

# Praxishygiene als Patientenbindungsinstrument?

Autor: Barbara Eberle

Sie und Ihr Team haben die RKI-Richtlinien verinnerlicht und im Praxisalltag integriert.

Das ist nicht überall selbstverständlich und daher als Leistung zu betrachten. Im immer härter werdenden Wettbewerb kann dies durchaus ein Thema sein, mit dem man sich gegenüber den Patienten profilieren kann. Schließlich gibt es immer mehr aufgeklärte und mündige Patienten, die auch einen Zahnarztbesuch kritisch beäugen und auf zahlreiche Details achten. Da es den meisten Patienten nicht möglich ist, die Fachkompetenz des Zahnarztes zu beurteilen, schauen sie auf oberflächlichere Bereiche, die sie wahrnehmen und einschätzen können. Es fängt z.B. beim Umgangston zur Begrüßung an, geht über die Auswahl der Zeitschriften im Wartezimmer – „nur“ Gesundheitsmagazine oder auch Hochglanztitel? – bis hin zur deutschen Tugend der Sauberkeit und Reinheit.

Bedenken Sie dabei, dass Hygiene nicht nur ein zeitintensiver Arbeitsablauf ist, sondern Krankheiten vorbeugen kann. Diesen Zusatznutzen im Sinne eines Mehrwerts können Sie Ihren Patienten kommunizieren, um Ihr Verantwortungsbewusstsein herauszustellen. Ihre Patienten müssen Ihnen nicht blind vertrauen, Sie können Ihnen auch Argumente aktiv anbieten. Es gibt beispielsweise Zahnärzte, die sprechen mit ihrem Telefonbucheintrag bereits gezielt Angstpatienten an und greifen das Thema Angst auch in ihrer gesamten Außenkommunikation auf. Ebenso ist es mit dem Thema Hygiene möglich. Positionieren Sie Ihre Praxis mithilfe klarer Botschaften und heben Sie sich von den Kollegen ab. Am Beispiel der Praxishygiene werde ich Ihnen im Folgenden aufzeigen, welche Inhalte für Patienten relevant sind und wie man sie kommuniziert ohne abzuschrecken, sondern um Vertrauen aufzubauen.

## Weiß und porentief rein

Die Kleidung des Teams steht bei der Wahrnehmung von gepflegtem und reinem Arbeiten im Fokus aller Patienten. Das Poloshirt, der Kasack oder Kittel werden auf den ersten Blick gesehen und vermitteln dem Patienten ein Gefühl von Vertrauen oder Zweifel. Das Bedürfnis der Patienten einer hygienischen Behandlung ist ein Faktum – diese Erwartung kann bereits mit der Praxiskleidung sichtbar bzw. nicht sichtbar erfüllt werden, d.h. die Arbeitskleidung muss nicht nur geeignet, sondern auch sauber und fleckenfrei sein. Das Gewebe muss eine hohe Keimdichtigkeit aufweisen und flüssigkeitsdicht sein, um der Gefahr der Durchnässung vorzubeugen. Die in der Praxis getragene Kleidung dient schließlich nicht nur dem Schutz des Arztes oder des zahnärztlichen Personals vor Kontamination

mit Appetit an einen Tisch, an dem er auf der benutzten Tischdecke erkennen kann, welches Gericht sein Vorgänger verspeist hat, und so möchte auch kein Patient die Leiden seines Vorgängers auf der Arbeitskleidung des Praxispersonals ablesen können.

## Handschuhe sind zum Wechseln da

Als wichtigste Hygienemaßnahme wird stets die Händehygiene genannt. Handschuhe müssen immer dann getragen werden, wenn es zum Kontakt mit dem Speichel des Patienten kommen kann, bei Kontakt mit Blut, Berühren kontaminierter Gegenstände, Materialien und Flächen, bei manueller Untersuchung von Verletzungen oder entzündlichen Veränderungen der Mundschleimhaut sowie bei infektiösen Patienten, aber das wissen Sie



Coachingsituation: Erklärung des Desinfektions- und Hygieneplans, der in keinem Sterilraum fehlen sollte.

mit Keimen und Erregern, sondern hat auch eine Schutzfunktion gegenüber den Patienten. Das behandelnde Team ist nicht nur Empfänger von pathogenen Mikroorganismen, sondern auch potenzieller Verteiler dieser Keime. Kein Restaurantbesucher setzt sich

ja bereits, doch helfen Sie Ihren Patienten zu erkennen, wie viel Wert Sie in Ihrer Praxis auf Hygiene legen. Ziehen Sie z.B. die Handschuhe demonstrativ in Anwesenheit des jeweils neuen Patienten an und entfernen Sie sie noch wieder vor seinen Augen, damit ge-