

## TIPPS ZUR ABLEHNUNG VON PATIENTENWÜNSCHEN

## Wie Sie einfühlsam „Nein“ sagen

Kein Zahnarzt kann alle anspruchsvollen Wünsche seiner Patienten erfüllen. Ein paar Tipps, wie Sie „Nein“ sagen, ohne den Patienten zu verärgern.

Ziel ist es, dass Ihr Patient die Absage, die ihn nicht erfreut, trotzdem akzeptiert. Daher geben Sie Informationen aus dem Umfeld der Behandlung zur Begründung. Geben Sie ihm so viele Informationen, dass es ihm rational und emotional unmöglich wird, weiterhin seine Forderung aufrecht zu erhalten. Das ist viel wirkungsvoller, als an sein Einsehen zu appellieren („Ich bitte um Verständnis, aber es geht nur so...“), was meist als Zeichen von Hilflosigkeit gewertet wird. Bitten Sie einen Patienten nicht um „Verständnis“. Äußern Sie stattdessen Ihr Verständnis für seine Enttäuschung.

Suchen Sie möglichst nach einer Alternative. Schon diesen Versuch wird ein anspruchsvoller Patient positiv bewerten. Sonst kann sich der Patient als Verlierer einer Diskussion fühlen, was die Patientenbindung empfindlich stören könnte. Viele Patienten holen sich in solchen Fällen bei einem Ihrer Kollegen Rat und bleiben dann dort in Behandlung – auch wenn der Kollege das Gleiche sagt wie Sie. Mit der Vor-

stellung des „worst case“ kann man dokumentieren, was schlimmstenfalls passieren kann, wenn die Behandlung so durchgeführt wird wie der Patient sich das wünscht. Der beteiligte Zahntechniker muss dabei natürlich die „gleiche Sprache“ sprechen wie der Zahnarzt.

## Der Ton macht die Musik

Sie beweisen Finderspitzengefühl, wenn sie sagen: „Ich weiß, Sie sind jetzt enttäuscht.“, „Ich kann mir vorstellen, dass Sie jetzt verärgert sind.“ Patienten, die sich anerkannt und verstanden fühlen, werden bei Absagen viel positiver und gelassener reagieren. Durch die Art, wie Sie das Gespräch führen, beeinflussen Sie die Reaktion des Patienten. Machen Sie ihm keine Hoffnung, wenn Sie wissen, dass etwas nicht geht, zum Beispiel die Reduzierung der Behandlungstermine. Dabei sollten Sie nicht die Schuld auf den Techniker schieben, sondern diesen integrieren, wenn es darum geht, dem Patienten eine Absage zu erläutern. Und der Techniker wird sich auch die Zeit nehmen, um Sie zu unterstützen. Das

## Nein sagen – die E-Methode

- Emotionen des Patienten annehmen und ansprechen ist der erste Schritt.
- Erklärung der Absage, so ausführlich wie möglich, folgt als zweiter Schritt.
- Engagement betonen, mit dem Sie versucht haben, den Wunsch zu erfüllen.
- Einigung über einen Kompromiss suchen.

schadet weder Ihrer Kompetenz noch Ihrem Image. Viele Patienten erhoffen sich Aufklärung via Internet. Doch Informationen aus dem Web werden leider oft nicht richtig verstanden oder treffen nicht auf die individuelle Situation zu. Bei einer Diskussion mit dem Betroffenen dürfen Sie Ihre Gelassenheit nicht verlieren. Denn dann verärgern Sie den Patienten, der daraufhin die Behandlung erst gar nicht antritt oder abbricht. Sie sollten vielmehr den Widerspruch eines Patienten nicht als Kritik betrachten, sondern als „versteckte Frage“, ob es nicht doch eine andere als die von Ihnen vorgeschlagene Behandlung gibt. *Rolf Leicher*

## WAVEONE VON DENTSPLY MAILLEFER

## Einmalfeile ist gesondert berechnungsfähig

Die reziprok rotierende Einmalfeile der WaveOne von Dentsply Maillefer kann laut der GOZ-Novelle gesondert berechnet werden. Dies macht die Behandlung für den Zahnarzt laut Hersteller wirtschaftlicher.

Im Rahmen der GOZ-Novelle ist im Teil C (Konservierende Leistungen/Allgemeine Bestimmungen) festgelegt, dass „nur einmal verwendete Nickel-Titan-Instrumente... zur Wurzelkanalaufbereitung gesondert berechnungsfähig“ sind. Dies eröffnet dem Behandler interessante wirtschaftliche Perspektiven beim Einsatz der WaveOne-Feile von Dentsply Maillefer: Die Feile wird steril geliefert und kann nach der Wurzelkanalaufbereitung nicht ste-

rilisiert werden, um einen sicheren Einmalgebrauch zu gewährleisten. Die Materialkosten der Feile lassen sich seit Inkrafttreten der GOZ-Novelle am 1. Januar 2012 somit gesondert abrechnen; der wirtschaftliche Aufwand für die Anschaffung der Einmalfeile liegt dann bei Null.



Weitere Informationen zum WaveOne-System und seiner Abrechnung sind unter der gebührenfreien Service-Line für Deutschland (0 80 00) 73 50 00 sowie im Internet unter [www.dentsply.de](http://www.dentsply.de) abrufbar.

## HÜTTER + METTLER TESTET ALLERGIEPOTENTIAL VON ZAHNERSATZ

## Biokompatibel und langzeitverträglich

Die Patienten sind gesundheitsbewusster denn je und stellen hohe Ansprüche an die Körperverträglichkeit von Materialien. Bei Zahnersatz erwarten sie hohe Mundbeständigkeit und Verträglichkeit. Um das individuelle Allergiepotezial und die schon vorhandene Schadstoffbelastung zu ermitteln, verwendet die Hütter + Mettler Dentaltechnik aus Mettmann die Prüfkörper nach Sabath.

Die Vorteile, so die Laborchefs Friedmar Hütter und Michael Mettler, liegen klar auf der Hand: „Die Testkörper haben allesamt die einzelnen Produktionsschritte wie Gießen, Verblenden et cetera durchlaufen. Dadurch finden wir hier die identischen Materialeigenschaften des zukünftigen Zahnersatzes vor. Die Herstellung der Prüfkörper erfolgt nach den Anforderungen der DGUHT; anschließend nimmt ein un-

abhängiges Institut die Untersuchungen vor. In diesem Fall werden sowohl Rastermikroskopaufnahmen als auch biologische Prüfungen mit Zellkulturen vorgenommen. Die damit verbundene Zertifizierung (DIN Norm V 13930) gibt Aufschluss über die Korrosionsbeständigkeit, Ionenabgabe und Kompatibilität im Biotop Mundhöhle. Bei sonstigen Zertifizierungen werden lediglich die Abläufe dokumentiert und standardisiert.

Die Testung von zahntechnischen Grundstoffen wie den industriell gefertigten Gussplättchen kann keinen Aufschluss über die Verträglichkeit im Organismus geben. Ausschließlich durch eine Testung des

Endproduktes unter Einbeziehung des schon eventuell integrierten Zahnersatzes beim Patienten, ist ein Ausschluss allergener Reaktionen möglich.

Vielfach sind schon gewisse Symptomatiken bei den Patienten vorhanden, welche eine Multielementanalyse des durch Biopsie gewonnenen Gingivagewebes anzeigt. Diese Probe wird in einem Fachlabor analysiert; die einzelnen Schadstoffwerte werden dokumentiert. Durch diese Informationen ist es dem Behandelnden bzw. Co-Therapeuten möglich, eine dementsprechende Therapie einzuleiten. Zahnmedizinisch sind die Befestigungs- und Füllungsmaterialien und sonstige Stoffe ebenfalls zu testen und auch möglichst emissionsarm zu wählen.

Der Mensch ist heutzutage ganz unterschiedlichen Umweltbelastungen ausgesetzt, manche lassen sich nicht verhindern; aber dort, wo die Möglichkeit besteht, sollten diese, wenn nicht eliminiert, dann doch verringert werden. Unser Organismus hat nur individuelle Belastungsgrenzen – werden diese überschritten, drohen ernsthafte Erkrankungen.“

[www.hm-dentaltechnik.de](http://www.hm-dentaltechnik.de)



Der Koffer mit den Prüfkörpern

## IMPRESSUM

Herausgeber: Burkhard P. Bierschenck

Chefredaktion: Dr. Angelika Schaller (verantwortlich), E-Mail: [angelika.schaller@vnmnline.de](mailto:angelika.schaller@vnmnline.de)

Redaktion: Barbara Schuster (Textchefin) Telefon (0 89) 31 89 05-29, E-Mail: [barbara.schuster@vnmnline.de](mailto:barbara.schuster@vnmnline.de)  
Katrin Lahn (Produkte) Telefon (0 89) 31 89 05-69, E-Mail: [katrin.lahn@vnmnline.de](mailto:katrin.lahn@vnmnline.de)  
Almut Seybold (Fachartikel) Telefon (0 89) 31 89 05-52, E-Mail: [almut.seybold@vnmnline.de](mailto:almut.seybold@vnmnline.de)

Beirat: Dr. Dr. Klaus Büning, München (Innovative Zahnheilkunde); Dr. Werner Fischer, Zürich (Hygiene, Mikrobiologie); Prof. Dr. Alexander Gutowski, Schwäbisch Gmünd (Herausnehmbarer Zahnersatz); Prof. Dr. Nikolaus P. Lang, Bern (Parodontologie); Prof. Dr. Claus Löst, Tübingen (Endodontie); Prof. Dr. Birte Melsen, Aarhus (Kieferorthopädie); Dr. Hans-Joachim Nickenig, Köln, (Implantologie); Dr. Stefan J. Paul, Los Angeles (Ästhetische Zahnheilkunde); Dr. Dr. Monika Preischl, Hamburg (MGK-Chirurgie); Dr. Peter Reichert, Mannheim (Ganzheitliche Zahnheilkunde); Dr. Dr. Volker Tröltzsch, Ansbach (Implantologie, Chirurgie); Prof. Dr. Georg Watzek, Wien (Implantologie, Chirurgie); Prof. Dr. Heiner Weber, Tübingen (Kronen und Brücken)

## Verlagsleitung/Anzeigenleitung:

Elke Zimmermann (0 89) 31 89 05-76, E-Mail: [elke.zimmermann@vnmnline.de](mailto:elke.zimmermann@vnmnline.de)

Anzeigenposition: Monika Mark, (0 89) 31 89 05-77, Fax (0 89) 31 89 05-38, E-Mail: [monika.mark@vnmnline.de](mailto:monika.mark@vnmnline.de)

Zur Zeit gültige Anzeigenpreisliste Nr. 30 a ab 1. Oktober 2011

Vertriebs-/Marketingleitung: Burkhard P. Bierschenck, E-Mail: [vertrieb@vnmnline.de](mailto:vertrieb@vnmnline.de)

## ABONNENTEN- und KUNDENSERVICE:

Leserservice Verlag Neuer Merkur, 65341 Eitville, Tel. (0 61 23) 9 23 82 30, Fax: (0 61 23) 9 23 82 44, E-Mail: [verlagneuermerkur@vservice.de](mailto:verlagneuermerkur@vservice.de) Servicezeiten: Montag bis Freitag 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Die ZAHNÄRZTLICHE PRAXIS erscheint mit 9 Ausgaben im Jahr.  
Jahresabonnement 124,50 €/249,- SFR, Einzelverkaufspreis 25,- €/50,- SFR  
Für Studenten gegen Einsendung einer entsprechenden Bescheinigung 63,- €/126,- SFR.  
Die €-Preise beinhalten die Versandkosten für Deutschland und Österreich, die SFR-Preise die Versandkosten für die Schweiz. Bei Versand ins übrige Ausland werden Porto-Mehrkosten berechnet.  
Die Abodauer beträgt ein Jahr. Das Abo verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn es nicht zwei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Rabatte für Sammelabonnements auf Anfrage.  
Wegen allgemein gestiegener Kosten müssen wir unsere Bezugspreise geringfügig erhöhen.

## STUDENTEN

Leserservice Verlag Neuer Merkur, 65341 Eitville, Tel. (0 61 23) 9 23 82 30, Fax: (0 61 23) 9 23 82 44, E-Mail: [verlagneuermerkur@vservice.de](mailto:verlagneuermerkur@vservice.de) Servicezeiten: Montag bis Freitag 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr

## BUCHBESTELLSERVICE

Verlag Neuer Merkur, Kundenservice, 74569 Blauffelden, Tel. (079 53) 88 36 91, Fax: (0 79 53) 88 31 60, E-Mail: [buchbestellung@fachbuchdirekt.de](mailto:buchbestellung@fachbuchdirekt.de)

Redaktion: „vnmnline.de“: Markus Duffhaus, E-Mail: [markus.duffhaus@vnmnline.de](mailto:markus.duffhaus@vnmnline.de)

## Grafik &amp; Layout: Ute Buchholz-Gall

Druck: Kessler Druck + Medien GmbH & Co.KG, Michael-Schäffer-Str. 1, 86399 Bobingen

Anschrift Redaktion, Anzeigen, Verlag und aller Verantwortlichen:  
Verlag Neuer Merkur GmbH, Postfach 60 06 62, D-81206 München, Paul-Gerhardt-Allee 46, D-81245 München, Telefon (0 89) 31 89 05-0, Fax (0 89) 31 89 05-38 (Verlag), -53 (Redaktion), Internet: [www.die-zahnarztliche-praxis.de](http://www.die-zahnarztliche-praxis.de)

Verlagskonten: HypoVereinsbank München 207 888 (BLZ 700 202 70)

Postbank München 389 80-806 (BLZ 700 100 80)

Stadtsparkasse München 42 173 823 (BLZ 701 500 00)

Für die Schweiz: Postcheckamt Basel, Kto.-Nr. 40-13511-6

Verlagskonto für Abonnentengebühren:  
HypoVereinsbank München, Konto-Nr. 27 38 775 (BLZ) 700 202 70

ISSN 2193-7265

Geschäftsführer: Burkhard P. Bierschenck, Dr. Angelika Schaller

Die Beiträge der Rubrik „Editorial“ sowie andere namentlich gezeichnete Beiträge geben die persönliche Meinung des Verfassers wieder. Sie müssen nicht in jedem Fall mit der Meinung der Redaktion übereinstimmen. Festschriebene Vorschläge bei Fachartikeln geben die Ansicht der Redaktion wieder. Im Text sind Warennamen, die patent- oder urheberrechtlich geschützt sind, nicht unbedingt als solche gekennzeichnet. Aus dem Fehlen eines besonderen Hinweises oder des Zeichens © darf nicht geschlossen werden, es bestehe kein Warenausschluss.

Alle in dieser Veröffentlichung enthaltenen Angaben, Ergebnisse usw. wurden von den Autoren nach bestem Wissen erstellt und von ihnen und dem Verlag mit größtmöglicher Sorgfalt überprüft. Gleichwohl sind inhaltliche Fehler nicht vollständig auszuschließen. Daher erfolgen alle Angaben ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Verlages oder der Autoren. Sie garantieren oder haften nicht für etwaige inhaltliche Unrichtigkeiten (Produkthaftungsausschluss).

Soweit in der „Zahnärztlichen Praxis“ ein bestimmtes Medikament oder die Dosierung oder Indikation eines bestimmten Medikaments erwähnt ist, bitten Autoren, Redakteure und Verlag, vor Verabreichung eines Medikaments die Empfehlung des Herstellers in puncto Dosierung, Indikation und Kontraindikation genauestens zu prüfen. Dies gilt insbesondere für solche Präparate, deren Anwendungsbereich vom BGA eingeschränkt ist.

## Urheber- und Verlagsrecht - Gerichtsstand

Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Bilder wird keine Haftung übernommen. Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt.

Mit Annahme des Manuskripts gehen das Recht der Veröffentlichung sowie die Rechte zur Übersetzung, zur Vergabe von Nachdruckrechten, zur elektronischen Speicherung in Datenbanken, zur Herstellung von Sonderdrucken, Fotokopien und Mikrokopien für die Dauer des gesetzlichen Urheberrechts an den Verlag über. Jede Verwertung außerhalb der durch das Urheberrechtsgesetz festgelegten Grenzen ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig. Der Autor räumt dem Verlag räumlich und mengenmäßig unbeschränkt für die Dauer des gesetzlichen Urheberrechts ferner folgende ausschließliche Nutzungsrechte am Beitrag ein: • Das Recht zur maschinenlesbaren Erfassung und elektronischen Speicherung auf einem Datenträger und in einer eigenen oder fremden Online-Datenbank, zum Download in einem eigenen oder fremden Rechner, zur Wiedergabe am Bildschirm sowie zur Bereithaltung in einer eigenen oder fremden Offline-Datenbank zur Nutzung an Dritte. • Die ganze oder teilweise Zweitverwertung und Lizenzierung für Übersetzungen und als elektronische Publikationen

• Das Recht zum ganzen oder teilweisen Abdruck in allen Lizenzausgaben des „dental labor“. Jede Verwertung außerhalb der durch das Urheberrechtsgesetz festgelegten Grenzen ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig.

Die „Zahnärztliche Praxis“, ehemals „die dental-praxis“ bzw. „Phillip-Journal“.



© Copyright by Verlag Neuer Merkur GmbH - Gerichtsstand München