



**Wirtschaft:
Beschwerdemanagement**

Wahrscheinlich kennen Sie alle das Problem, wenn ein Patient mal nicht zufrieden ist und sich beschwert. Doch wie man hier reagiert, ist für die künftige Patientenbindung entscheidend. Ein effizientes Beschwerdemanagement ist notwendig. Es hilft einen kühlen Kopf zu bewahren und rational das Problem gemeinsam mit dem Patienten zu erörtern und zu lösen. Besonders das Praxispersonal sollte gut auf diese Fälle vorbereitet sein, da sie in der Regel die ersten sind, die bei Beschwerden mit den Patienten in Kontakt kommen. Hier freundlich und souverän zu reagieren und dem Patienten das Gefühl zu vermitteln, dass er mit seinem Problem ernst genommen wird, ist schon die halbe Miete. Um Sie und Ihr Praxispersonal in dieser Situation nicht allein zu lassen, haben wir dieses Thema in zwei Fachbeiträgen für Sie aufbereitet. Lesen mehr dazu auf Seite 22 und 26.

Qualifizierungsszenario Kieferorthopädie

Für einen Großteil der Bevölkerung besteht aus kieferorthopädischer Sicht Handlungsbedarf, jedoch erfordert das breite Indikationsspektrum von Funktion bis Ästhetik vom Behandler viel Erfahrung und vor allem Fachwissen. Abgesehen von den gesundheitspolitischen Veränderungen hat sich auf dem Gebiet der Kieferorthopädie in den letzten Jahren auch technologisch viel getan. Neue Materialien, computergesteuerte Diagnostik- und Behandlungsplanung sowie die Entwicklung relativ einfach umzusetzender Therapieverfahren haben das kieferorthopädische Behandlungsspektrum erheblich gewandelt. Highend Kieferorthopädie gehört in die Hände von Fachleuten und erfordert daher eine fundierte Aus- und Weiterbildung.

Wir stellen Ihnen in dieser Ausgabe die verschiedenen Qualifizierungsmöglichkeiten in der Kieferorthopädie vor. Neben einer ausführlichen Einleitung in dieses Thema können Sie sich in den dazugehörigen Tabellen einen Überblick über die vorhandenen Angebote verschaffen. Lesen Sie dazu ab Seite 52.

KFO-Medienkampagne

Die deutschen Kieferorthopäden haben es zurzeit nicht leicht. Die Folgen der Gesundheitsreform treffen sie besonders hart und nicht wenige überlegen, ob ihre Kassenzulassung unter diesen Bedingungen überhaupt noch Sinn macht. Einige haben sie bereits zurückgegeben. Die Situation wird zusätzlich durch ein gewisses „Imageproblem“ der Kieferorthopädie verschärft. Noch immer gelten sie bei einem Großteil der Bevölkerung als „Kinderzahnärzte“. Die Kommunikationsagentur *my communications* will das ändern. Als Kom-

pletanbieter von integrierten Kommunikationslösungen im internationalen Gesundheitsmarkt und Berater für Fach- und Publikumsmedien plant *my communications* eine große Medienkampagne in Fernsehen, Hörfunk und Printmedien. Ziel ist es, das Image der Kieferorthopäden aufzuwerten, um neue Patienten zu gewinnen. Getreu dem Prinzip, dass man gemeinsam stärker ist, akquiriert *my communications* die für die Kampagne notwendigen finanziellen Mittel bei den Kieferorthopäden selbst. Mit einer einmaligen Summe von 1.500,00 Euro kann hier jede KFO-Praxis profitieren. Wie das geht, können Sie ab Seite 98 lesen.

ZWP spezial Endodontie

Die Endodontie hat sich in den letzten Jahren durch neue Behandlungsmethoden, innovative Arbeitstechniken und verbesserte Materialien deutlich weiterentwickelt und kann somit auf einen enormen Zuwachs an Know-how verweisen. Nunmehr avanciert die Endodontie internationalen Trends folgend auch hierzulande zur Spezialdisziplin. Waren früher Wurzelbehandlungen auf Grund der mitunter sehr unangenehmen und aufwändigen Therapiemethoden eher verpönt, so ist die Endodontie heute auf Grund moderner Konzepte in der Lage, Zähne so lange wie möglich zu erhalten. Für den Praktiker ist jedoch die Vielfalt der heute existierenden Systeme und Verfahren kaum noch zu überblicken und es stellt sich zunehmend die Frage nach der „besten“ Lösung. Hier möchten wir Ihnen mit unserem Supplement ZWP spezial Wegweiser und Entscheidungshilfe sein. Neben Anwenderberichten, in denen Zahnärzte ihre Erfahrungen mit bestimmten Methoden und Materialien weitergeben, stellen wir Ihnen auch aktuelle Produkte vor.



ANZEIGE

Registrieren.

- Aushärtung intraoral in ca. 40 Sekunden
- Shore-A ca. 90
- 1a zu bearbeiten

R-S-LINE® HARD-BITE

R-dental Dentalzergleihere GmbH
 Informationen unter Tel. 0 40 - 22 75 76 17
 Fax: 0 600 - 733 68 25 geb@rdental.de
 E-mail: info@r-dental.com
r-dental.com

R
dental

Elabor Verfahren