein Bestes zu geben und kontinuierlich nach Verbesserung zu streben. Doch sie alleine reicht eben nicht aus, um wirklich gut zu werden. Zahnheilkunde ist ein besonders erfüllender und schöner Beruf, aber auch ein ausgesprochen anstrengender und belastender. Dieses Buch möchte daher allen Kollegen als Anregung dienen, ihre professionelle Einstellung zu reflektieren. Ich bin mir meiner eigenen Unzulänglichkeiten in vielen der beschriebenen Bereiche bewusst. Aber es hilft zu wissen, in welchem Fall eine Optimierung oder zumindest ein Bemühen darum möglich ist.

Falls dieses Buch sogar dazu beitragen sollte, dass einige Kollegen zum eigenen Wohl und dem der Patienten zu besseren Zahnärzten werden, dann ist das mehr als ich erhoffen darf.

Auf klinische Bilder habe ich in diesem Buch, das vor allem zum Nachdenken anregen soll, bewusst verzichtet. Ich bin daher besonders glücklich, dass sich der Künstler Harald Falkenhagen, dessen Werke ich seit vielen Jahren besonders schätze, bereit erklärt hat, einige seiner Zeichnungen zur Auflockerung, Kommentierung und als Kontrapunkt zur Verfügung zu stellen. Mögen Sie genau so viel Vergnügen daran haben, wie ich.

### *Anmerkung zur Antidiskriminierung:*

Zur besseren Lesbarkeit des Textes wurde in der Regel auf die gleichzeitige Nennung der weiblichen und der männlichen Form verzichtet. „Zahnarzt“, „Patient“, „Student“, „zahnmedizinischer Assistent“ etc. bedeuten selbstverständlich immer „Zahnärztinnen und Zahnärzte“ und „Patientinnen und Patienten“ usw.

*Dr. Jan Hajtó*

**Dr. Jan Hajtő** ist niedergelassener Zahnarzt in München mit den Tätigkeitsschwerpunkten Zahn- und implantatgestützte keramische Komplettversorgungen sowie Funktionsdiagnostik und funktionelle Rehabilitationen. Nach dem Studium der Zahnheilkunde an der LMU-München war Jan Hajtő in der Gemeinschaftspraxis Hajtő und Cacaci in München tätig und besitzt langjährige klinische Erfahrungen auf dem Gebiet ad-häsiv und konventionell befestigter vollkeramischer Restaurationen. Zu den Themenbereichen Ästhetik, Keramik und digitale Zahnheilkunde ist er national und international als Referent tätig, hat zahlreiche Beiträge in Büchern und Fachzeitschriften veröffentlicht und leitet Kurse im Rahmen von Fortbildungsveranstaltungen. Dr. Hajtő ist Lehrbeauftragter der Akademie Praxis und Wissenschaft (APW) innerhalb der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde und seit 2011 als Referent des Curriculums Ästhetische Zahnmedizin der Zahnärztekammern Niedersachsen, Nordrhein und Westfalen-Lippe tätig. Er ist außerdem Gewinner des Forschungspreises Vollkeramik der AG Keramik 2015.

Der Künstler **Harald Falkenhagen** studierte von 1978 bis 1984 an der Gesamthochschule Kassel bei Harry Kramer. Er ist Preisträger „Forum junger Kunst“ 1983, Stuttgart, und erhielt zahlreiche Stipendien, unter anderem des Kunstfonds e.V., Bonn, und der Akademie Schloss Solitude, Stuttgart. Seine Werke präsentierte er seit den 1980er Jahren in Buchveröffentlichungen (z. B. Zentralverlag), zahlreichen Einzelausstellungen (u. a. Kunsthalle zu Kiel, Galerie Texbraun, Paris, Kunstverein/Kunsthalle Bremerhaven, Gesellschaft für aktuelle Kunst, Bremen, Zentrum für Künstlerpublikationen in der Weserburg, Bremen) und Gruppenausstellungen (u. a. Pinacoteca di Ravenna, Frankfurter Kunstverein, Museum der bildenden Künste, Budapest, Sprengel Museum, Hannover, Cambridge Darkroom, Arts Center Darlington, Museum für Gegenwartskunst Siegen, Tanya Leighton Gallery, Berlin, Museum für Gestaltung, Zürich). Weitere Informationen unter [www.haraldfalkenhagen.de](http://www.haraldfalkenhagen.de)

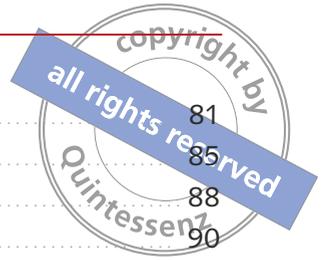
# Inhalt

---



Ethos .....	1
Wissen .....	3
Aufklärung .....	7
Zweifel .....	15
Routine .....	17
Ehrlichkeit .....	20
Erfahrung .....	23
Konsequenz und Konsistenz .....	27
Das richtige Werkzeug .....	30
Vergrößerung .....	32
Geschwindigkeit .....	35
Sympathie .....	37
Einfachheit .....	41
Irrtümer vermeiden .....	44
Sorgfalt .....	47
Empathie .....	50
Zuhören .....	53
Geduld .....	55
Leidenschaft .....	59
Pünktlichkeit .....	61
Eine Rolle spielen .....	63
Keine Dogmen .....	67
Übersicht bewahren .....	69
Gesunder Menschenverstand .....	73
Entscheidungskraft .....	77

Planvoll handeln .....	81
Realistische Selbsteinschätzung .....	85
Technisches Verständnis .....	88
Voraussicht .....	90
Hygiene .....	93
Medizin .....	97
Psychologisches Gespür .....	101
Ruhe .....	105
Erholung .....	107
Struktur .....	111
Qualitätsmanagement .....	113
Verantwortung .....	115
Charakter .....	117
Preis .....	121
Ein gutes Team .....	125
Gute Zahntechnik .....	128
Gute Patienten .....	132
Danksagung .....	137



# Ethos

---



*„Meine Verordnungen werde ich treffen zu Nutz  
und Frommen der Kranken, nach bestem Vermögen  
und Urteil; ich werde sie bewahren vor Schaden  
und willkürlichem Unrecht.“*

Hippokrates, Auszug aus dem Hippokratischen Eid

Kein Arzt in Deutschland legt heute tatsächlich noch den Eid des Hippokrates ab. Dennoch enthält dieser Eid nach wie vor die Grundsätze ärztlicher Ethik. Von jemandem, der in einem ärztlichen Beruf arbeitet, wird an erster Stelle erwartet, dass er eine integre Persönlichkeit ist und zum Wohle der Patienten handelt. Aufrichtigkeit und Patientenorientierung schließen von vornherein aus, dass Entscheidungen von eigenen Interessen geleitet werden.

Ein Arzt mit ausgeprägter ärztlicher Moral bewahrt seine Patienten auch davor, auf eigenen Wunsch oder aus falscher Motivation körperlichen Schaden zu nehmen. Die Auseinandersetzung mit der Autonomie der Patientenentscheidung, dem medizinisch Angezeigten und der eigenen ärztlichen Überzeugung stellt eine permanente Anforderung an einen guten Arzt dar.

Die Prognose, Vorhersagbarkeit und Beständigkeit einer Maßnahme steht in gleichem Maße im Mittelpunkt ethischer ärztlicher Überlegun-

gen wie die damit verbundenen biologischen Risiken. Bei diesen Überlegungen müssen auch die Vorstellungen und Wünsche des Patienten mitberücksichtigt werden.

Ein guter Zahnarzt muss zu allererst über moralisch einwandfreie Grundsätze verfügen. Ist dies der Fall, dann ergeben sich viele der in diesem Band aufgeführten Aspekte guter Zahnheilkunde von selbst.



# Wissen

---



*„Man erblickt nur, was man schon weiß  
und versteht.“*

Johann Wolfgang von Goethe an Friedrich von Müller, 24. April 1819

Je mehr medizinisches Wissen ein Zahnarzt besitzt, desto mehr wird er erkennen, desto genauer wird er diagnostizieren und desto weniger wird er übersehen oder falsch entscheiden. Ein umfangreiches Wissen ist demnach äußerst wichtig.

Ein guter Zahnarzt muss in der heutigen Zeit, da das verfügbare Wissen in immer kürzeren Abständen an Umfang zunimmt, die Bereitschaft aufbringen, zeitlebens zu lernen. Dies bedeutet nicht nur, sich ständig neues Wissen anzueignen, sondern auch in der Lage zu sein, überholtes Wissen abzulegen bzw. vollständig umzulernen. Ebenso ist es aber auch notwendig, Wichtiges und Richtiges von Unwichtigem und Unrichtigem unterscheiden zu können, denn nicht jede Fachinformation ist wahr. Vielmehr kursieren in der Fachwelt viele Halbwahrheiten, unbelegte bzw. übertriebene Werbeaussagen, Fehlinformationen und unkorrekte Ergebnisse. Es gibt hervorragende und weniger gute Veröffentlichungen, und es gibt für das eigene Fachgebiet wertvolle oder eher unwichtige Studien. Aufgrund der zunehmenden Spezialisierung in der Zahnheilkunde können häufig nur Experten auf einem Fachgebiet,

die sehr tief ihre Materie eingestiegen sind, die Validität bestimmter Aussagen beurteilen.

Die Selektion des Wissens stellt also aufgrund der großen Menge an heute verfügbaren Informationen eine besondere Herausforderung dar. Aus diesem Grund funktioniert die Wissensvermittlung über sogenannte *opinion leader* in der Zahnmedizin recht gut. *Opinion leader* sind auf ihrem Gebiet überdurchschnittlich erfahrene Kollegen, die ihre fundierten theoretischen Kenntnisse und praktischen Fertigkeiten durch Dokumentation, Veröffentlichungen, wissenschaftliche Arbeiten oder Live-Vorführungen hinreichend unter Beweis gestellt haben, sodass sie innerhalb der Kollegenschaft als objektive und integre Persönlichkeiten anerkannt sind.

Für den Praktiker ist es zudem äußerst wichtig, dass er neben der Weiterbildung sein bereits vorhandenes Wissen regelmäßig anwendet und kontinuierlich verifiziert. Wir bleiben bei Goethe, der sagte: „Es ist nicht genug, zu wissen, man muss auch anwenden.“

Außerdem kann der Zahnarzt dem Patienten im Falle eines Problems mit theoretischem Wissen allein nicht helfen. In diesem Zusammenhang sollte erwähnt werden, dass es einige wenige Zahnärzte gibt, die sich in zu starkem Maße fortbilden. Sie gehen fast jedes Wochenende auf eine Fortbildung und belegen umfangreiche Masterstudiengänge und Curricula. Das Wissen, das an einem Wochenende komprimiert vermittelt wird, stellt aber die Essenz aus vielen Jahren Erfahrung eines im jeweiligen Bereich sehr erfahrenen Zahnarztes (das sind Referenten in der Regel) dar. Wenn man nun das Erlernte aus einem einzigen Fortbildungswochenende in der Praxis erfolgreich implementieren möchte, erfordert das mehrere Wochen intensiver Arbeit. Die Umsetzung umfasst beispielsweise die Einführung neuer Materialien, Geräte und Instrumente, die Schulung des Teams, die Integration modifizierter Organisationsabläufe, die eigentliche Anwendung am Patienten (was zumeist nicht sofort umsetzbar ist), das Sammeln eigener Erfahrungen durch Wiederholungen und die Modifikationen des Erlernten, bis sich letztendlich eine Behand-



lungsroutine eingestellt hat. Daher sollten Fortbildungen sorgfältig ausgewählt werden und Möglichkeiten für die spätere Umsetzung genau abgewogen werden.

Daneben ist es natürlich auch notwendig, sich rein theoretisches Wissen anzueignen, das nicht unbedingt angewendet wird, sondern dazu dient, genauere Diagnosen durchzuführen und die Patienten kompetenter zu beraten, um diese bei Bedarf an Spezialisten zu überweisen. Zu wissen, was man nicht weiß oder nicht kann, und die Bereitschaft, dem eigenen Patienten einen Kollegen mit mehr Erfahrung zu empfehlen, macht ebenfalls einen guten Zahnarzt aus.

Im Praxisalltag begegnen einem Arzt bei der Diagnostik immer wieder die gleichen, weil häufigen Fälle. Gleichzeitig können sich Anamnese, Symptome oder Krankheitsbild bei gleichen Ursachen erheblich voneinander unterscheiden. Daher spielt die Wahrscheinlichkeit bei der Diagnosestellung eine wichtige Rolle. Ein guter Arzt denkt an das Wahrscheinliche, auch wenn es sich atypisch darstellt, und vergisst dabei nicht das Seltene, also das eher Unwahrscheinliche. Es kann sogar vorkommen, dass ein Arzt ein bestimmtes seltenes Krankheitsbild selbst nie zu Gesicht bekommen hat, weil es im Praxisalltag kaum vorkommt. Dennoch sollte er in der Lage sein, es zu erkennen oder zumindest zu vermuten, um seine Diagnose bei einem Spezialisten abklären zu lassen.

Zusammenfassend lässt sich also feststellen, dass es für einen Zahnarzt äußerst wichtig ist, sich regelmäßig, systematisch und qualifiziert fortzubilden. Dabei sollte er aber auf eine geeignete Auswahl achten, d. h. auf ein anerkannt wissenschaftliches Niveau der Fortbildungen und einen praktischen Nutzen für die eigene Arbeit. Er sollte geeignete Fachzeitschriften und Fachbücher lesen und ausgewählte Kongresse, Kurse oder Workshops besuchen. Bei besonderem Interesse hinsichtlich eines Fachgebietes könnte er sogar ein Masterstudium absolvieren.

Schließlich sollte ein Zahnarzt, der viel weiß und viel kann, sein Wissen auch weitergeben. Er sollte Vorträge halten, Artikel für Zeitschriften

verfassen oder vielleicht sogar ein Buch schreiben. Allerdings setzt man auf diese Weise seine Methoden, Erfahrungen und Erkenntnisse einem größeren Publikum und dadurch der Kritik aus. Gleichzeitig aber leistet man einen Beitrag zur Weiterentwicklung des Faches.

Zumindest in der eigenen Praxis sollte ein guter Zahnarzt sein Wissen und seine Fertigkeiten an seine zahnmedizinischen Fachangestellten, an das übrige Praxispersonal sowie an junge Zahnärzte vermitteln. So gibt es auch zukünftig hervorragend ausgebildete Assistentinnen und Zahnärzte.



# Aufklärung

---



*„Ich bin skeptisch gegen jede Aufklärung, die den Interessen der Aufklärer dient.“*

Werner Hadulla, Journalist, Radio- und Fernsehautor,  
in: Hadulla, Aphorismen, ja es gibt gute Menschen ...,  
Verlag edition viva, 2013

Zu den wichtigsten Dingen, die wir Zahnärzte unseren Patienten geben können, gehört unser Wissen. Patienten, die ihre Befunde, Diagnosen, therapeutischen Optionen, Risiken und Nebenwirkungen sowie die Konsequenzen bei Unterlassung einer Behandlung verstehen, werden ein größeres Vertrauen zum Zahnarzt aufbringen. Sie haben folglich eine höhere Bereitschaft zur Vorsorge und Behandlung sowie mehr Verständnis bei Komplikationen als uninformierte Patienten. Ein guter Zahnarzt sollte also in der Lage sein, sein für den Patienten relevantes Wissen verständlich zu vermitteln.

Zunächst einmal besteht schon aus juristischen Gründen eine Aufklärungspflicht seitens des Zahnarztes. Jeder ärztliche oder zahnärztliche Eingriff stellt quasi eine Körperverletzung dar und ist nur deswegen straffrei, weil er mit Einwilligung des Patienten erfolgt. Der Patient kann jedoch nur in die Behandlung einwilligen, wenn er über genügend In-

formationen verfügt, um Bedeutung, Risiko und Alternativen einer Behandlung abschätzen zu können. Hierzu ist die umfassende Aufklärung durch den Arzt erforderlich. Ein Arzt muss den Patienten über jeden medizinischen Eingriff und jede Medikation aufklären, auch wenn keine Alternativen zur Verfügung stehen und der Eingriff minimal ist.

Das Selbstbestimmungsrecht ist durch das Grundgesetz geschützt. Aus diesem Grund kann der informierte Patient selbst entscheiden, ob er einer Behandlung zustimmt oder ob er sie gegen den medizinischen Rat ablehnt. Eine vollständige Risikoaufklärung ist insbesondere bei kosmetischen Wahleingriffen von Bedeutung, und zwar unabhängig von der Wahrscheinlichkeit des Auftretens eines Risikos. Kommt ein Zahnarzt seiner Aufklärungspflicht nicht nach, kann der Patient folglich gar keine Einwilligung erteilen. In diesem Fall macht sich der Zahnarzt wegen Körperverletzung strafbar, und zwar unabhängig davon, ob der Patient zu Schaden kommt.

Regelmäßig wird von Patienten zu der Frage „Was macht für Sie einen guten Zahnarzt aus?“ Folgendes angegeben: „Die Beratung ist gut; er nimmt sich viel Zeit.“ Für die meisten Patienten ist es heutzutage sehr wichtig, den eigenen Gesundheitszustand zu verstehen, um eine informierte mündige Entscheidung treffen zu können. Andererseits sind heute auch viele Patienten zu einem gewissen Grad misstrauisch gegenüber den Aussagen von Ärzten. Zum einen, da sich Patienten in Zeiten allgemein verfügbarer Fachinformationen im Internet eigene Meinungen bilden. So kommen immer mehr Patienten mit stark vorgefassten Erwartungen, Diagnosen und Behandlungswünschen in die Praxen oder recherchieren nachträglich zu Aussagen des Zahnarztes. Zum anderen sind Therapie-vorschläge beim Zahnarzt zumeist mit relativ hohen Kosten verbunden. Es muss dann nicht einmal die Schlussfolgerung des oben aufgeführten Zitates naheliegen, dass nämlich der Zahnarzt eigene Interessen verfolgt, sondern allein die Tatsache, dass die Kosten für den Patienten eine ungeplante finanzielle Belastung darstellen, verringert die Akzeptanz von

zahnärztlichen Aussagen deutlich. Die Gründe für die Höhe der zahnärztlichen Kosten kennen Patienten in der Regel nicht. Diese liegen besonders in der ausufernden Administration (gesetzliche Vorgaben zu Hygiene, Qualitätsmanagement, Arbeitssicherheit, Abrechnungssystem, Versicherungskommunikation, Datenschutz etc.), den hohen Personalkosten bei Fachkräftemangel und dem von allen ärztlichen Fachrichtungen mit am höchsten Investitionsbedarf. Gerade weil vor diesem Hintergrund für den Patienten hohe Kosten mit der Behandlung verbunden sind, ist eine objektive Beratung mit viel Fingerspitzengefühl besonders wichtig. Hierzu folgende Grundsätze:

- Der Patient muss über sämtliche objektiven Befunde und Diagnosen informiert werden.
- Patienten sollten generell gefragt werden, ob sie irgendetwas bezüglich ihres Gesundheitszustandes oder ihrer Behandlung „sehen“ möchten, denn nicht alle wollen das. Wenn ja, können Sie, soweit es möglich ist, Fotos, Röntgenbilder, Modelle oder den Befund direkt im Mund zeigen.
- Aussagen zur Dringlichkeit und Schwere sollten gemacht werden. Nicht alles ist gleich dringend.
- Weniger gravierende Probleme sollten ebenfalls angesprochen werden und mit einem Hinweis auf eine mögliche spätere Behandlungsnotwendigkeit verknüpft werden. Dies ist äußerst wichtig, denn wenn die Behandlung später einmal erforderlich wird, kommt sie nicht völlig unerwartet.
- Behandlungsvorschläge sollten tatsächlich als Vorschläge formuliert werden, denn letztendlich muss der Patient über seine Mundgesundheit entscheiden.
- Aussagen zur Prognose, Haltbarkeit und Erfolgswahrscheinlichkeit sollten gemacht werden.
- Alle denkbaren Optionen bei einem Problem sollten aufgezählt werden, einschließlich der Nicht-Behandlung.

- Der Zahnarzt muss sich bewusst sein, dass es immer noch andere Alternativen geben könnte, die dem Patienten bereits bekannt sind oder die ein anderer Zahnarzt vorschlagen könnte. Bei Neupatienten empfiehlt es sich zu fragen, ob bereits woanders Behandlungsvorschläge gemacht wurden.
- Gravierende oder dringende Probleme müssen unmissverständlich als solche benannt werden. In diesem Fall sollte man versuchen, den Patienten zu führen und ihm die absolute Notwendigkeit einer Behandlung zu vermitteln.
- Die möglichen Folgen einer Unterlassung der Behandlung sollten erwähnt werden.
- Die gesamte Beratung muss dokumentiert werden.

Diese Auflistung sollte nicht zu der Schlussfolgerung führen, dass der Zahnarzt dem Patienten gut zureden muss. Ganz im Gegenteil: Es ist wichtig, sich immer wieder zu vergewissern, dass der Patient nicht überfordert ist oder ihn die Informationen möglicherweise überhaupt nicht interessieren. Es ist durchaus erlaubt, den Patienten einfach direkt zu fragen: „Interessieren Sie meine Erklärungen?“, oder „Erzähle ich Ihnen zu viel?“ Außerdem sollten Fachbegriffe möglichst vermieden werden. Manche Patienten verstehen in solchen Fällen so gut wie gar nichts, lassen sich das aber aus Höflichkeit nicht anmerken. Ein solche „Beratung“ ist letztendlich sinnlos.

Stammpatienten und Zahnarzt kennen sich, aber bei Neupatienten sind sich beide Personen zunächst völlig fremd. Demnach ist es für beide Seiten äußerst wichtig zu erkennen, mit was für einem Menschen man es zu tun hat. Als „Zahn“-Arzt unterliegt man leicht der irrigen Annahme, dass wir nur Zähne behandeln. Jeder Zahn ist aber mit einem Menschen verbunden und diese Menschen, die zu uns in die Praxis kommen, bringen immer die folgenden vier Problembereiche bzw. Komponenten mit sich:

1. Das zahnmedizinische Problem. Dieses kann der Zahnarzt je nach seiner Kompetenz abdecken oder auch nicht. Hier sind wir am firmsten.
2. Die emotionale Komponente. Diese ist mit „emotional“ bewusst unscharf und allgemein bezeichnet und kann einen emotionalen Erregungszustand unterschiedlichster Art und Ursache bedeuten, z. B. Zahnarztangst, sonstige Ängste, Ärger über Kosten, Ärger über Vorbehandlung, finanzielle oder persönliche private Belastungen, ein Pflegefall zu Hause, Beziehungsstress, beruflicher Stress bis hin zu manifesten psychischen Erkrankungen. Diese emotionale Komponente wird jede Zahnarztbehandlung auf irgendeine Weise beeinflussen. Sie sollte dem Zahnarzt und dem Praxisteam, die ja damit umgehen müssen, nicht unbekannt sein.
3. Die finanzielle Komponente. Diese spielt bei 99 % unserer Patienten eine Rolle. Kaum einem Patienten ist es völlig einerlei, wie viel er zu bezahlen hat. Selbst hochvermögende Leute wollen sparen. Zahnmedizin ist mit hohen Kosten verbunden und mit diesem Aspekt muss vonseiten der Praxis umgegangen werden, sodass der Patient den persönlichen Wert der Behandlung versteht.
4. Die zeitliche Komponente. Die zeitliche Flexibilität unserer Patienten unterscheidet sich sehr stark, und dies ist die am wenigsten kritische Komponente. Lediglich eine kleine Gruppe von Patienten bereitet Probleme, da sie dermaßen stark in andere Betätigungen eingebunden ist, dass sie keine Termine wahrnehmen kann oder will bzw. regelmäßig absagt und immer zu spät kommt.

Der entscheidende Punkt ist nun, dass alle in der Praxisorganisation tätigen Mitarbeiter, einschließlich des Zahnarztes, immer mit allen vier Komponenten umgehen müssen. Sobald deutlich wird, dass ein Patient in vielen der genannten Bereiche Probleme mit sich bringt, ist es dringend zu empfehlen, auf eine Behandlung wenn möglich zu verzichten, um die Praxis vor zu großen Belastungen zu schützen. Es hat sich daher

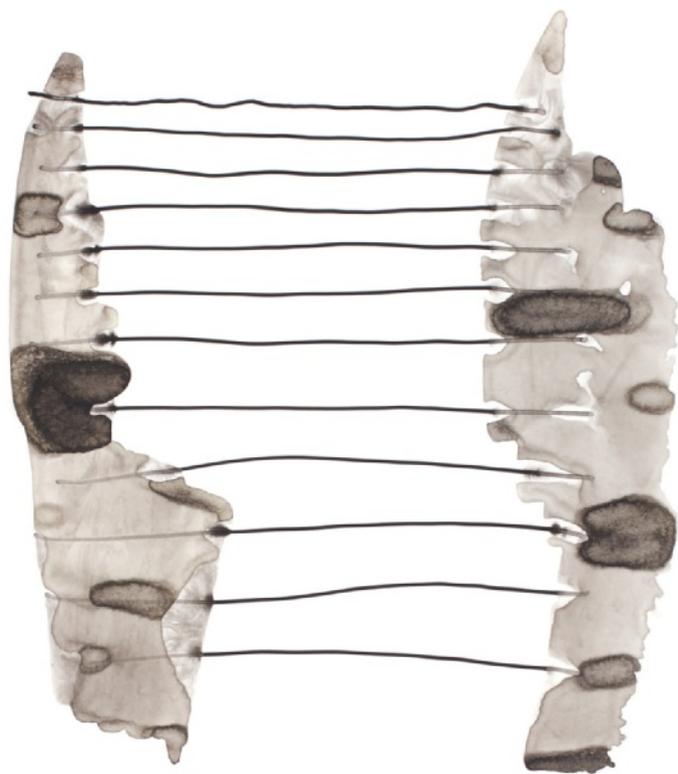
besonders bewährt, einen Neupatienten nicht erst am Behandlungsstuhl kennenzulernen, sondern bereits vorher in einem Besprechungszimmer. Dies nimmt dem Gespräch die erste Spannung und ermöglicht eine bessere gegenseitige Einschätzung in den genannten vier Bereichen. Es kann in manchen Fällen helfen, den Patienten direkt auf die Problembereiche aufmerksam zu machen und ihm zu vermitteln, welche der Komponenten eine erfolgreiche Behandlung gegebenenfalls verhindern könnten. Als Zahnärzte können wir nur sehr eingeschränkt die Seelsorger, Psychologen, Kostenerstattungsbeschaffer, Finanziers, Terminmanager und Problemlöser unserer Patienten sein, obwohl unser Beruf das manchmal mit sich bringt.

Besonders hilfreich bei jedem Beratungsgespräch, aber auch für die Frage, ob man einem Patienten während der Behandlung erzählen sollte, was gerade geschieht, ist die Einschätzung der Patienten entsprechend der Biostrukturanalyse nach Rolf W. Schirm. Danach sind sogenannte „blaue“ Patienten rational planend, wollen gerne Erklärungen hören und selbstbestimmt entschieden. Diese Patienten haben bei Beratungsgesprächen ihren Zettel mit den Fragen dabei. „Rote“ Patienten sind in erster Linie emotional. Entscheidungen werden impulsiv aus dem Bauch getroffen. Spontane Entscheidungsfreude ist wichtiger als irgendwelche Details. Bei solchen Patienten sind ausführliche Erklärungen kontraproduktiv. Ebenso verhält es sich bei „grünen Patienten“, bei denen das „gute Gefühl der Sicherheit“, Altbewährtes und Gewohnheiten im Vordergrund stehen. Neues wird eher ungern angenommen. Natürlich ist bei jedem Menschen eine Mischung aus allen diesen Komponenten vorhanden. Dominiert aber offensichtlich eine der Komponenten, dann ist eine entsprechende Beratung sehr hilfreich.

Ein weiterer Aspekt soll an dieser Stelle Erwähnung finden: Sofern dem Zahnarzt die absehbare oder sicher zu erwartende Folge einer bestimmten Maßnahme bekannt ist, sollte er den Patienten bereits vorher darauf hinweisen, dass es z. B. nach einer langen Präparation zu

Schmerzen kommen kann oder dass nach dem Einsetzen von Zahnersatz noch Störkontakte auftreten können. Auf diese Weise wird aus einem unangenehmen Vorkommnis, das unerwartet eintritt, ein vom Fachmann vorhergesagtes Ereignis, wodurch die Kompetenz des Zahnarztes in den Augen des Patienten deutlich steigt.

Zahnärzte werden nicht speziell zu guten Beratern ausgebildet. Sofern ein Zahnarzt kein rhetorisches oder kommunikatives Naturtalent ist, ist die Qualität der Kommunikation mit Patienten und dem Team eher zufällig. Es lohnt sich darüber nachzudenken, ob man in diesem Bereich möglicherweise Defizite hat, und ob man mithilfe von Coachings oder Kursen an einer Verbesserung der eigenen Kommunikationskompetenz arbeiten sollte. Das gleiche gilt natürlich auch für das gesamte Praxisteam. In vielen Praxen übernehmen die zahnmedizinischen Fachangestellten große Teile der Beratung und Aufklärung. Ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten machen für den Patienten letztendlich auch einen guten Zahnarzt und ein gutes Praxisteam aus.



irgendwas fehlt mir da.

# Zweifel

---



*„Ich weiß, dass ich nichts weiß.“*

Sokrates

Mit zunehmendem Wissen wachsen auch die Zweifel. Ein guter Zahnarzt fragt sich ständig, ob das, was er weiß oder zu wissen glaubt, noch wahr ist und ob das, was er tut, noch richtig ist. Nur so ist eine stetige Weiterentwicklung zum Besseren möglich.

Das richtige Gleichgewicht zwischen Bewährtem und Neuem aufrechtzuerhalten, ist keine einfache Aufgabe, an der beständig gearbeitet werden muss. In der Zahnmedizin existieren viele Prinzipien, Methoden und Techniken, die seit Jahrzehnten bewährt sind und im Grunde keiner Veränderung bedürfen. Nicht alles, was neu ist, ist automatisch besser. Die Zahnmedizin ist voller Beispiele von „Innovationen“, die nach wenigen Jahren wieder vollständig verschwunden sind.

Ein gesunder Zweifel führt dazu, dass ein guter Zahnarzt mit dem Erreichten nie wirklich zufrieden ist und sich stetig weiterentwickeln und verbessern möchte. Ein Ausdruck dieser Einstellung ist beispielsweise die konsequente Fotodokumentation der eigenen Arbeit. Diese ist per se noch kein Nachweis bzw. noch keine Voraussetzung für gute Zahnmedizin, aber ein Zahnarzt, der seine Ergebnisse fotografiert, sammelt und analysiert ist ein engagierter Zahnarzt mit einem besonderen Interesse an dem, was er tut.



Läuft alles gut.

# Routine

---



*„Alles immer auf die gleiche Weise zu tun,  
war für sie keine Routine – es war Perfektion.“*

Tom Clancy,  
in: Die Stunde der Patrioten

Routine hat viel mit Erfahrung zu tun, beinhaltet jedoch noch einen weiteren Aspekt. Routinen sind durch mehrfaches Wiederholen eingeübte und regelmäßig durchgeführte identische Arbeitsabläufe. Routinen helfen, Fehler und Missverständnisse zu vermeiden, indem die notwendige Kommunikation auf ein Minimum beschränkt wird und Handlungen zur Gewohnheit werden.

Nur wenige Zahnbehandlungen werden vom Zahnarzt alleine durchgeführt. Zumeist wird Hand in Hand mit einer zahnmedizinischen Assistenz gearbeitet. Dies ist nur dann effizient und erfolgreich, wenn dabei Routine entsteht. Patienten sind immer wieder beeindruckt, wenn das Team aus Zahnarzt und Assistenz ohne viele Worte, zügig, effizient und zielführend eine Behandlung ohne Komplikationen durchführt. Jeder von uns möchte als Patient das Gefühl haben, in den besten Händen zu sein. Kaum eine medizinische Behandlung wird vom Patienten bei vollem Bewusstsein und oft unter Stress so nah erlebt, wie eine Zahnbehandlung. Daher ist es von besonderer Bedeutung, dass der Patient die Aktionen

und Interaktionen des Behandlungsteams als reibungslos, harmonisch und kompetent wahrnimmt. Dies trifft übrigens auch für sämtliche Praxisabläufe zu. Routine hilft insbesondere, einen unnötigen Zeitaufwand zu vermeiden und zielgerichtet zügig zu arbeiten. Auf den Aspekt „Geschwindigkeit“ wird im entsprechenden Kapitel eingegangen.

Je mehr Arbeits- und Gedankenabläufe in automatischen Prozessen verankert sind, desto geringer ist die Gefahr, aufgrund irgendeiner Ablenkung Fehler zu begehen. Eine bewusste langsam bedachte Berechnung oder Entscheidungsfindung erfordert eine sehr hohe Konzentration und auch eine erhöhte körperliche Anstrengung. So bleiben die meisten Menschen während eines Spaziergangs kurz stehen oder verlangsamen zumindest ihre Schritte, wenn sie gebeten werden eine mathematische Berechnung im Kopf durchzuführen. Eingeübte Handlungen und gewohnte Denkprozesse können dagegen „nebenbei“ ablaufen. So können die meisten Autofahrer beim Fahren auf einer leeren geraden Straße nebenbei plaudern. Sobald aber eine Situation auftritt, die außergewöhnliche Achtsamkeit erfordert, wird ein Gespräch normalerweise instinktiv eingestellt.

Routinen müssen demnach etabliert und Routine muss erworben werden. Standardisierung und Systematisierung spielt hierbei eine große Rolle. Es existieren Standards in der Zahnmedizin, die eingehalten werden müssen. Die systematische Ordnung einzelner Arbeitsschritte und Prozesse in bestimmten Abfolgen ist die Grundlage für strukturiertes Arbeiten. Dinge, bei denen es sinnvoll ist, sie immer auf die gleiche Weise durchzuführen, sollten folglich auch immer auf die gleiche Weise durchgeführt werden. Dies schließt dennoch nicht aus, dass manchmal auf außergewöhnliche Situationen flexibel reagiert werden muss und von der Routine abgewichen wird, oder dass verschiedene Varianten einer Routine existieren.

Patienten schätzen es und bringen es auch zum Ausdruck, wenn sie das Gefühl haben, von einem eingespielten Team behandelt worden zu

sein. Aus Sicht des Patienten ist die Kompetenz und fehlerfreie Arbeit der Assistenz ebenso wichtig wie die des Zahnarztes. Ein unaufgeregtes, nahtloses und knapp kommuniziertes Ineinandergreifen aller Hände bei der Behandlung gibt den Patienten ein Gefühl von großer Sicherheit.

Souveränität ist eine der wichtigsten Eigenschaften eines von den Patienten als kompetent wahrgenommenen Zahnarztes. Damit Souveränität in Auftreten, Verhalten und Arbeitsweise Eingang findet, muss eine Reihe von Faktoren hinreichend entwickelt sein: Hierzu gehören neben Routine unter anderem auch Erfahrung, Sicherheit, Wissen, Können und ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten.



# Ehrlichkeit

---



*„Ehrlich währt am längsten“*

Volksmund

*„Der Ehrliche ist der Dumme“*

auch Volksmund

Unehrlichkeit hat in einer Zahnarztpraxis nichts verloren. Einem Patienten sollte niemals die Unwahrheit gesagt werden. Dies betrifft seinen gesundheitlichen Zustand genauso wie ein Vorkommnis bei der Behandlung oder ein Ereignis, das man lieber verheimlichen möchte, z. B. warum der Chef zu spät kommt oder ein bestimmtes Material fehlt. Jede „Notlüge“ sollte gut bedacht sein, denn ein unaufrichtiger Arzt und damit die gesamte Praxis erwirbt sich sehr schnell einen schlechten Ruf. Es ist die Aufgabe der Praxisinhaber, im Praxisteam eine Kultur der Aufrichtigkeit zu entwickeln und zu fördern, denn der Umgang miteinander wirkt sich auch auf den Umgang mit den Patienten aus.

Patienten spüren, ob ein Zahnarzt aufrichtig davon überzeugt ist, was er erzählt, d. h., sie spüren, ob er authentisch ist oder nicht. Ein guter Arzt muss integer sein. Absolute Aufrichtigkeit kann mit eigenen Interessen

kollidieren, wenn z. B. zugegeben werden muss, dass ein Fehler passiert ist, und deshalb die Gefahr besteht, dass ein Patient die Praxis wechselt. Eigene Interessen dieser Art müssen aber zurückgestellt werden, auch wenn es nicht immer einfach ist.

Leider fördert das gesundheitspolitische und wirtschaftliche Umfeld hierzulande nicht unbedingt die allgemeine Ehrlichkeit. Wenn Zahnärzten in vielen Bereichen eine leistungsgerechte Vergütung kaum noch zugestanden wird, muss man sich nicht wundern, wenn diese Entwicklung zu gegenteiligen Anreizen führt. Mit qualitativ hochwertiger Zahnmedizin lässt sich nicht so viel verdienen, wie mit durchschnittlicher oder sogar unterdurchschnittlicher Zahnmedizin, die kostengünstiger ist und schneller erbracht werden kann. Das Streben nach guter Zahnmedizin hat seinen Preis.

Außerdem lässt sich schwer einschätzen, wie ein Patient eine bestimmte Information aufnimmt, d. h., wie sie mit seinen Erwartungen zusammenpasst. Erklärt man als Zahnarzt nach einer Behandlung beispielsweise, dass die eingegliederte Krone keine perfekte Passung aufweist und daher neu angefertigt werden muss, kann das beim Patienten unterschiedliche Reaktionen auslösen: Er kann es positiv aufnehmen und sich darüber freuen, dass sein Zahnarzt besonders gründlich ist und nur das Beste anstrebt. Es ist aber auch gut möglich, dass der Patient enttäuscht ist, weil er fest davon ausgegangen ist, dass solche Behandlungen immer reibungslos verlaufen, er keinen weiteren Termin oder keine Anästhesie mehr in Kauf nehmen möchte und sich wundert, wie es überhaupt zu so einem Fehler kommen konnte.

Wirklich immer ehrlich zu sein, ist – seien wir ehrlich – nicht einfach. Insbesondere wenn der eigene wirtschaftliche Erfolg oder gar die Existenz so eng mit dem verknüpft ist, was am Patienten passiert. Ein klassisches Beispiel sind Chairside gefertigte Restaurationen. Ein Chairside-System stellt eine erhebliche Investition dar, und sie rechnet sich umso besser, je mehr Einheiten damit produziert werden. Ab einer bestimmten Anzahl

pro Monat ist es ein sehr lukratives Modell. Vor diesem Hintergrund ist es nicht einfach, jeden Patienten wirklich rein indikationsgerecht zu beraten. Die Verlockung, bei kleineren Defekten, die mit Kompositfüllungen einwandfrei versorgt werden können, Chairside gefertigte Inlays zu empfehlen, ist nicht wegzudiskutieren. Das Gleiche gilt für Indikationen, die man mit dem Chairside-System versorgen könnte, die aber im Labor besser aufgehoben wären. Hier muss jeder Zahnarzt mit sich selbst im Reinen sein, wie er mit solchen Konflikten umgeht.

# Erfahrung

---



*„Ein Fachmann ist ein Mann, der einige der größten Fehler kennt, die man in dem betreffenden Fach machen kann, und der sie deshalb zu vermeiden versteht.“*

Niels Bohr,

in: Der Teil und das Ganze. Gespräche im Umkreis der Atomphysik

Dieses Zitat von Niels Bohr sagt bereits alles Wesentliche. Woher kennt man Fehler? Es ist natürlich klüger, erst einmal aus den Fehlern anderer zu lernen, anstatt aus eigenen. Gute Lehrer zeigen daher nicht nur Erfolge, sondern auch Misserfolge sowie deren Ursachen und Vermeidungsstrategien. Eigene Fehler sind aber dennoch nie zu hundert Prozent vermeidbar. Fehler passieren immer und überall, wo Menschen arbeiten. Wichtig ist es, Fehler als solche zu erkennen, und aus diesen richtige Konsequenzen für die Zukunft zu ziehen.

Es gibt bestimmte klassische Fehler, die fast jedem Zahnarzt einmal selbst passieren, da kein Studium und kein Lehrer darauf vorbereiten können. Ein Beispiel dafür ist ein Emphysem (Lufteinschluss) in der beweglichen Schleimhaut, verursacht durch ein Zerreißen von Fasern der befestigten Gingiva sehr dünnen Biotyps bei der Ausarbeitung des zervikalen Anteils von Zahnhalsfüllungen. Der äußerst starke Luft-/Wasser-

Was ist gute Zahnheilkunde? Was macht einen guten Zahnarzt aus? Die Antworten auf diese Fragen findet man oft erst Jahre nach Abschluss des Studiums durch Fortbildungen oder mithilfe erfahrener Kollegen heraus. Mit seinem Buch präsentiert Jan Hajtó zahlreiche Aspekte einer guten Zahnheilkunde, basierend auf seiner langjährigen Berufserfahrung. Vor allem jungen Kollegen soll die Lektüre die vielfältigen Facetten der zahnärztlichen Tätigkeit aufzeigen, die diesen Beruf so erfüllend und spannend machen. Aber auch dem erfahrenen Praktiker kann das Buch neue Denkanstöße zu Themen liefern, die ihn täglich herausfordern.



ISBN: 978-3-86867-394-4



9 783868 673944

[www.quintessenz.de](http://www.quintessenz.de)