

Um im stärker werdenden Wettbewerb zu bestehen, kommt der Zahnarzt heute nicht umhin, seine Praxis marketingstrategisch nach außen zu positionieren. Marketing bedeutet Information, es ist notwendig zur Unterscheidung von anderen Praxen und um in die Köpfe der Zielgruppen zu gelangen. Es geht darum, die Erfordernisse der Patienten zu erkennen und daraufhin die Möglichkeiten der Praxis darauf auszurichten, damit sie diesen Erfordernissen entsprechen.



Patienteninformation im Rahmen der endodontischen Behandlung

Hinweise für Organisation und Kommunikation

Dr. Guido Vorwerk

Heute ist die Website die „Visitenkarte“ der Praxis und ein erster Ausgangspunkt für die Information der Patienten. Je höher der Spezialisierungsgrad, desto bedeutsamer wird sie. Einerseits wollen Kollegen darüber gefunden werden, andererseits ist sie ein sehr guter Ansatz, den Patienten die komplexen Informationen zur spe-

zialisierten Behandlung verständlich zu vermitteln. Parallel zur technologischen Entwicklung in der Zahnheilkunde hat sich der Wandel zur Informationsgesellschaft vollzogen. Nie zuvor waren so viele Patienten so gut über die verschiedenen Therapiemöglichkeiten informiert. Deshalb ist es nicht verwun-

derlich, dass der langfristige Erhalt der eigenen Zähne heute einen wesentlich höheren Stellenwert genießt als Zahnersatz.

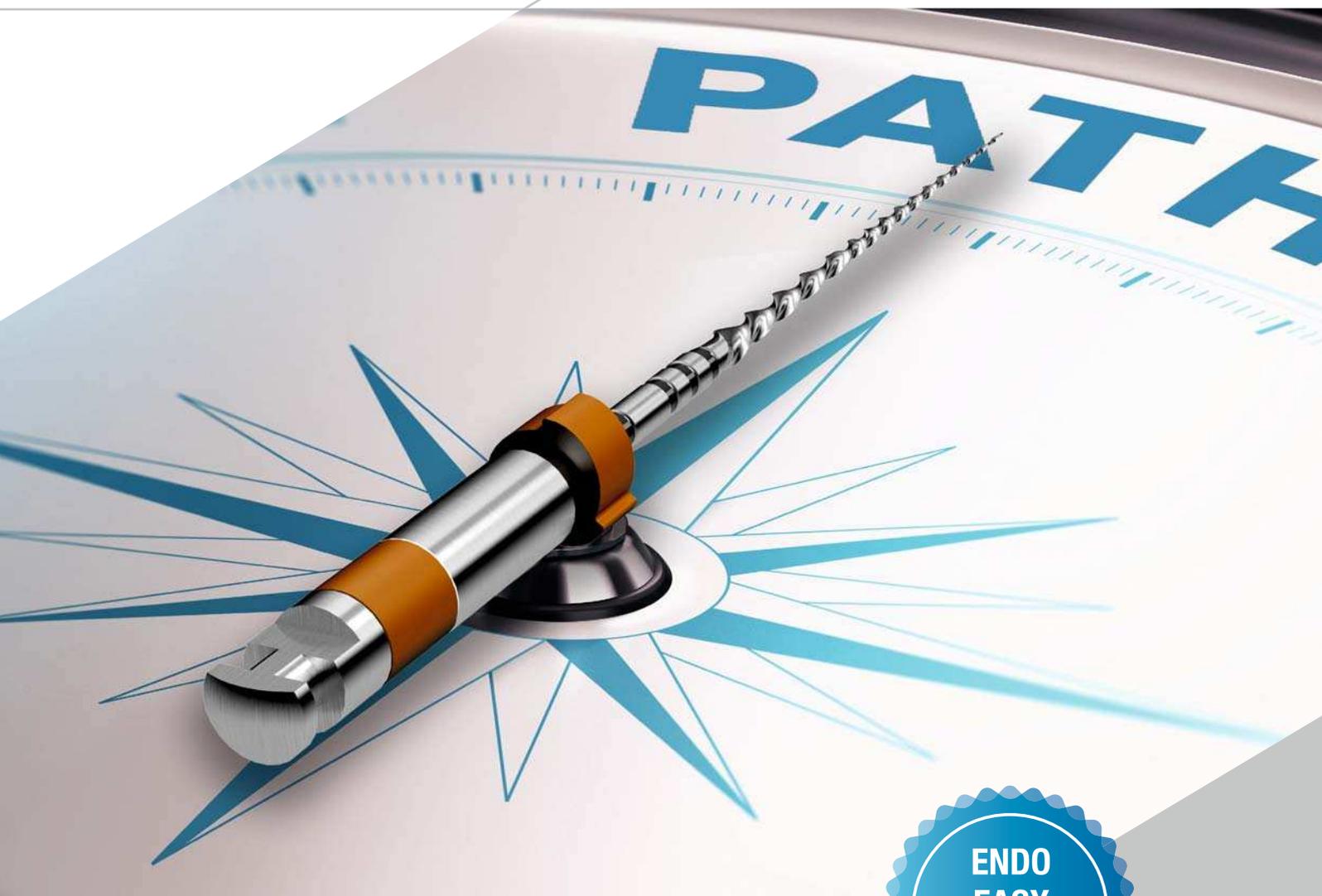
Organisation der Patienteninformation

Moderne Zahnmedizin lebt von der Mitarbeit des Patienten und diese setzt zwingend das Verständnis und das Einverständnis des Patienten voraus. Verständnis kann man nur entwickeln, wenn man weiß, was, warum, wann und wie gemacht werden soll. Ein entsprechend strukturiertes und patientenverständlich formuliertes Erklärvideo erspart Beratungszeit, weil die Patienten schon gut informiert in die Praxis kommen. Alternativ können die Patienten in der Praxis vor der Beratung und Untersuchung mit dem Video die grundlegenden Informationen bekommen. Nach einem Jahr Einsatz des Erklärvideos können wir in unserer Praxis ausschließlich über positive Reaktionen der Patienten berichten. Die sprichwörtlichen zwei Fliegen werden mit einer Klappe geschlagen, wenn die vorhandene bzw.



Entdecken Sie eine neue Endo-Welt mit R-PILOT™

Ihre Gleitpfadfeile –
für den Fall der Fälle



- Mehr Sicherheit und Schnelligkeit bei der Gleitpfaderstellung* mit reziproker Bewegung
- Bessere Beachtung der Kanalanatomie* für mehr Sicherheit bei Ihrer Behandlung

*im Vergleich zu VDW SST-Feilen

vdw-dental.com

 **VDW®**

notwendige Website mit den aktuellen Möglichkeiten von Erklärvideos verknüpft wird. Zum einen wird die Website für Google interessanter (längere Verweildauer auf der Seite) und daher durch höheres Ranking leichter gefunden. Zum anderen zeigen Sie sich gegenüber den Patienten als moderne und den aktuellen Möglichkeiten aufgeschlossene Zahnarztpraxis.

Organisation der Praxisabläufe im Endo-Umfeld

Die Zuständigkeit für die Qualität der Abläufe im Bereich einer auf Zahnerhalt spezialisierten Praxis liegt zu zwei Dritteln beim Team und zu einem Drittel beim Zahnarzt.

Berichte und Formulare:

- Telefonblatt für die Personalien
- Telefoncheckliste zur Schmerzbefragung
- Aufnahmebericht/-diagnose ggf. mit Röntgenaufnahme(n) (für ÜW-Pat.)
- Checkliste vor WKB bzw. Revisionsbehandlung
- Erläuterung der Abläufe einer WKB (eingeschweißte Schemata)
- juristische Aufklärung (Abb. 1)
- Kostenschätzungsformular
- Laufzettel für Endo-HKPs – Vermerk von besonderen Vorgaben/Analogpositionen
- Endomessblatt
- Hinweisschreiben für Patienten zum endodontischen Recall
- Abschlussbericht mit Röntgenaufnahmen (für ÜW-Pat.)
- Recallbefundbericht mit Röntgenaufnahmen – Checkliste für die Untersuchung (für ÜW-Pat.)

Beratungsgespräch

Nur auf der Basis einer eingehenden Untersuchung ist eine korrekte Diagnose und darauf aufbauend der entsprechende Therapievoranschlag möglich. Auch die nicht unwichtige Höhe der Investition für den Zahnerhalt kann erst nach genauer Diagnostik bestimmt werden. Während der Beratung eines Patienten, dessen Zahn eine endodontische

PRAXIS FÜR ZAHNERHALT-HAMM
Endodontie / mikroskopgestützte Wurzelkanalbehandlung

Mögliche Risiken und Komplikationen im Rahmen der endodontischen Behandlung:

- Vorübergehende Beschwerden nach der Behandlung, z.B. Aufbissemphindlichkeiten oder mäßige Schmerzen
- Unverträglichkeit auf verwendete Medikamente oder Materialien
- Auftreten von Schwellungen (in sehr seltenen Fällen auch als Folge des Austritts von Spüllösungen über die Wurzelkanalöffnung)

Elektrometrische Längenbestimmung

- Fraktur/Bruch der dünnen Feilen im Wurzelkanal
- Perforation des Zahnes, seitliches Durchbohren der Wurzel beim Versuch der vollständigen Wurzelkanalaufbereitung
- Überpressen von Füllungsmaterialien über die Wurzelspitze, das ist nicht immer als Komplikation zu sehen, wir verwenden auch Wurzelfülltechniken, die regulär mit dem Austritt von geringen Mengen Füllmaterials verbunden sind.
- Fraktur/Bruch einer notwendigerweise durchbohrten Krone bzw. ihrer Verblendung
- Fraktur/Bruch des stark geschwächten Zahnes während der Behandlungsphase. Um dies zu vermeiden, sollten die Abstände zwischen den Terminen nicht zu lang gewählt und unbedingt eingehalten werden.
- Bei der im Verlauf der Behandlung notwendigen lokalen Betäubung kann es zur Reizung von Nerven, Schwellungen und in extrem seltenen Ausnahmefällen zu anhaltendem Taubheitsgefühl kommen.

Wie bei jeder (zahn-)ärztlichen Behandlung, kann auch im Rahmen einer endodontischen Behandlung der Erfolg nicht garantiert werden. Wir können Ihnen nur statistische Erfolgswahrscheinlichkeiten benennen.

Ich wurde in einem persönlichen Aufklärungsgespräch über die geplante Behandlung und mögliche Komplikationen ausführlich informiert und konnte alle mir wichtigen Fragen stellen. Eine Aufklärung über weitere Einzelheiten wünsche ich nicht bzw. erfolgte soweit ich es wünschte.

Datum _____
Unterschrift - Patient _____

Dr. Guido Vorwerk • Anton-Maas-Weg 6 • 59063 Hamm • Fon 02381 - 5 78 88 • praxis@zahnerhalt-hamm.de • www.zahnerhalt-hamm.de

Abb. 1: Beispiel eines Aufklärungsbogens aus der eigenen Praxis.

Behandlung benötigt, geht es um die Entscheidung, ob der Zahnerhalt sinnvoll und machbar ist und mit welchem Aufwand dieser erfolgen kann. Wir vermeiden nach Möglichkeit das Wort „erhaltungsfähig“, denn „erhaltungswürdig“ finden wir passender. Das sogenannte Backward Planning, die Überlegung vom gewünschten Ergebnis her, ist hier ein wichtiger Ansatzpunkt. „Erhaltungsfähig“ ist viel, aber warum soll man etwas behandeln, was dann nicht versorgbar ist oder mit einer schlechten Langzeitprognose aufwartet? Der Ablauf einer Wurzelkanalbehandlung wird erläutert und die Unterschiede zwischen konventioneller und mikroskopgestützter endodontischer Behandlung werden dargestellt.

Die juristische Aufklärung, was alles passieren kann, kostet im Routinebetrieb ca. fünf Minuten, wird einmalig für die aktuelle Behandlung durchgeführt und ist „gültig“ für alle zukünftigen Behandlungen (Abb. 1). Es wird dabei natürlich erläutert, dass es sich von selbst versteht, dass alles getan wird, um die entsprechenden Probleme zu vermeiden. Hier muss man sich vor Augen führen, dass das, was den Patienten später diskussionswürdig erscheint, nicht die Fakten sind, sondern der Umstand, dass es ihnen vorher noch niemand erläutert hat. Die Verwendung fabrikneuer steriler Instrumente für jeden Patienten als Einmal- bzw. Ein-Patienten-Instrumente wird eingehend dargestellt, ebenso

erfolgt die Erläuterung des Einsatzes von Kofferdam zum Schutz vor Spüllösungen, Bakterien aus dem Speichel und den kleinen Handinstrumenten. Nach dieser Aufklärung ist jedem Patienten klar, dass die folgende Behandlung eine aufwendige Prozedur und nicht lediglich ein schneller Versuch ist. Diese Erkenntnis erleichtert die Erläuterung der Kostensituation.

Patientenverständliche Formulierungen

Im Aufklärungsgespräch ist die patientenverständliche Sprache mit Vermeidung von Fachchinesisch wichtig. Man kann es so formulieren, dass man nicht im Sinne eines Fachvortrages Kollegen mit entsprechenden Fachausdrücken beeindrucken will, sondern den Patienten dort abholen möchte, wo er uns versteht. Möglich wäre die folgende Erklärung: „Jeder Zahn hat im Inneren ein mehr oder weniger einzigartiges Kanalsystem, es ist fast so individuell wie ein Fingerabdruck. Die einzelnen Kanäle können sehr komplexe Formen und Abzweigungen haben. Diese Variationen sind röntgentechnisch im Vorfeld einer Wurzelkanalbehandlung nur sehr schwer zu erfassen und werden häufig erst während der Therapie erkannt. Die engen Kanalsysteme werden im Rahmen der Wurzelkanalbehandlung dargestellt, erweitert und intensiv gespült, um sie von Bakterien und Geweberesten zu reinigen und zu desinfizieren.“

Abrechnung

Diese aufwendige Vorgehensweise lässt sich nicht (allein) gegenüber der gesetzlichen Krankenversicherung abrechnen, sondern es entsteht ein deutlicher Eigenanteil bei den Kosten. Auch bei Privatversicherten können sich je nach Schwierigkeitsgrad Situationen ergeben, in denen von den privaten Versicherungen nicht alle Kosten übernommen werden, insbesondere beim Ansatz von Analogpositionen, darauf sollte frühzeitig hingewiesen werden. Andererseits darf durchaus betont werden, dass eine mikroskopisch-endodon-

tische Behandlung in der Regel (auch zuzüglich einer späteren Überkronung) für den Patienten kostengünstiger ist als festsitzender Zahnersatz oder eine Implantatversorgung.

Es ist notwendig, sich für die verschiedenen Situationen grundlegende Behandlungs- und Kostenpläne zu erarbeiten, denn nur so sind flüssige Zeitabläufe zu gewährleisten und die betriebswirtschaftlichen Notwendigkeiten zu berücksichtigen. Ansonsten ist der Bereich der Abrechnung mikroskopgestützter endodontischer Maßnahmen zu komplex, um ihn hier umfassend betrachten zu können.

Fazit

Der Ablauf einer endodontischen Behandlung ist vielschichtig und gerade im Rahmen der Kommunikation sehr zeitaufwendig. Bedenken Sie bitte, dass sich der Patient nicht aufgrund der Behandlungsqualität für oder gegen Sie entscheidet, weil er diese gar nicht beurteilen kann. Er beurteilt Sie nach den emotionalen Eindrücken, die er bekommt.

Daher sollte sich eine spezialisierte Praxis ein strukturiertes Konzept zurechtlegen, durch welches die Patienten in einer widerspruchsfreien Darstellung aus einem Guss informiert werden (betrifft alle Teile des Teams). Um den kommunikativen Aufwand für den Zahnarzt überschaubar zu halten, muss an möglichst vielen Punkten delegiert werden. In unserer Praxis ist das Erklärvideo „Zahnerhalt ist möglich“ (siehe www.zahnerhalt-hamm.de oder www.dental-infovideo.de) dabei ein sehr hilfreicher Baustein.

Kontakt

Dr. Guido Vorwerk

Anton-Maas-Weg 6
59063 Hamm
Tel.: 02381 57888
dr.vorwerk@dr-vorwerk.de
www.dr-vorwerk.de

DVDs

ZWP MOVIE

HELFEN, UP TO DATE ZU BLEIBEN!
JETZT BESTELLEN!

 BESTELLUNG AUCH
ONLINE MÖGLICH

99,- € pro DVD
zzgl. MwSt. und Versandkosten



Entsiegelte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen!

Bitte DVDs auswählen! ▼

www.oemus-shop.de

 Implantologische
Chirurgie
von A-Z
Anzahl: _____

 Sinuslift und
Sinuslift-
techniken
von A-Z
Anzahl: _____

 Endodontie
praxisnah
 Basics
 Advanced
Anzahl: _____

 Unterspritzungs-
techniken
Anzahl: _____

 Chirurgische
Aspekte der
rot-weißen
Ästhetik
Anzahl: _____

 Biologische
Zahnheilkunde
Anzahl: _____

 Minimalinvasive
Augmentations-
techniken -
Sinuslift, Sinus-
lift-techniken
Anzahl: _____

 Veneers A-Z
Anzahl: _____

Faxantwort an **0341 48474-290**

Name/Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon/E-Mail

Unterschrift

Praxisstempel/Rechnungsadresse

EJ 2/17