

Kommunikation und Motivation

Das erfolgreiche Prophylaxekonzept

Aus der modernen Zahnarztpraxis ist das Thema „Prophylaxe“ kaum mehr wegzudenken. Es kann sogar von einer Trendwende weg von der rein restaurativen hin zur präventiv orientierten Zahnmedizin gesprochen werden. Als wirtschaftliches Standbein, effiziente Patientenbindungsmaßnahme und öffentlichkeitswirksames Aushängeschild hat sich der Ausbau der Prophylaxe als maßgeblicher Faktor für den Praxiserfolg herauskristallisiert.



Dörte Kruse



Thomas Fischer

Dörte Kruse, Thomas Fischer

Die erfolgreiche Umsetzung eines Prophylaxekonzepts hängt natürlich auch von der Mitarbeit des Patienten ab. Kommunikation und Motivation heißen hier die Schlüsselbegriffe zur Beteiligung des Patienten. Kommunikation bedeutet in erster Linie Information über das Prophylaxekonzept, aber auch Beratung und nutzenorientierte Argumentation: Nur der Patient, der den Nutzen der Prophylaxeleistung in der Beratung erkennt, wird diese anschließend auch in Anspruch nehmen.

Abgerundet wird die erfolgreiche Prophylaxe durch die Motivation des Patienten zur regelmäßigen Wiederholung der Behandlung in der Praxis, vor allem aber auch zur regelmäßigen Mundpflege. Damit Kommunikation und Motivation des Patienten greifen können, bedarf es der Erfüllung der notwendigen organisatorischen Voraussetzungen.

die Prophylaxe auch in einer Einzelpraxis ein wesentliches wirtschaftliches Standbein werden soll, muss eine andere Lösung gefunden werden, z. B. durch Angebot von Prophylaxeterminen an einzelnen Wochentagen zu verschiedenen Uhrzeiten.

In jedem Fall sollte die Prophylaxe als eigenständiges medizinisches Behandlungsgebiet ausgewiesen werden, z. B. durch Abstellung einer Mitarbeiterin der Praxis eigens für die Prophylaxe, durch Einrichtung eines speziellen Prophylaxezimmers und durch Ausweisen der Prophylaxetermine in einer eigenen Spalte des Terminbuches.

Was allgemein für das Terminmanagement in einer Zahnarztpraxis gilt, sollte ebenso auf die Koordination der Prophylaxetermine angewendet werden: Auch für die Prophylaxe empfiehlt es sich nämlich, Terminblöcke einzurichten. Um den Patienten die Entscheidung, Prophylaxe in Anspruch zu nehmen, so leicht wie möglich zu machen, sollten die Termine auf den Tagesablauf der jeweiligen Patientengruppen abgestimmt werden. Am besten reserviert das Praxisteam z. B. den frühen Morgen und den späten Nachmittag bzw. Abend speziell für berufstätige Patienten.

Terminmanagement & Organisation

Nur wenn die Organisation der Prophylaxe stimmt, werden die Patienten sie auch dauerhaft in Anspruch nehmen. In einer Zwei-Behandler-Praxis, in der zwei fortgebildete Prophylaxekräfte beschäftigt sind, bietet sich ein Schichtsystem an, das Behandlungszeiten durchgehend von 8 bis 20 Uhr ermöglicht. Wenn

die autoren:

Dipl.-Volksw. Dörte Kruse
Kundenbetreuerin
New Image Dental GmbH

Dipl.-Kfm. Thomas Fischer
Fachleiter Kundenbetreuung
New Image Dental GmbH