

Patricia Ried

Neue Serie

Erfolgsmodell – wirkungsvolle Prophylaxe ist eine Herausforderung für die Zahnarztpraxis

Teil 1: Lebenslange professionelle Prävention – das Prophylaxe-Konzept

Prävention liegt voll im Trend – viele Zahnarztpraxen haben dies bereits erkannt und die Prophylaxe zum festen Bestandteil ihrer Behandlungsphilosophie gemacht. Zum Erfolgsmodell wird die Prophylaxe jedoch erst mit einem durchdachten Konzept und natürlich mit kompetenten Mitarbeitern. Eine eigene Abteilung für Mundhygiene verschafft der Zahnarztpraxis nicht nur ein zweites Standbein, sondern vor allem eine intensive Patientenbindung. Erstklassig durchgeführt bringt die Prophylaxe einen absoluten Zugewinn für die Praxis und ihr Team, ganz besonders aber für die Patienten!

Was macht eine erfolgreiche Prophylaxe-Praxis heutzutage aus? Lesen Sie nachfolgend und in zwei weiteren pi-Ausgaben, wie dieses Erfolgsmodell auch in Ihrer Praxis umgesetzt werden kann.

Was wünscht sich der Patient von heute?

Gesunde eigene Zähne sein Leben lang! Er verlangt deshalb nach den entsprechenden Behandlungen, die dem Erhalt seiner Zähne dienen, und ist auch bereit, dafür Geld auszugeben. Fast täglich liest er mittlerweile in den Medien über ernst zu nehmende Zusammenhänge zwischen seiner Mund- und Allgemeingesundheit, informiert sich ausführlich im Internet und schließt Zahnzusatzversicherungen ab. Er erwartet folglich von seinem Zahnarzt eine individuell auf ihn abgestimmte Behandlung auf höchstem Niveau, möchte pünktlich be-

handelt und wieder entlassen werden, die Geräte müssen High-Tech sein und gleichzeitig größten Komfort bieten, Fragen und Anliegen müssen kompetent von den Mitarbeitern beantwortet und gehandhabt werden.

Das Team muss eine Sprache sprechen

Als ich (Abb. 1) vor einigen Jahren die Leitung der Prophylaxe-Abteilung in der Praxis Dr. Forstner & Partner (Burgau/Schwaben) übernommen hatte, konnten wir immerhin schon über 100 Stunden Prophylaxe pro Woche anbieten. Es fehlte allerdings noch eine feste Struktur sowohl im Ablauf als auch in der Indikation der einzelnen Behandlungen. Dank regelmäßiger Besprechungen, Teamschulungen und Kurse konnten wir mit der Zeit ein festes Behandlungskonzept etablieren, welches zuvor mit



Abb. 1: Patricia Ried, die Autorin dieses Beitrages, ist DH und Praxismanagerin. Sie hat eine eigene Fortbildungseinrichtung und leitet die Prophylaxe-Abteilung bei Dr. Forstner in Burgau/Schwaben (Foto: Privat)

unseren Zahnärzten abgesprochen worden ist. Dadurch haben wir erreicht, dass alle Mitarbeiterinnen immer nach einem vorgegebenen Schema und auf gleich hohem Niveau arbeiten. Das ist für den Patienten sehr wichtig. Er muss sich bei jeder Prophylaxe-Assistentin gleich kompetent aufgehoben fühlen und spüren, dass sich hier alle in ihren Behandlungsabläufen einig sind. Das Team muss „eine Sprache sprechen“.



Abb. 2: Anfärben der Zähne bei einem Kind



Abb. 3: Festsitzende KFO-Apparaturen stellen hohe Anforderungen an die Mundhygiene

Dies ist besonders wichtig, wenn es darum geht, die Prophylaxe individuell auf den Patienten abzustimmen. Fertigen Sie Ihre Patienten nicht nach dem Gießkannen-Prinzip ab, sondern etablieren Sie eine systematische, bedarfs- und risikoorientierte Prävention! Das bedeutet: Zunächst muss zwischen verschiedenen Altersgruppen unterschieden werden, denn Prophylaxe bei Vorschulkindern (3-6 Jahre) bzw. bei Kindern und Jugendlichen (6-18 Jahre, Abb. 2) hat natürlich andere Schwerpunkte als bei Erwachsenen oder Senioren.

Systematisch, bedarfs- und risikoorientiert

Mit zunehmendem Alter sind Kinder aufnahmefähiger und kooperativer, gleichzeitig erhöhen sich aber auch die Anforderungen an ihre Mundhygiene durch z. B. Zahnfehlstellungen im Wechselgebiss, feste KFO-Apparaturen (Abb. 3) etc. Entsprechend unterschiedlich werden die Termine durchgeplant, d. h., bei einem reinen Milchgebiss sind meist 30 Minuten ausreichend, in denen das Kind primär im Rahmen der Früherkennungsuntersuchung spielerisch an den routinierten Gebrauch der Zahnbürste herangeführt werden soll. Eine gleichzeitige intensive Aufklärung der Eltern darüber, wie sie Karies bei ihren Kindern vermeiden können, festigt zudem das Vertrauen in Ihre Praxis.

Im Wechselgebiss erhöht sich der Pflegebedarf immer mehr, weswegen Kinder und

Jugendliche zwischen 6 und 18 Jahren bei uns eine 45-minütige Prophylaxe bekommen. Themen wie Fissuren-Versiegelung, White Spots oder der korrekte Gebrauch von Zahnseide rücken in den Vordergrund und müssen nun nicht nur den Eltern, sondern auch dem Kind selbst auf verständliche Art und Weise näher gebracht werden. Ein „einheitlicher Fahrplan“ für Mundhygieneinstruktionen soll das Bewusstsein der Kinder und Jugendlichen stärken und eine frühe Patientenbindung schaffen.

Bei Erwachsenen wird immer mehr Fachwissen gefragt, denn hier haben wir es mit den unterschiedlichsten Situationen zu tun, welche die Mundgesundheit beeinflussen. Zum Teil auch nur dezente Auffälligkeiten wie beginnende Erosionen (Abb. 4) oder Abrasionen werden bei unserer Erwachsenen-Prophylaxe (60 Minuten) ebenso aktiv angesprochen und dokumentiert (Abb. 5) wie Veränderungen der Mundschleimhaut, Putzdefekte oder das große Tabu-Thema Halitosis. Wenn der Zahnarzt dann zur Jahreskontrolle ninzukommt, macht sie ihn zuvor auf die von ihr entdeckten Stellen aufmerksam. Ist keine Kontrolle beim Patienten geplant, bittet die Assistentin mit einer Nachricht per Computer-EDV die Zahnärzte in ihren Behandlungsräumen, kurz einen Blick darauf zu werfen. Ursache, Prozess und Therapie obengenannter „moderner“ Zahnschäden muss dem Mitarbeiter natürlich bekannt sein, sonst kann er nicht eigenmächtig aufklären und ggf. weitere Diagnostik oder Therapieschritte ein-

leiten (z. B. gleich einen weiteren Termin bei unseren Zahnärzten zur Abklärung von Craniomandibulären Dysfunktionen [CMD] vereinbaren und über Kosten für eine Knirscherschleife bereits im Vorfeld aufklären). Auch wenn unsere Prophylaxe-Mitarbeiterinnen nicht mehr in der Stuhlassistenz sind, müssen sie dennoch über die Behandlungsmethoden der Ärzte genauestens Bescheid wissen und umgekehrt! Nichts zerstört das Vertrauen eines Patienten mehr als widersprüchliche Aussagen hinter dem Rücken des anderen („Ach, der Chef empfiehlt die professionelle Zahnreinigung [PZR] immer viermal im Jahr, glauben Sie mir: eine reicht auch ...“). Ebenfalls müssen Empfehlungen zu Mundhygieneartikeln mit allen Behandlern abgestimmt sein, damit keine Verwirrungen entstehen.

Wie bereits erwähnt, differiert unsere PZR bei Erwachsenen sehr und ist abhängig vom jeweiligen Zahn- und Gesundheitsstatus. Nur noch teilbezahnte Patienten benötigen oft keine volle Stunde, sondern sind schon nach 30-45 Minuten fertig und freuen sich über eine entsprechend kleinere Rechnung. Anamnesebögen müssen auch von der Prophylaxekraft regelmäßig auf Aktualität kontrolliert und ggf. bei der zahnärztlichen Kontrolle erneuert werden. Zusammenhänge zwischen Mundgesundheit und Krankheiten bzw. Medikamenten (vor allem neu dazu gekommene) sind allen Mitarbeitern bekannt und können im Zweifelsfall mit den Zahnärzten geklärt werden (z. B. Endokarditisprophylaxe). Be-



Abb. 4: Beginnende Erosionen

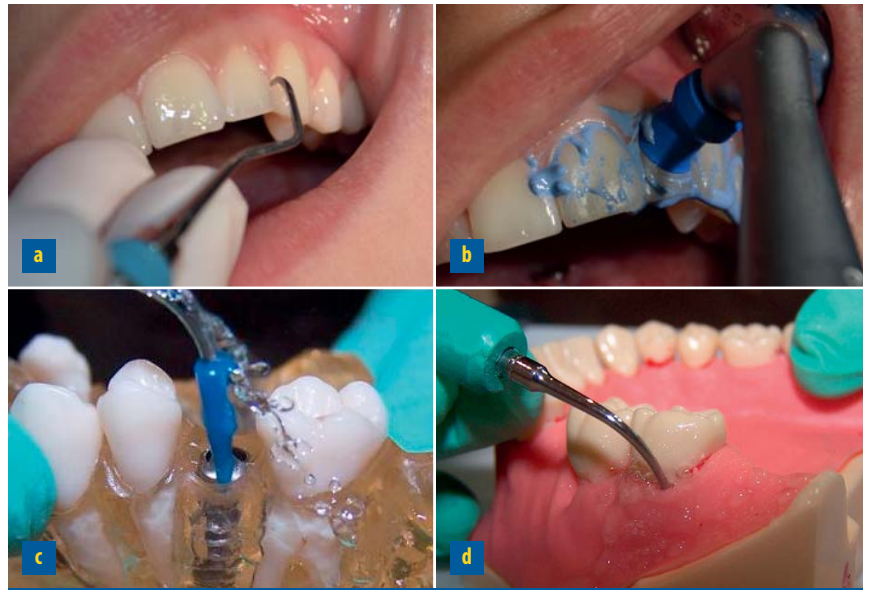


Abb. 6a, b, c, d: Einzelschritte einer hochwertigen Prophylaxe

(Fotos 2-4, 6a-d: P. Ried)

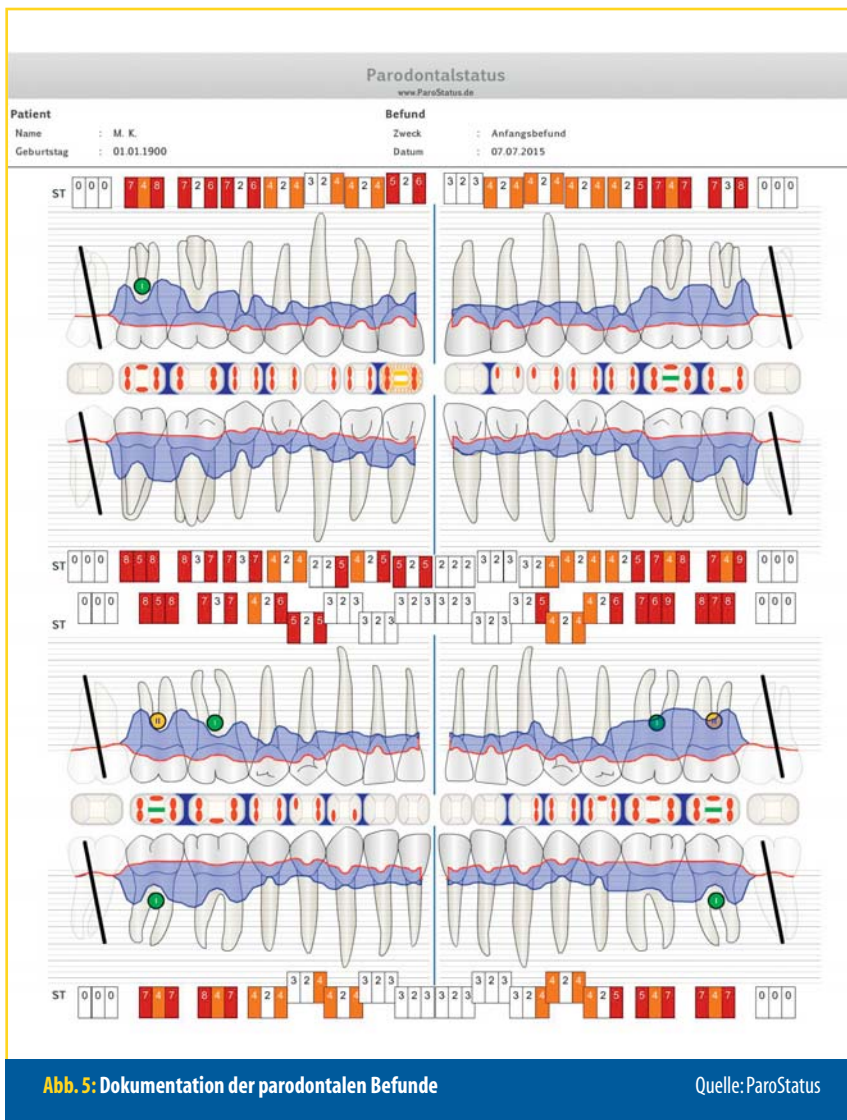


Abb. 5: Dokumentation der parodontalen Befunde

sonderheiten wie Xerostomie, Implantate oder auch eine Schwangerschaft sind ebenso im Behandlungsablauf zu berücksichtigen wie Allgemeinerkrankungen (Diabetes mellitus, Transplantate etc.). Es ist daher unabdingbar, gemeinsam im Praxisteam verschiedene Behandlungskonzepte zu erarbeiten, welche gezielt auf die individuellen Bedürfnisse des Patienten eingehen, allen grundlegend bekannt sind und auch konsequent durchgeführt werden.

Mit fundiertem Wissen Überzeugungsarbeit leisten

Doch nicht nur die Kompetenz der Mitarbeiter allein führt dazu, dass in Ihrer Praxis die PZR-Termine monatelang im Voraus ausgebucht sind: Die ausführliche Aufklärung des Patienten über die Vorteile einer PZR im Allgemeinen sind natürlich wichtig, ausschlaggebend ist aber der feine Unterschied zwischen einer hochwertigen Prophylaxe (Abb. 6a-d) und einer 0815-PZR! Hier muss sowohl der Chef als auch jeder einzelne Mitarbeiter in der Lage sein, mit fundiertem Wissen ganze Überzeugungsarbeit zu leisten, denn oft reagiert der Patient zunächst mit Gegenargumenten wie: „Das habe ich schon einmal gemacht: war schmerzhaft und hat überhaupt nichts gebracht!“ Solchen Aussagen können Sie nur entgegentreten, wenn Sie genau wissen, dass gerade das bei Ihnen

nicht der Fall ist. Lässt sich ein Patient dann tatsächlich überzeugen, verlangt er gerade bei der ersten Prophylaxe-Sitzung besondere Aufmerksamkeit, intensive Beratung und eindrucksvolle Parodontalbefunde (Abb. 5), die ihm z. B. mit Röntgenbildern, Computerprogrammen, Intraoralkameras etc. vor Augen geführt werden. Wir planen daher von vornherein bei Prophylaxe-Neupatienten eine Viertelstunde mehr Zeit ein als bei der normalen PZR, also 75 Minuten. Die meisten unserer Patienten waren überrascht, wie angenehm und effektiv eine Zahnreinigung sein kann, manche kommen ausschließlich wegen der PZR zu uns, während sie ihrem „alten Zahnarzt“ weiterhin treu bleiben. Der gewisse „Wellness-Faktor“ gehört zur Prophylaxe-Praxis ebenso dazu wie eine behinderten- und se-

niorengerechte Einrichtung, Services wie Prothesenreinigung oder Terminerinnerung per Brief oder SMS und natürlich ein effektives Recall-System.

All dies lässt sich selbstverständlich nicht von heute auf morgen umsetzen. Doch hat sich die Prophylaxe erst einmal in Ihrer Praxis etabliert, steigt der Zugewinn an Neupatienten allein durch Weiterempfehlung enorm und wird quasi zum Selbstläufer. Durch Delegation und konkrete Aufgabenverteilungen fördert der Chef das selbstständige und verantwortungsvolle Arbeiten bei seinen Mitarbeitern und kann sich um andere Angelegenheiten kümmern, während er gleichzeitig das Wohlbefinden der Patienten und natürlich auch den Praxisumsatz erhöht.

pi

Lesen Sie im nächsten Teil, wie Sie all diese Anforderungen an eine niveauvolle Prophylaxe-Praxis im normalen Alltag umsetzen können, sodass die Patienten nur noch frohen Mutes bei Ihnen klingeln, denn sie müssen ja „nur zur Zahnreinigung“ und nicht „zum Zahnarzt“!

Patricia Ried

Dentalhygienikerin
Bahnhofweg 5
89331 Burgau
Mobil: 0152/24680280
E-Mail: mail@patriciaried.de
www.patriciaried.de und
www.patricia-ried.de