



Die Bilder dienen nur zu Illustrationszwecken.

Der Mehrwert für Patienten durch die kieferorthopädische Phase-1-Behandlung mit Invisalign First Alignern und Invisalign Stickables

Ein Interview mit Dr. David Boschken und Nicole Pruitt

Align Technology Inc. hat kürzlich Invisalign Stickables eingeführt – es handelt sich hierbei um Zubehör zur äußerlichen Dekoration auf Invisalign Alignern. Patienten können ihre Kreativität ausdrücken und dadurch ihre Behandlung selbst persönlicher und aufregender gestalten. Das Produkt ist besonders attraktiv für die jüngeren Patienten, die häufig nach der Möglichkeit suchen, ihren Invisalign Alignern Farbe zu verleihen. Invisalign Stickables sind exklusiv bei Align Technology Inc. in einer Vielzahl unverwechselbarer Motive erhältlich.

Invisalign Stickables bestehen aus einem wasserfesten, mehrschichtigen Kunststoff und sind auf Biokompatibilität getestet. Das Produkt wurde nur für die Verwendung mit transparenten Invisalign Alignern optimiert, die aus dem SmartTrack Material des Invisalign Systems hergestellt sind. Jeder Aufkleber haftet aufgrund seines einzigartigen und geschützten Designs (zum Patent angemeldet) ganz einfach an der äußeren flachen Oberfläche des Invisalign Aligners.

Einleitung

Align Technology, Inc. hatte die Gelegenheit, Dr. David Boschken und Nicole Pruitt aus Los Altos/Kalifornien, zu interviewen (www.boschkenorthodontics.com) und zu erfahren, welche Möglichkeiten es gibt, den Wert der Phase-1-Behandlung mit Invisalign First Alignern zu steigern, damit die Behandlung jüngerer Patienten dank der neuen Invisalign Stickables Spaß macht und sie motiviert bleiben. Wir verraten Ihnen gern, was sie uns erzählt haben.

Wie gehen Sie vor, um den Wert der Phase-1-Behandlung für den Patienten mit transparenten Invisalign First Alignern zu steigern?

Unser übliches Vorgehen bei Phase 1 fühlte sich immer an, als ob wir schwere Vorarbeit leisten müssen und die Patienten nicht wirklich verstehen, wie sehr sie davon profitieren, wenn wir ihre Probleme frühzeitig angehen. Zum Beispiel die knöcherne Erweiterung des oberen Zahnbogens, solange die Gaumennähte noch offen sind, oder die Nutzung der Wachstumsphase des Unterkiefers – diese Eingriffe vorzunehmen, solange die Gelegenheit dazu noch besteht, hat einen riesigen Einfluss darauf, wie kompliziert oder unkompliziert Behandlungen der Phase 2 letztendlich werden.

Gleichzeitig kosteten Phase-1-Behandlungen in der herkömmlichen Kostenstruktur viel weniger als Phase-2-Behandlungen. Deshalb hatten viele unserer Patienten nicht nur das Gefühl, dass wir ihnen die zweite Behandlungsphase zweimal in Rechnung gestellt haben, sondern dass wir für eine unkompliziertere Behandlung höhere Gebühren verlangt haben. Im Grunde genommen haben wir mit unserer Preisstruktur für die verschiedenen Behandlungsphasen den Nutzen aus Phase 1 unter Wert verkauft. Hinzu kommt, dass sehr viele Familien aus der Bay Area den Arbeitsplatz wechseln und fortziehen, so dass die Phase-2-Behandlung häufig nicht in unserer Praxis, sondern in einer Praxis in der Nähe des neuen Wohnortes durchgeführt wurde.

Dr. David R. Boschken

Dr. David Boschken besitzt zwei kieferorthopädische Praxen (in Los Altos, CA und San Jose, CA) und absolvierte an der University of California in Berkeley ein Studium mit den zwei Hauptfächern Biologie und Anthropologie. Er erhielt seinen Abschluss als Facharzt für Zahnheilkunde von der University of Pennsylvania Dental School. Er absolvierte seine Assistenzzeit im Guy's and St. Thomas Hospital in England und erhielt eine kieferorthopädische Zertifizierung von der University of Pennsylvania Dental School. Dr. Boschken behandelt seine kieferorthopädischen Fälle zu 98 % mit Invisalign Alignern und hat bisher über 4.500 Invisalign Fälle behandelt. Er ist außerdem Mitglied des Beirats von Propel Orthodontics und Light Force Orthodontics sowie zentraler Meinungsführer im Bereich Kieferorthopädie.



Nicole Pruitt

Nicole Pruitt ist Director of Operations (COO) von Boschken Orthodontics und zuständig für die Leitung von Dr. Boschkens beiden Praxen, die Praxisteam sowie die unternehmerischen Praxisziele. Sie blickt auf eine mehr als 14-jährige Tätigkeit in Unternehmen zurück und stellt sicher, dass ihre Kunden immer gut betreut werden. Unter ihrer Leitung beträgt die Abschlussrate bei neuen Patienten 90 %, außerdem war sie maßgeblich an der Entwicklung und Implementierung der vor 4 Jahren definierten Vision beteiligt, Boschken Orthodontics zu 100 % digital zu machen. Frau Pruitt gehört der Faculty von Align Technology, Propel Orthodontics und Light Force Orthodontics TC an.



Als wir dieses Missverhältnis zwischen Preis und dem zusätzlichen Wert, den eine Phase-1-Behandlung bietet, erkannt hatten, haben wir unseren Ansatz geändert. Wir kommunizieren deutlich, welchen Wert Phase 1 hat und wie wichtig sie für den Erfolg einer Phase 2-Behandlung ist. Wir haben unsere Gebühren auf Grundlage dieses Zusatznutzens angepasst, sodass sie für Phase 1 jetzt tatsächlich höher sind als für Phase 2. Darüber hinaus treten bei Invisalign First Alignern deutlich weniger Verletzungen oder Notfälle auf, zum Beispiel durch zerbrochene Zahnspangen¹. Die Aligner sind zur besseren Mundhygiene herausnehmbar, was jüngeren Patienten die Zahnreinigung mit Zahnbürste und Zahnseide erleichtert¹. Diese Aligner sind auf Komfort ausgelegt, um Druckstellen zu verhindern¹ – und alle diese Vorteile summieren sich. Außerdem können wir aufgrund der neuesten Innovationen und digitalen Technologien hervorragende Ergebnisse erzielen. Rückblickend ist es deutlich sinnvoller, in dieser Reihenfolge vorzugehen als umgekehrt.

Welches sind Ihre wichtigsten Kommunikationsstrategien, um den Eltern den Wert der Phase 1 mit transparenten Invisalign First Alignern zu vermitteln?

Sie müssen es schaffen, den Eltern den Mehrwert einer Phase-1-Behandlung effektiv zu vermitteln. Wenn Ihnen das gut gelingt und die Eltern das begreifen, stehen sie voll dahinter. Einer der Bausteine für die effektive Vermittlung sind die Tools der ClinCheck Software, mit denen wir den Eltern die spezifischen Messungen unserer digitalen 3D-Pläne erläutern. Viele Eltern (speziell solche mit einem analytischen Verständnis) begrüßen es, bis ins Detail zu wissen, wie wir vorgehen, anstatt nur Einschätzungen zu hören. Durch die Verwendung von Invisalign First Alignern zur Behandlung wissen Eltern auch, dass ihr Kind die kieferorthopädische Behandlung von Anfang an als komfortabel erleben kann. Das ist wichtig, damit der Patient von seiner kieferorthopädischen Behandlung in so jungen Jahren nicht negativ geprägt wird.

Was halten Sie davon, Invisalign Stickables in Ihrer Praxis anzubieten?

Eines der Dinge, das begeistert, wenn wir unseren Phase-1-Patienten die Aligner vorstellen, ist das Invisalign Stickables Produkt, mit dem Kinder ihre Aligner verzieren können. Für uns ist es die moderne Variante der farbigen O-Ringe bei geklebten Zahnspangen. Die Invisalign Stickables zur Dekoration ihrer Aligner geben Patienten die Möglichkeit, kreativ zu sein und ihre Aligner-Behandlung der Phase 1 aufregender zu gestalten. Wir sind der Meinung, dass dieses Miteinbeziehen der heranwachsenden Patienten auch zu ihrer besseren Mitarbeit und besseren Ergebnissen führen wird. All das trägt steigert den Wert unserer Behandlungen der Phase 1 und gehört zu der zentralen Botschaft, dass die frühzeitige Behandlung von skelettalen und dentalen Problemen dazu beiträgt, die Phase 2-Behandlungen bei älteren Patienten unkomplizierter zu machen.

In welcher Weise bieten Ihrer Meinung nach Invisalign Stickables einen Mehrwert für Ihre Phase-1-Patienten, die mit transparenten Invisalign First Alignern behandelt werden?

Wir möchten, dass unsere jungen Patienten von ihrer kieferorthopädischen Behandlung begeistert sind und aktiv mitarbeiten. In der Vergangenheit bestand eine Möglichkeit darin, unseren Patienten verschiedene farbige O-Ringe für ihre Zahnspangen anzubieten; allerdings haben wir routinemäßig nie farbige Gummibänder benutzt, da wir ausschließlich selbstligierende Zahnspangen verwendet haben. Kinder wollen immer noch „Farben“ für ihre Zahnspangen haben – wenn auch seltener als früher. Also ist es weiterhin unsere Aufgabe, dieser Gruppe schon bei ihrem ersten Beratungstermin die entsprechende Aufmerksamkeit zu schenken – selbst mit einem aktuellen Anteil von 98 % an Invisalign Patienten auf dem Stuhl.

Trotz des „unsichtbaren“ Vorteils der Invisalign Behandlung möchten viele unserer jüngeren Patienten immer noch ihren Freunden zeigen, dass sie etwas Cooles und Besonderes haben. Da die Invisalign Stickables in einer Vielzahl von Motiven - einige davon in limitierter Auflage - angeboten werden, haben die Kinder mehr Möglichkeiten, sich auszudrücken – nicht nur mit Farben. Wenn die Kinder ihre Aligner spielerisch aber trotzdem diskret mit vielen verschiedenen Bildern und Motiven verzieren können, wird die Invisalign First Behandlung viel individueller: Die Kinder haben etwas, das andere nicht haben und das sie in den sozialen Medien ihren Freunden zeigen können.

Wie wollen Sie die Invisalign Stickables einsetzen, um den Patienten einen besseren Start in die Invisalign First Behandlung zu bereiten?

Unsere Patienten kennen uns als kinderfreundliche Praxis, weil wir Start und Ende einer Behandlung immer feiern. Gepaart mit spannenden ganzjährigen Wettbewerben wäre die Möglichkeit, dekorative Aufkleber auf Invisalign First Alignern anzubringen, noch ein weiterer Grund, die Invisalign Behandlung herkömmlichen Behandlungsmethoden vorzuziehen und sich in unserer Praxis behandeln zu lassen.

Welche Rolle spielt Ihr Team bei der Phase-1-Behandlung mit Alignern?

Zusätzlich zur klinischen Versorgung möchten wir, dass unser Team Menschen glücklich macht! Lächeln, lächeln, lächeln. Wir sind nicht nur in der Lage, Zähne zu begradigen, sondern bieten auch einen außergewöhnlichen Kundenservice. Mein Team möchte, dass unsere kieferorthopädischen Produkte immer etwas Besonderes für unsere Patienten darstellen. Durch das digitale Praxiserlebnis, das wir vor vier Jahren konzipiert haben, machen wir die Behandlung zu einem Erlebnis, das immer in guter Erinnerung bleibt. Neben den ersten Scans mit dem iTero Scanner bieten wir noch Fortschritts-scans an, mit denen wir den Fortschritt unserer Patienten überwachen, besprechen den Plan für den gesamten Behandlungsverlauf und feiern Erfolge. Ich erinnere mich noch an die kieferorthopädische Praxis, wo ich selbst behandelt worden bin, wie ich mich gefühlt habe, wie das Team dort war und an den Tag, an dem meine Zahnspange endgültig entfernt wurde. Wenn unser Team mithilfe der neuesten Innovationen für alle unsere Patienten das Gleiche tun kann, dann wird der geschäftliche Erfolg in unserer Praxis von ganz alleine kommen.

¹ Die Daten sind bei Align Technology, Inc. zum Stand April 2018 archiviert.

Was würden Sie Patienten oder Eltern sagen, die die Behandlung der Phase 1 mit herkömmlichen Zahnspangen anstelle von Invisalign First Alignern wünschen?

Die Aufklärung von Patienten und Eltern ist der beste Weg, um Bedenken zu entgegenen. In den meisten Fällen befürchten Eltern, dass ihr Kind einen Aligner verlieren könnte oder ihn nicht lange genug trägt. Da wir der Meinung sind, dass die Invisalign First Behandlung normalerweise die beste Phase-1-Option für die Betroffenen ist, schauen wir uns an, welche Hürden es gibt und beseitigen sie. Zum Beispiel berechnen wir keine Gebühren für den Ersatz verlorener Aligner oder lassen den Patienten einfach zum nächsten Aligner wechseln. Wenn Patienten Probleme haben, die Tragezeit einzuhalten, bestellen wir sie öfter in die Praxis, damit wir besprechen können, was funktioniert und was nicht. Es gibt immer eine Lösung – wir müssen nur die jeweils richtige finden. Wenn es um das Tragen von Alignern geht, haben wir festgestellt, dass unsere heranwachsenden Patienten tatsächlich die Altersgruppe ist, die am besten mitarbeitet. Diese Altersgruppe der digital versierten Kinder trägt ihre Aligner wie angegeben und ist stolz darauf, dass wir ihnen Verantwortung übertragen. Die Invisalign Stickables steigern dieses Gefühl der Eigenverantwortung für ihre Behandlung und sie arbeiten noch engagierter mit. Wenn trotzdem noch Bedenken bleiben, bieten wir als freiwillige Garantie an, dass das Kind ohne zusätzliche Gebühren zu einer festen Zahnspange wechseln darf, wenn das Invisalign System nicht das gewünschte Ergebnis liefert.

Vertrauen ist extrem wichtig, wenn wir Patienten in unseren Behandlungsplan mit einbeziehen wollen. Wenn wir unsere jüngeren Patienten mit Invisalign First Alignern an Bord holen, steigt der Wert nicht nur aufgrund des Endergebnisses, sondern auch aufgrund ihres Behandlungsergebnisses. Dazu gehören Aspekte wie das von den Patienten bevorzugte digitale Scannen mit iTero Scannern, Zeitersparnis für Patienten, dadurch dass der Bedarf für Mehrfach-Apparaturen während der Phase-1-Behandlung geringer ist, dass Kinder essen dürfen, was sie wollen und dennoch eine gute Mundhygiene gewährleistet ist und nicht zuletzt, dass Aligner stets auf Komfort ausgelegt sind. Unser Ziel ist es, mit Spaß und kreativen Aufklebern dem Patienten mehr Vertrauen und Kontrolle über ihre Behandlungserfahrung zu geben.

Wie würden Sie Ihre Kernbotschaft zur Phase-1-Behandlung mit transparenten Invisalign First Alignern für Ihre Kollegen in 3 Sätzen zusammenfassen?

Überdenken Sie zunächst die traditionelle Denkweise für die Behandlung in Phase 1 und Phase 2 und unterschätzen Sie nicht, welchen Wert Sie mit der Behandlung in Phase 1 schaffen. Legen Sie also Ihre Gebühren entsprechend fest. Zweitens muss der Mehrwert, den Sie erbringen, für den Patienten greifbar sein und den Eltern gut vermittelt werden. Wenn die Eltern den Wert von dem Sie behaupten, dass Sie ihn erbringen, nicht erkennen oder nachvollziehen können, werden sie den Nutzen nicht verstehen und sich möglicherweise nur wegen des Preises an eine andere Praxis wenden. Drittens sollten Innovationen und Technologien wie transparente Aligner, digitale Tools für die Kieferorthopädie und sogar einfache, aber unterhaltsame Angebote wie Invisalign Stickables als Gelegenheit genutzt werden, um den Mehrwert zu erläutern.

Vielen Dank, Herr Dr. Boschken und vielen Dank, Frau Pruitt, dass Sie sich die Zeit genommen haben, Ihre Erfahrungen und Ihre Vision für die Einführung der Invisalign Stickables in Ihrer Praxis mit uns zu teilen.

➤ **Weitere Informationen finden Sie im Webstore auf der Invisalign Doctor Site oder wenden Sie sich an Ihren Gebietsleiter von Align Technology.**

Dr. David Boschken ist ein unabhängiger Berater von Align Technology, Inc. Die in diesem Interview von ihm getätigten Aussagen geben seine persönlichen Stellungnahmen, Ansichten und Meinungen wieder, die Align Technology Inc. möglicherweise nicht unterstützt.

Der Autor erhielt von Align Technology, Inc. für sein Whitepaper ein Honorar.