

Die Woche im Blick

Sachverständigenkritik am Gesundheitswesen:
„Das Selbstverwaltungssystem hat versagt“ 2

Tag der Zahngesundheit 2001:
Aufaktveranstaltung in der Stadthalle Kassel 4

BZÄK-Präsident zum Sachverständigengutachten:
„Mit präventionsorientierter Zahnheilkunde auf dem richtigen Weg“ 5

Zahnmedizin

Qualitätssicherung in der Füllungstechnik:
Kompositfüllungen deutlich verbessert 9

Prophylaxe und Therapie strahlungsbedingter Nebenwirkungen:
Patienten vor zusätzlichen Schäden in der Mundhöhle bewahren 10

Praxis aktuell

Sondereinbarung in Mietverträgen:
Vom Röntgenraum bis zum Praxisschild 11

Computer und Gewährleistung:
Für die Garantie keine Kosten scheuen 15

Parodontalbehandlung:
Rezidivmanagement in der Perioprophyaxe 16

Hochschuleiten 12/13

Leserforum 20

Studie von Prof. Dr. Gerhard F. Riegl zur Zahnarztpraxis als „Center of Excellence“:

Neupatienten kaufen eher zusätzliche private Leistungen

„Zahnärzte können mit neuen Patienten mehr Zusatzleistungen abrechnen als mit langjährigen Patienten“, ist eines der „erstaunlichen und bei Stammkunden unüblichen Ergebnisse“, die Prof. Dr. Gerhard F. Riegl, Augsburg, im Ergebnisband seiner Studie *Zahnarztpraxis als Center of Excellence* darstellt. Prof. Riegl schließt daraus, dass es beim zahnärztlichen „Dauerbeziehungsmarketing“ und dem „zugehörigen patientenzentrierten Langzeit-Qualitätsmanagement“ Nachholbedarf gibt. Stammpatienten, also länger als fünf Jahre bei ihrem „Hauszahnarzt“, sind fast 60 Prozent aller Patienten.

Die Daten der Riegl-Studie basieren auf 30.000 ausgewerteten Patienten-Antwortbögen aus mehr als 400 Zahnarztpraxen, die jedoch einen im Vergleich zur deutschen Praxislandschaft überdurchschnittlichen Anteil von Großpraxen und Praxen mit eigenem Zahntechniklabor repräsentierten. Langzeitstammpatienten sind allerdings überdurchschnittlich viele Senioren, Patienten mit einfacher Schulbildung und relativ Zahngesunde. Die allgemeine Zufriedenheit mit der Zahnarztpraxis fällt in einem Vergleich mit den Hausarztpraxen für den Zahnarzt deutlich positiver aus.

Vergleich mit den „Best-Praxen“

Die Studie von Prof. Riegl als Grundlage eines zahnärztlichen Benchmarking wurde von Degussa Dental in den vergangenen Jahren aktiv unterstützt, ebenso die Herausgabe des entsprechenden „Handbuchs“, das Zahnärzten und Dentallaboren nun helfen soll, „neue Wertschöpfungen“ in der Zahnarztpraxis als „Center of Excellence“ zu gewinnen. Kunden-/Patientenbefragungen bieten dabei für jede Praxis, so Prof. Riegl, einen wichtigen Erkenntnisgewinn im Vergleich zu den „Best-Praxen“, aus dem heraus man die entsprechenden Veränderungen in der eigenen Praxis ableiten und vornehmen kann. Dies nennt er eine wichtige Management- und Marketingaufgabe, die Zahnarzt und Labore gemeinsam in Zukunft zu bewältigen haben.

Die Zahnarzt-aktivste Altersgruppe sind die 30- bis 39-Jähri-

gen. Sie kommen häufig mit den Nachfragewünschen nach Kronen, Inlays und Kariesfüllungen, seltener wegen des Themas Zahnersatz oder Parodontalbehandlungen. Umgekehrt ist es bei den Alterspatienten von 60 Jahren und mehr, die die zweitgrößte Gruppe in den Praxen stellen. Sie suchen häufiger wegen Zahnersatz und Parodontalbehandlungen den Zahnarzt auf.

Hygiene ganz oben

Interessant ist, dass Gruppenpraxen in einer „Spitzenbeurteilung“ bei „sehr gut“ mehr überzeugen können als Einzelpraxen, die Zahnärztinnen bei Hygiene besser abschneiden als die Praxen der männlichen Kollegen.

(Fortsetzung auf Seite 4)

Sachverständigengutachten zur Versorgungssituation Mund- und Kieferkrankheiten – Grund- und Wahlleistungen

Mehr Qualitätssicherung Abbau von Über- und versorgungen im System

Eine Aufteilung der zahnmedizinischen Versorgung in eine „need dentistry“ und „want dentistry“ und das zahnärztliche Programm der Grund- und Wahlleistungen wird von den sieben Sachverständigen für die konzertierte Aktion im Gesundheitswesen im zahnmedizinischen Teil ihres Gutachtens, dessen Hauptteil (Dritter Band) vergangene Woche Bundesgesundheitsministerin Ulla Schmidt übergeben wurde, verworfen.

Vielmehr fordern die Sachverständigen – neben der scharfen Kritik im Hauptteil (siehe Bericht Seite 2) am Versagen der Selbstverwaltung in der Steuerung im Gesundheitswesen – zur Versorgungssituation in der Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde (dieser Teil umfasst ca. 170 der insgesamt 1.000 Seiten des Gutachtens) eine Reform der kleinen Schritte mit einer verstärkten Qualitätssicherung, einer Spezialisierung der Zahnärzte mit Sonderverträgen der Krankenkassen sowie den Abbau von Überversorgungen mit Ausschalten von Fehlversorgung.

Das Gutachten basiert in weiten Teilen auf der von der DZW – Die Zahnarzt Woche bereits veröffentlichten Vorarbeit von Prof. Dr. Jörg Staehle, Heidelberg. Auffallend ist, dass Außenseiter-

meinungen, zum Beispiel Autoren einzelner Beiträge in Zeitschriften linker Splittergruppen, deutlich mehr Gewicht erhielten und öfter zitiert wurden als beispielsweise Untersuchungen und Statistiken zahnärztlicher Körperschaften.

Keine Definition des Behandlungsbedarfs

Insgesamt sehen die Sachverständigen die größten Probleme für die Zahnheilkunde darin, dass eine „allgemein akzeptierte Definition zahnmedizinischen Behandlungsbedarfs“ fehle. Man basiere auf einer „Beliebigkeit der Diagnosestellung“, der Anteil der Prävention im Verhältnis zur Therapie sei zu gering, der hohe Anteil substanzopfernder Interventionen zu verurteilen.

Lesen Sie in der neuen Ausgabe der

- **Zur Sache:**
„Verkaufsmodell“ – eine Chance für die Zahntechnik?

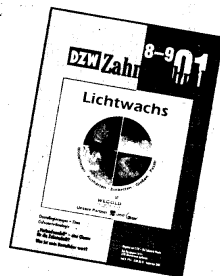
- Was ist mein Dentallabor wert?

- 30. Jahrestagung der AG Dentale Technologie

- „Ausgleichsglühfen“ vermeidet Verzüge

- Mit der Metallkeramik zum perfekten Zahnersatz (5)

- Dentallegierungen • Titan Galvanotechnologie



Programm für

Rund 200 Aussteller zu den Themen
Dienstleistung | Verbrauchsmaterialien
Produktneheiten | Hard- und Software
und Ausstattung –
Das komplette Programm für die

Fordern Sie das Besucher-Programm an!
Fax: 0711/25 89 - 440

FACHDENTAL LEIPZIG 2001

Die Fachmesse für Zahnärzte und Dentallabore
Leipziger Messe 21./22. September 2001

blend-a-med Forschung
Nur 1 Tropfen
OSTEOINDUCTAL®
bei
Gmd
2-A
K629 X
ZB MED

www.dental.de
ice GmbH
hausen
1 99 0
4 99 29