

Patricia Ried

## Neue Serie

# Erfolgsmodell – wirkungsvolle Prophylaxe ist eine Herausforderung für die Zahnarztpraxis

## Teil 2: Umsetzung eines Präventionskonzeptes

**Aller Anfang ist schwer – und so braucht es auch in der Zahnarztpraxis eine gewisse Zeit, bis sich die Prophylaxe erfolgreich etabliert hat und alles nach Plan läuft. In unserer Praxis Dr. Forstner & Partner haben wir dieses Ziel erreicht und genießen als Prophylaxe-Praxis hohes Ansehen bei den Patienten. Im zweiten Teil meiner Serie „Erfolgsmodell Prophylaxe“ zeige ich einige Ideen auf, die wesentlich zum Erfolg unserer Prophylaxe beigetragen haben.**

Den ersten Schritt – nämlich die Etablierung einer eigenen Prophylaxe-Abteilung – macht die Praxis-Chefin bzw. der -Chef. Dabei ist es extrem wichtig, für jeden Mitarbeiter Aufgabenbereiche festzulegen, die klar die jeweilige Tätigkeit, Weisungsbefugnis etc. regeln (z. B. wer übernimmt die Leitung?).

Um Arbeitsabläufe weitestgehend zu standardisieren, sollte gemeinsam mit dem Mitarbeiterteam ein möglichst detailliertes Prophylaxekonzept erarbeitet werden:

- ▶ Bei welchen Patienten sind welche Maßnahmen und welche Mundhygieneinstruktionen angebracht?
- ▶ Wie viel Zeit soll hierfür eingeplant werden?
- ▶ Welche Parameter und Indizes (Sechs-Punkt-Messung, Bleeding on Probing [Abb. 1] usw.) werden wie aufgenommen und dokumentiert?
- ▶ Anhand welcher Risikofaktoren (z. B. Allgemeinerkrankungen wie Diabetes mellitus) und Befunde (z. B. persistierende Blutungen) muss der Recall-



Abb. 1: Sechs-Punkt-Messung, BOP Bleeding on Probing

- Abstand festgelegt werden, um noch rechtzeitig auf mögliche Veränderungen reagieren zu können?
- ▶ Wie wird die Warteliste geführt, um Leerlaufzeiten im Terminkalender zu verhindern?

### Den Wert der Prophylaxe unterstreichen

Natürlich wird es immer wieder Korrekturen geben (z. B. wenn eine Maßnahme nicht zum gewünschten Erfolg führt).

Wichtig ist es aber zunächst, einen einheitlichen „Fahrplan“ aufzustellen und Veränderungen nur in Absprache mit allen Mitarbeitern sowie zu festen Zeitpunkten durchzuführen.

Mit einer eigenen Arbeitskleidung, deren Farben ruhig etwas kräftiger sein dürfen als bei der zahnärztlichen Behandlung, gewährt man der Prophylaxe ein gewisses Alleinstellungsmerkmal. Die Patienten sehen zudem auf den ersten Blick, welche Mitarbeiterin in der Prophylaxe tätig ist. Damit die Patienten eine professionelle Zahnreinigung (PZR) eher als Wellness- statt Zahnbehandlung empfinden, sind kleine Aufmerksamkeiten wie Vaseline für die Lippen oder ein feucht-warmes Gästehandtuch fürs Gesicht sehr willkommen. Neben der Grundausstattung (hochwertige Handinstrumente, effektive Ultraschallgeräte oder Aircaler mit den passenden Aufsätzen, schonende Materialien wie Perio-Pulver auf Glycin-Basis [Abb. 2] oder ein antibakterieller Lack [Abb. 3] usw.) gehören zur Prophylaxe-„Hardware“ die beiden effektivsten Überzeugungstools: eine Intraoralkamera und ein patientenfreundliches Computerprogramm, das nicht nur Dokumentationszwecken dient, sondern für den Patienten eine anschauliche Übersicht über seinen eigenen Status ausdrückt. Bei den delegierbaren Leistungen haben sich die photodynamische Therapie und das Kariesdiagnostikgerät DIAGNodent als weitere Pluspunkte herausgestellt.

### **Wichtigste Voraussetzung: Qualifikation**

Wenn diese Basis steht, fehlt noch die Prophylaxe-„Software“: das manuelle und fachliche Niveau der Prophylaxefachkräfte. Hierzu sind oft viele und leider auch kostenintensive Kurse und Fortbildungen unabdingbar! Sich dagegen bequem vor Ort von Firmenvertretern irgendetwas erklären zu lassen, hat – wie die Vergangenheit zeigt – selten etwas gebracht – außer, dass die neu gekauften Geräte anschließend für Jahre unbenutzt in der Ecke stehen. Ist Parodontologie bereits ein Tätigkeitsschwerpunkt in der Praxis, kann zwar die Zahnärztin bzw. der Zahnarzt die notwendigen theoretischen und praktischen Kenntnisse



**Abb. 2:** Biofilmmangement mit Perio-Pulver auf Glycin-Basis

auch intern vermitteln, trotzdem ist es zwingend nötig, sich die für die Prophylaxe erforderlichen parodontologischen Kenntnisse in Fortbildungen anzueignen.

Das neu erlernte Wissen kann jedoch nur umgesetzt werden, wenn die im Kurs empfohlenen Materialien und Instrumente auch in der Praxis zur Verfügung stehen. Prophylaxe-Mitarbeiter und Praxisinhaber müssen daher gemeinsam zwischen wirtschaftlichen und nützlichen Investitionen abwägen, eine gewisse Kompromissbereitschaft sollte dabei auf beiden Seiten gegeben sein!

### **Für das Team-Gefühl sorgen und den Erfolg kontrollieren**

Um zu vermeiden, dass sich mit zunehmender Eigenregie der Prophylaxe-Abteilung auf einmal zwei Lager innerhalb der Praxis bilden, bieten wir allen Mitarbeitern (auch den Reinigungskräften) die PZR kostenlos an. Dies hat einige wichtige Hintergründe: Zum einen sorgt diese Maßnahme für ein gutes Team-Building. Zum anderen führt das sofortige kollegiale Feedback, z. B. über einen als unangenehm empfundenen zu starken Druck, zu einer erheblichen Verbesserung des manuellen Geschicks der Prophylaxe-Assistentin.

Darüber hinaus kommt jeder Mitarbeiter regelmäßig in den Genuss dieser „Spezialbehandlung“ und lernt ihren Wert zu schätzen. Diese Begeisterung wird wiederum nach außen weitergegeben, sei es an die Patienten oder an andere Mitmenschen – eine bessere Werbung gibt es nicht!

Wenn die Prophylaxe einmal angelaufen ist, heißt es „am Ball bleiben!“. Die Leitung der Prophylaxe-Abteilung muss zusammen mit dem Praxisinhaber bzw. der –inhaberin immer wieder das bestehende Konzept auf Effizienz bzw. Wirtschaftlichkeit prüfen und gegebenenfalls ändern. Hierfür ist es besonders zu Beginn nötig, in regelmäßigen Abständen Besprechungen zwischen Prophylaxe-Leitung und Chef abzuhalten, um beide Parteien auf den neuesten Stand zu bringen. Daneben gehören Gespräche innerhalb des Prophylaxeteams (mindestens alle sechs bis acht Wochen) zur normalen Arbeitszeit und sollten auch sinnvoll genutzt werden. Es hat sich bewährt eine Liste anzulegen, auf der alle zwischenzeitlich aufgetretenen Fragen oder Kritiken notiert und dann gezielt in der Besprechung abgehandelt werden. Ohne diese Tagesordnungspunkte enden die Sitzungen oft in ziellosen Diskussionen und Alltagsgeschichten. Großen Wert sollte man darauf legen, dass alle Teilnehmer (auch



**Abb. 3:** Applikation eines antimikrobiellen Lacks

die Abteilungsleitung) auf Augenhöhe miteinander reden. Hackordnungen und Positionierungsgehabe ersticken jede konstruktive Kritik im Keim. Jeder Mitarbeiter soll zu Verbesserungsvorschlägen motiviert werden, über Fehler berichten oder aber auch Lob aussprechen. Gemeinsame Ziele können nur dann erreicht werden, wenn sie auch in der Gruppe formuliert wurden!

Es lohnt sich darüber hinaus, Fragebögen an die Patienten auszuteilen oder nach der Behandlung direkt nachzufragen, ob irgendetwas Positives oder Unangenehmes während der Prophylaxe aufgetreten ist. Ganz überwiegend stößt solch eine Befragung auf positive Resonanz: Der Patient hat das Gefühl, seine Meinung ist in dieser Praxis von Bedeutung. Dadurch verzeiht er Unannehmlichkeiten auch viel leichter und geht nicht mit einem Gefühl von Enttäuschung nach Hause.

## Zusammenfassung

Ich möchte unterstreichen, dass neben einer guten Geräte- und Material-Ausstattung letzten Endes die persönliche Kompetenz der Prophylaxe-Mitarbeiter für die Qualität der Behandlung und damit für den Erfolg der Prophylaxe entscheidend ist. Um dieses Niveau zu erreichen, sind firmen-unabhängige Schulungen sowie regelmäßige Team-Besprechungen mit den Prophylaxe-Mitarbeitern sinnvoll. Diese Maßnahmen erfordern Zeit und Geld, doch nur wenn die Kommunikation im Team einwandfrei funktioniert, kann das im Kurs erlernte Wissen weitergegeben und effizient in der Praxis umgesetzt werden. *pi*

**Patricia Ried** Dentalhygienikerin  
Bahnhofweg 5 · 89331 Burgau  
Mobil: 0152/24680280  
E-Mail: mail@patriciaried.de  
www.patriciaried.de



**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)