

Aktuelles

Offener Biss

Im zweiten Teil seines Beitrags präsentiert Dr. Bashar Muselmani anhand interessanter Fallbeispiele verschiedene Therapieansätze zur Behandlung des offenen Bisses.

Wissenschaft & Praxis ▶ Seite 10

Funktionale Ästhetik

Dr. Michael Visse und Dr. Alexander Dietzel veranschaulichen anhand eines anspruchsvollen Patientenfalls ihren Weg hin zu einem ästhetisch-funktionellen Endergebnis.

Wissenschaft & Praxis ▶ Seite 20

DSGVO und Schadensersatz

Die Rechtsanwältin Walburga van Hövel erläutert in ihrem Beitrag, unter welchen Umständen ein Verstoß gegen die DSGVO einen Anspruch auf Schadensersatz begründet.

Wissenschaft & Praxis ▶ Seite 34

Kurz notiert

Die 95.

Jahrestagung der DGKFO findet vom 27. – 30. September 2023 in Stuttgart statt. (Quelle: DGKFO)

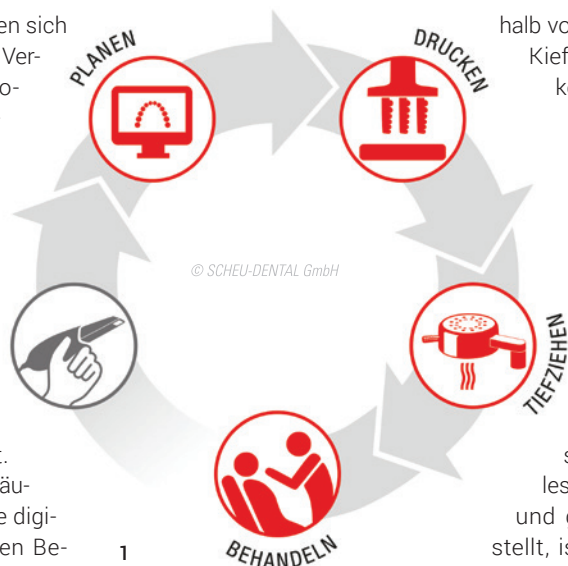
2025

wird die Verwendung von Zahn-Amalgam gemäß der EU-Quecksilber-Verordnung vollständig untersagt. (Quelle: Europäische Kommission)

Der einfache Weg durch die digitale Prozesskette in der Kieferorthopädie

Der Kieferorthopäde Dr. Stefan Peylo erläutert in seinem Beitrag den Einsatz digitaler Modelle und 3D-Drucktechnologien für die Herstellung von Übertragungsschablonen zum indirekten Kleben von Brackets.

In den letzten Jahren haben sich unterschiedliche digitale Verfahren in den kieferorthopädischen Praxen zunehmend etabliert und sind dabei, traditionelle analoge Verfahren mehr und mehr abzulösen. So dürfte es mittlerweile keine Praxis mehr geben, in der auf analogem Negativ- oder Diamaterial fotografiert wird. Auch die Patientenakten werden zunehmend rein digital geführt. Bei den täglichen Arbeitsabläufen in der Praxis hat sich die digitale Abdrucknahme in vielen Bereichen etabliert. Schon mit den ersten Generationen der 3D-Scanner war es möglich, qualitativ hochwertige Scans zu erstellen, um diese zur digitalen Herstellung von Behandlungsgeräten (z.B. Aligner) und zur platzsparenden Archivierung zu verwenden. Der



relativ hohe Zeitbedarf für einen Ganzkieferscan war häufig jedoch schwierig in den normalen Ablauf eines Praxisalltags zu integrieren. Mit den neuen Generationen der Intraoralscanner ist es möglich, inner-

halb von wenigen Minuten digitale Kiefermodelle zu erhalten, die konventionellen Alginateabformungen in puncto Genauigkeit weit überlegen sind. Da jedoch die digitalen Scans noch nicht im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen abgebildet werden und auch für gewisse Laborarbeiten (z.B. für die Herstellung herausnehmbarer Zahnschienen) ein konventionelles Gipsmodell eine einfache und günstige Alternative darstellt, ist die traditionelle Abformung in der KFO in Teilbereichen noch auf längere Sicht nicht obsolet. Natürlich besteht auch die Möglichkeit, Gipsmodelle nachträglich mithilfe eines Modellscanners zu digitalisieren. Aufgrund der zunehmenden Qualität und Geschwindigkeit der Intraoralscanner

ANZEIGE

Innovations in orthodontics

Tiger Dental

**OrthoLox plus+
Kopplungssysteme**

Schnelle & sichere
skelettale Verankerung –
einfach und reversibel!

NEU

Tiger Dental GmbH
Allgäustraße 3, 6912 Hörbranz, Austria
Tel. +43(0)5574 435043, Fax +43(0)5574 435043 50
office@tigerdental.com, www.tigerdental.com

sind Letztere jedoch langfristig die bessere Wahl. Derzeit sind bereits in ca. zehn Prozent der zahnärztlichen Praxen Intraoralscanner im Einsatz; in der Kieferorthopädie dürfte die Zahl deutlich höher sein. Bei der Entscheidung für den Kauf

▶ Seite 14

Reputationsmanagement und der Umgang mit schlechten Rezensionen

Ein Beitrag von Betriebswirt und Praxisberater Wolfgang Apel.

Nicht alle Patienten, die Ihre KFO-Praxis empfohlen bekommen haben, entscheiden sich für einen Besuch. Viele potenzielle Patienten informieren sich online und lassen sich von den Bewertungen auf Plattformen wie Google, jameda und Co. beeinflussen. Diese sind oftmals nicht gerechtfertigt, denn ein Groß-

teil der Bewertungen basiert nur auf Randthemen wie den Parkmöglichkeiten, der telefonischen Erreichbarkeit oder der Freundlichkeit der ZFAs. Dennoch spielen Bewertungen eine entscheidende Rolle für den Erfolg Ihrer KFO-Praxis. Wolfgang Apel, Praxisberater und Betriebswirt, erklärt Ihnen, warum dies der Fall ist und wie Sie am besten mit negativen Bewertungen umgehen. Positive Bewertungen und ein allgemein professionelles Auftreten im Internet sind entscheidende Faktoren, um sowohl potenzielle Patienten als auch Bewerber anzusprechen und von Ihrer KFO-Praxis zu überzeugen. Ziel sollte es daher sein, Ihren Onlineauftritt zu pflegen und das Feedback der Patienten aktiv zu nutzen, um Ihre Gesamtperformance kontinuierlich zu verbessern.

ANZEIGE

blue[®]m oral foam
für Aligner, Retainer & KFO-Apparaturen

Entdecken Sie den neuen sauerstoffaktiven
Reinigungs- und Pflegeschäum

auf der DGKFO-Jahrestagung
am Stand von dentalline C2B61

Jetzt erhältlich unter:
bestellung@dentalline.de | Tel.: +49 7231 9781-0 | dentalline.de

▶ Seite 26

ANZEIGE

SPARK™
CLEAR ALIGNER SYSTEM

SPARK™ SOFTWARE RELEASE R14 IST DA!

OPTIMIEREN SIE IHRE PRAXISABLÄUFE UND PROFITIEREN SIE
VON DEN NEUEN FUNKTIONEN DER SPARK™ CLEAR ALIGNER

Melden Sie sich jetzt zu unserem Webinar an oder besuchen
Sie uns direkt auf der DGKFO in der Halle C2 Stand C21.

ZUM WEBINAR ormco.de/spark

Ormco™

Reputationsmanagement und der Umgang mit schlechten Rezensionen

← Seite 1

Wer bewertet eine KFO-Praxis?

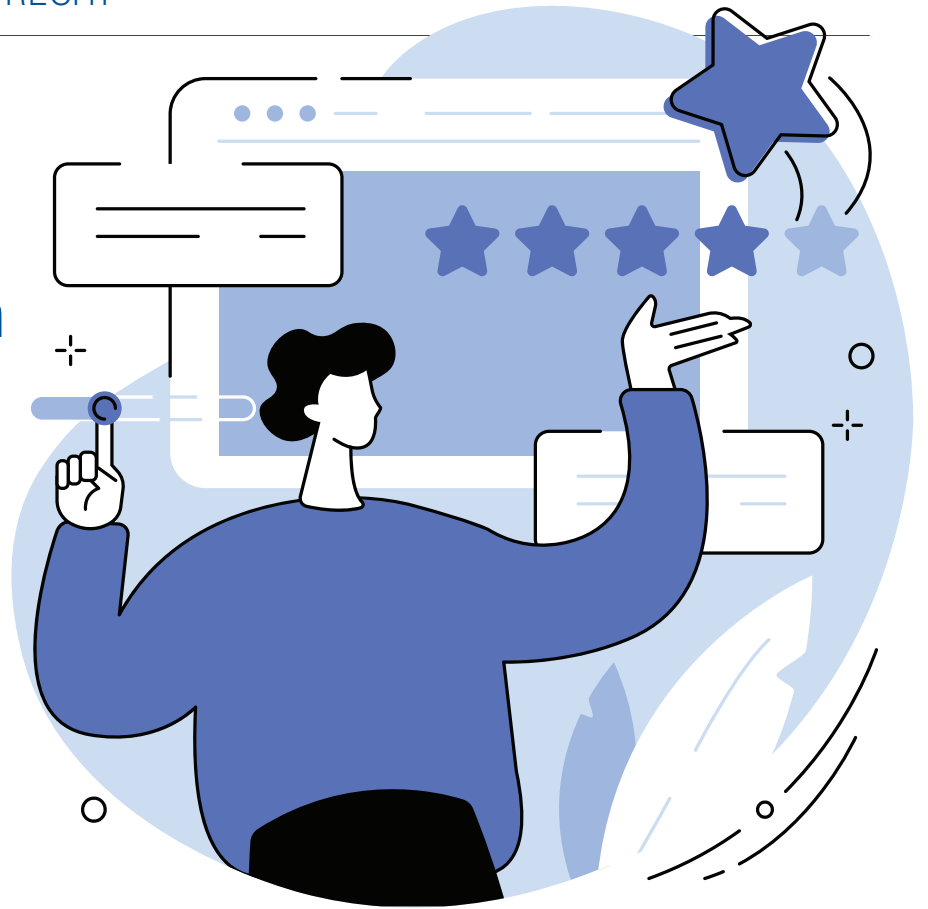
Grundsätzlich hinterlassen zwei „Extremgruppen“ von Patienten Bewertungen für Praxen: Die erste Gruppe besteht aus äußerst begeisterten Patienten, die zum Beispiel aufgrund der Freundlichkeit der ZFA eine extrem positive Bewertung abgeben. Die zweite Gruppe hingegen ist sehr verärgert, beispielsweise aufgrund langer Wartezeiten, und gibt entsprechend negative Bewertungen ab. Diese subjektiven Meinungen haben selbstverständlich nichts mit Ihren medizinischen Fähigkeiten als Kieferorthopäde zu tun und geben kein vollständiges Bild Ihrer KFO-Praxis wieder. Machen Sie sich dies immer wieder bewusst und ärgern Sie

sich nicht unnötig über schlechte Bewertungen! Dennoch sollten Sie negative Bewertungen nicht einfach ignorieren, da sie das Gesamtbild Ihrer KFO-Praxis beeinflussen, das von Außenstehenden wahrgenommen wird. Dies kann nicht

ANZEIGE

smiledental
www.smile-dental.de

**DGKFO SPECIAL.
MESSESTAND
C.2E71 BESUCHEN
UND ORDENTLICH
GELD SPAREN.**



„Kommunizieren Sie den Patienten, dass ihre Bewertung anderen Patienten bei der Suche nach einer passenden KFO-Praxis helfen kann.“

Das Bild Ihrer KFO-Praxis positiv beeinflussen

Die gute Nachricht ist, dass Sie das Bild Ihrer KFO-Praxis mit wenig Aufwand verbessern können. Obwohl es gelegentlich vorkommen kann, dass ein Patient Schwierigkeiten hat, Sie telefonisch zu erreichen oder einen Parkplatz zu finden, sind die meisten Ihrer Patienten glücklich und zufrieden, wenn vielleicht auch nicht so euphorisch wie diejenigen, die Ihre KFO-Praxis bereits positiv bewertet haben. Andernfalls würden sie nicht immer wieder zu Ihnen kommen. Teilen Sie diesen grundlegend zufriedenen Patienten mit, dass Sie und Ihr Team sich über eine Bewertung freuen würden. Die Mehrheit hat vermutlich noch nie darüber nachgedacht, Ihre KFO-Praxis online zu bewerten. Doch wenn Sie sie aktiv darauf aufmerksam machen, werden einige von ihnen Ihrer Bitte sicherlich nachkommen.

Die Vorteile des aktiven Sammelns von Rezensionen

Beginnen Sie damit, aktiv Bewertungen zu sammeln, bewirken Sie zwei Dinge: Erstens erhöht sich die Anzahl der Bewertungen. Dies ist äußerst wichtig, da eine 5-Sterne-Bewertung auf Plattformen wie Google, jameda und Co. auf den ersten Blick zwar toll aussieht, aber wenig aussagekräftig ist, wenn sie auf unter 50 Bewertungen basiert. Erst ab dieser Anzahl nehmen potenzielle Patienten eine Bewertung ernst. In der Regel entspricht eine solche Anzahl auch nicht exakt 5,0 (bzw. 1,0 bei jameda). Tatsächlich hat dies einen großen Vorteil: Erstens wirkt eine hohe, aber nicht perfekte Bewertung auf potenzielle Patienten wesentlich authentischer und glaubwürdiger, zweitens fallen negative Rezensionen, wie die eines Patienten, der keinen

Parkplatz finden konnte, weniger auf. Bei einer großen Anzahl von Bewertungen verlieren diese weniger relevanten Bewertungen an Bedeutung.



„Ziel sollte es daher sein, Ihren Onlineauftritt zu pflegen und das Feedback der Patienten aktiv zu nutzen, um Ihre Gesamtperformance kontinuierlich zu verbessern.“

nur darüber entscheiden, ob neue Patienten – insbesondere Privatpatienten, die großen Wert auf ein umfassend positives Erlebnis legen – Ihre KFO-Praxis aufsuchen oder nicht, sondern beeinflussen, ob potenzielle Mitarbeiter sich bewerben oder nicht. Engagierte und qualifizierte Bewerber haben normalerweise bereits eine feste Anstellung und werden diese nicht für eine Praxis aufgeben, die negativ dargestellt wird.

So sammeln Sie mehr Bewertungen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Ihre Patienten auf die Bewertungsportale aufmerksam zu machen, beispielsweise:

- ★ Ein Schild an der Rezeption
- ★ Eine kleine Karte, die jeder Patient erhält
- ★ Der Monitor im Wartezimmer (falls vorhanden)
- ★ Eine Nachricht über das Online-Terminbuchungssystem (falls genutzt)

Kommunizieren Sie den Patienten, dass ihre Bewertung anderen Patienten bei der Suche nach einer passenden KFO-Praxis helfen kann. Mit dieser Formulierung vermeiden Sie den Eindruck, dass der Patient Ihnen einen Gefallen tut. Stattdessen bietet er anderen Menschen eine wertvolle Orientierungshilfe.

„Erstens wirkt eine hohe, aber nicht perfekte Bewertung auf potenzielle Patienten wesentlich authentischer und glaubwürdiger, zweitens fallen negative Rezensionen, wie die eines Patienten, der keinen Parkplatz finden konnte, weniger auf.“

+++

Bewertungen kommentieren

Kommentieren Sie jede Rezension, unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ ist. Achten Sie jedoch bei negativen Bewertungen darauf, nicht aus Verärgerung über eine un gerechtfertigte Bemerkung zu reagieren. Bedenken Sie, dass die Mehrheit der Patienten Ihre medizinischen Fähigkeiten nicht richtig einschätzen kann. Diese Erkenntnis hilft Ihnen, professionell zu reagieren und eine persönliche Distanz zu wahren.

Schreiben Sie Ihre Antwort zudem immer für die anderen Leser und nicht nur für den Verfasser. Denn es ist unwahrscheinlich, dass Ihre Antwort die negative Erfahrung des betroffenen Patienten ändern wird, selbst wenn sie unbegründet ist. Doch mit einer gut formulierten Antwort können Sie beeinflussen, wie andere potenzielle Patienten die Situation und Ihre KFO-Praxis wahrnehmen.

Beispiel: Offen auf negative Bewertungen reagieren

In einer relativ großen Praxis befanden sich aufgrund der Corona-Situation fast 50 Prozent der Mitarbeiter in häuslicher Quarantäne. Wenn die Hälfte des Teams fehlt und die andere Hälfte die gesamte Arbeit allein bewältigen muss, können Fehler passieren. Diese Situation kann sich negativ auf Patienten auswirken, da diese die Zusammenhänge nicht kennen.

So fiel auch in dieser Praxis etwas vor, was zu einer berechtigten negativen Bewertung führte. Der Praxisinhaber entschloss sich, das einzig Richtige zu tun und die Wahrheit zu schreiben. Er antwortete öffentlich auf die Bewertung, dass der Beschwerdeführer absolut recht habe und dass die Ereignisse wahr seien. Was er jedoch nicht wissen könne – und das erwähnte er ebenfalls – ist, dass aktuell knapp die Hälfte des Teams in Quarantäne sei und sie den Betrieb trotzdem so gut wie möglich aufrechterhalten möchten.

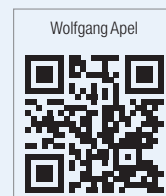
Er gab in der Antwort zu, dass ihnen dabei Fehler unterlaufen und er und sein Team sich dafür entschuldigen. Es hätte nichts genützt, sich wütend dagegen zu verteidigen. Mit diesem Ansatz zeigte er Verständnis für den Ärger des Patienten und erklärte sachlich, wie es zu den Problemen gekommen ist.

Ob dies die Meinung des Beschwerdeführers geändert hat, weiß man nicht. Aber es ist wichtig, dass potenzielle Patienten oder Bewerber, die dies lesen, denken: „Mensch, die sind ehrlich! Die geben es auch mal zu, wenn etwas nicht gut gelaufen ist. Das finde ich gut! Denn das passiert doch überall einmal.“

Textlich wandte sich der Praxisinhaber in seiner Antwort zwar an den Beschwerdeführer, doch inhaltlich schrieb er vor allem für andere Leser und relativierte den negativen Kommentar in gewisser Weise.

Fazit: Kümmern Sie sich aktiv um die Bewertungen Ihrer KFO-Praxis

„Wichtig beim Thema Bewertungen auf Google, jameda und Co. ist, dass Sie aktiv werden und sich darum kümmern oder die Aufgabe an einen Ihrer Mitarbeiter übergeben. Es ist unvermeidlich, dass es unterschiedliche Bewertungen Ihrer KFO-Praxis geben wird. Doch mit geringem Aufwand können Sie beeinflussen, wie diese im Durchschnitt ausfallen und welche Auswirkungen sie auf potenzielle neue Patienten und Bewerber haben!“



Wolfgang Apel
info@medikom.org
www.medikom.org

Illustration: © Visual Generation - stock.adobe.com

ANZEIGE

Dentalline®

Sie suchen nach Innovationen und Qualität?

DANN ENTDECKEN SIE UNSERE NEUHEITEN!

Die besten Angebote sind näher als Sie denken...

NEU S-line™ passives SL-Keramikbracket

für höchste Ansprüche in Optik, Komfort und Behandlungseffizienz

- superflaches, stark abgerundetes Design
- herausragende Ästhetik
- ultimative Basis mit geneigten Unterschnitten
- patentierter widerstandsfähiger Verschlussmechanismus
- hochpräziser Slot für kontrollierte Torqueübertragung



NEU blue^m oral foam für Aligner, Retainer & KFO-Apparaturen

antibakterieller Schaum mit 3-fach-Wirkung:

- reinigt Aligner zu Hause & unterwegs
- pflegt Zähne & Zahnfleisch
- hellt Zähne sichtbar auf
- beseitigt & verhindert Gerüche und Vergilbungen
- steigert Patientenmotivation & Mitarbeit
- perfektes Give-away zum 1. Alignerset
- auch für andere KFO-Apparaturen, Retainer oder Schnarcherschienen geeignet



NEU RayFace 200 3D-Gesichtsscanner

- Erstellung eines 3D-Patienten per Mausklick
- Zusammenführen aller digitalen Daten und der natürlichen Kopfhaltung
- Erfassung visueller sowie funktioneller Aspekte
- Bestimmung der Okklusionsbeziehungen und Ausrichtung der Kiefergelenke
- Ermöglichung einer präzisen Diagnostik
- anschauliche Visualisierung der Behandlungsziele (3D Smile Design)
- Erleichterung der Patientenkommunikation



RAYFace



ENTDECKEN SIE AUCH UNSERE DGKFO-SONDERAKTION

Angebotsflyer liegt auch dieser KN-Ausgabe bei.

Besuchen Sie uns auf der **DGKFO-Jahrestagung** vom 27.-30. September 2023 im ICS Stuttgart Stand **C2B67**