

Nicht an saure Zitronen denken!

Was Zitronen mit Patientenführung zu tun haben



Ratgeber

PATIENTENFÜHRUNG



Zweifellos sind die chirurgischen Fähigkeiten des Behandlers ein zentraler Faktor für das Gelingen einer Operation. Dass die Kommunikation ebenfalls einen großen Anteil am Behandlungserfolg hat, wird jedoch häufig weniger beachtet.

Könntest du verhindern, dass du beim Lesen der Überschrift an Zitronen gedacht hast? Oder hast du möglicherweise wahrgenommen, dass sich dein Speichelfluss beim Lesen verändert hat? Der Grund dafür: Ist ein Bild erst einmal im Gehirn aktiviert, wird es sehr schwer, es „wieder abzuschalten“. Gedanken an Schmerz fördern Schmerzen, Gedanken an Angst fördern Ängste, Gedanken an Nebenwirkungen fördern Nebenwirkungen.

Studien zeigen, dass die Kommunikation mit dem Patienten das Behandlungsergebnis massiv beeinflusst. So konnte im Rahmen verschiedener Doppelblindstudien gezeigt werden, dass bei Teilnehmern von Placebogruppen bis zu 25 % der Nebenwirkungen auftraten, über die vorab aufgeklärt wurde oder die gemeinhin vom Patienten erwartet wurden, obwohl die Patienten dieser Gruppen lediglich glaubten, mit einem Medikament behandelt worden zu sein¹.

Über die Art der Kommunikation – und damit durch die Steuerung der Erwartungen des Patienten – können Ängste, Schmerzen und Heilungsverlauf positiv oder negativ beeinflusst werden². Bei positiven Behandlungser-

wartungen werden vom Patienten Endorphine, Endocannabinoide und Dopamin ausgeschüttet. Bei negativer Behandlungserwartung sinken diese Spiegel und gleichzeitig steigt das Cholezystokinin^{3,4}. Der Zahnarzt hat es also in der Hand, ob er mit seiner Beratung wie ein Placebo (positiver Effekt) oder als Nocebo (negativer Effekt) wirken möchte!

Wirksamkeitsoptimierte Patientenführung beinhaltet verschiedene Aspekte^{5,6}:

- Es ist genug Zeit für die Beratung eingeplant und das ist für den Patienten spürbar.
- Die Sprache ist für den Patienten verständlich. Fachbegriffe werden (wenn möglich) vermieden oder erklärt. Gegebenenfalls wird leichte Sprache verwendet.
- Die realistisch zu erwartenden, positiven Aspekte der Behandlung werden kontinuierlich während des Gespräches wiederholt und betont.
- Risiken und Nebenwirkungen werden jeweils in einen direkten Zusammenhang mit den erwarteten positiven Auswirkungen der Behandlung gestellt.
- Beim Sprechen werden die positiven Dinge betont (*in unseren nachfolgenden Beispielen kursiv gedruckt*).
- Notwendige Risikoaufklärungen werden direkt den positiven Normalfällen gegenübergestellt. (z. B. „Gelegentlich kann es bei diesem Antibiotikum vorkommen, dass Magen/Darmprobleme auftreten – gelegentlich heißt im Klartext, dass das

Medikament von 990 von tausend Patienten richtig gut vertragen wird und einfach die Bakterien bekämpft.“).

- Negative Begriffe (Spritze, Skalpell, Fräse, Zange, Angst, Schmerzen etc.) werden durch andere, neutrale Begriffe ersetzt oder umschrieben.
- Negationen werden vermieden – dem Patienten wird nichts gesagt, woran er nicht denken soll. Seine Aufmerksamkeit wird auf den realistisch erwartbaren positiven Behandlungsverlauf gelenkt.

Die Anwendung dieser Prinzipien erfordert erst einmal systematisches Nachdenken über die eigenen Beratungsgewohnheiten und dann oft eine Änderung der bisherigen Beratungsmuster. Das kann eine gewisse Umstellung sein. Es ist ungewohnt und kostet anfangs auch zusätzliche Zeit. Die Umstellung ist jedoch lediglich eine Gewohnheitssache. Sobald sie erfolgt ist, bewirken die neuen Beratungsmuster:

- Patienten, die angstabbauend beraten werden, fragen weniger nach. Sie machen sich weniger Sorgen und boykottieren den Beginn der Behandlung nicht unbewusst durch weitere Diskussionen.
- Das führt zu einem dauerhaften Zeitgewinn.
- Die Behandlungsqualität wird verbessert.

Da die Nocebowirkung (= negativer Effekt durch nicht adäquate Beratung) der zahnärztlichen Beratung sinkt, sinkt auch die Rate der dadurch ausgelösten Nebenwirkungen und Verzögerungen. Die Behandlungen laufen schneller und reibungsloser ab. Das hat viele positive Effekte:

- Die Patientenzufriedenheit wird gesteigert.
- Patienten, die eine Behandlung als entspannt, schmerzarm und schonend erleben, sind deutlich zufriedener.
- Da der Patient entspannter ist, kann sich das Behandlungsteam besser auf die

eigentliche Behandlung konzentrieren und arbeitet entspannter und zügiger.

- Durch die entspanntere Stimmung sind die Muskeln des Patienten lockerer, der Mund weniger verkrampft und der Schultergürtel entspannter. Somit ist die Behandlungssituation deutlich angenehmer für alle Seiten.

Zum Abschluss einige Formulierungen, wie die Prinzipien angewendet werden können:

- *„Wie Sie wissen, ist es notwendig, dass Ihr Zahn entfernt wird, damit er Ihren Körper nicht weiter belastet und Sie endlich wieder Ruhe im Mund haben. Dabei kann es in seltenen Fällen einmal zu Nachblutungen kommen, aber in den allermeisten Fällen heilt die Stelle innerhalb von einer Woche ganz einfach spontan ab.“*
- *„Damit das für Sie möglichst entspannt ist, werde ich das Gebiet vorher betäuben. Dann fühlt sich dieser Bereich absolut ruhig an. In ganz seltenen Fällen kann so eine Betäubung einmal sehr lange andauern, aber normalerweise spüren Sie nach ein bis zwei Stunden in dem Gebiet ein leichtes Kribbeln. Und wenn Sie die nächsten sechs Stunden richtig gut kühlen, werden Sie heute Abend wahrscheinlich darüber staunen, wie gut und entspannt die ganze Behandlung verlaufen ist.“*
- *„Ich betäube jetzt die Stelle, an der wir gleich behandeln. Das sorgt dafür, dass Sie während der Behandlung ruhig und entspannt bleiben können. Ich trage jetzt schon einmal etwas Betäubungssalbe auf*

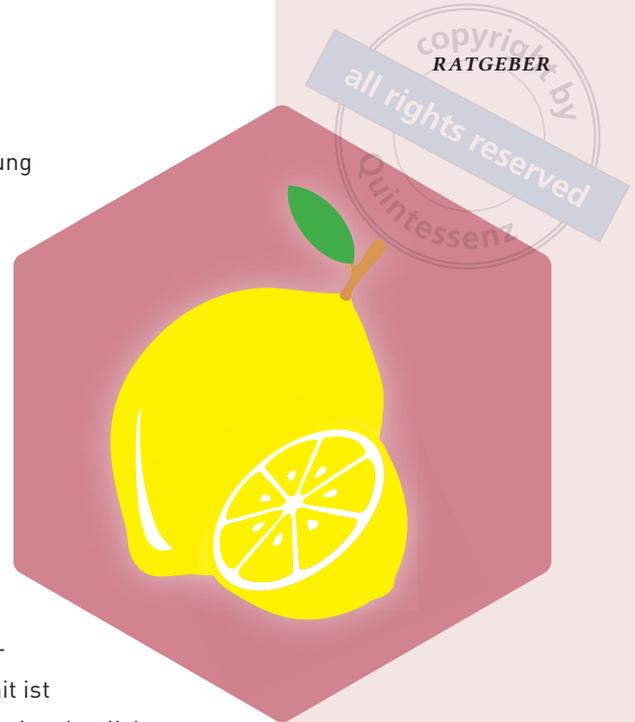




Abb. 1 Für viele Patienten ist es hilfreich, wenn sie einen Igel-Ball in den Händen halten können. Sobald sie ein unangenehmes Gefühl verspüren, können sie den Druck ihrer Hände auf den Ball verstärken und so „das negative Gefühl an den Ball abgeben“. Durch die Noppen des Balles erzeugt der Druck der Hände gleichzeitig einen zusätzlichen Reiz, der seinerseits vom Behandlungsgeschehen ablenkt. (Foto: Dr. Dr. Anette Strunz)

copyright by
all rights reserved
Quintessenz

und dann merken Sie gleich einen leichten Druck oder eine Spannung. Bitte nehmen Sie diesen Ball in die Hände (Abb. 1). Den Druck können Sie dann direkt an den Ball abgeben, indem sie ihn drücken. Und jetzt können Sie mir helfen: Atmen Sie tief ein und ziehen Sie Ihre Zehen in Richtung Nase. Und jetzt ausatmen!“ (Im Ausatmen wird dann langsam gespritzt.)

Vermutlich würde jeder von uns das eine oder andere sprachlich anders formulieren. Und das ist auch gut so! Denn jeder Zahnarzt braucht die Formulierungen, die wirklich zu ihm passen.

LITERATUR

1. Rief W, Avorn J, Barsky AJ. Medication-attributed adverse effects in placebo groups: implications for assessment of adverse effects. Arch Intern Med 2006;166:155–160.
2. Häuser W, Hansen E, Enck P. Nocebophänomene in der Medizin. Dtsch Arztebl Int 2012;109:459.
3. Benedetti F, Amanzio M, Vighetti S, Asteggiano G. The biochemical and neuroendocrine bases of the hyperalgesic nocebo effect. J Neurosci 2006;26:12014–12022.
4. Scott DJ, Stohler CS, Egnatuk CM, Wang H, Koeppe RA, Zubieta JK. Placebo and nocebo effects are defined by opposite opioid and dopaminergic responses. Arch Gen Psychiatry 2008;65:220–231.
5. Bingel U, Schedlowski M, Kessler H. Placebo 2.0: Die Macht der Erwartung. Zürich, 2019: rüffer & rub.
6. Handrock, A. Die erfolgreiche zahnärztliche Beratung. Berlin, 2006: Quintessenz.

ANKE HANDROCK
 Dr. med. dent.
 Coaching & Training, Berlin
 E-Mail: info@handrock.de



ANETTE STRUNZ
 Dr. med. Dr. med. dent.
 Praxis für Implantologie und
 MKG-Chirurgie, Berlin
 E-Mail: empfang@strunz.berlin