

Individualprophylaxe für Privatpatienten

| Rainer Klerx

In Deutschland ist nur etwa jeder zehnte Bürger Mitglied einer privaten Krankenversicherung. Lohnt es überhaupt, sich diesen paar Patienten besonders zu widmen? Immerhin handelt es sich meist um Menschen mit sehr hohen Ansprüchen. Wir meinen ja, denn diese Patienten sind für uns die besten Sparringspartner. Sind wir schlecht, bleiben sie aus und wechseln die Praxis. Sind wir aber gut, entwickeln sich diese Patienten zu den besten Werbeboten, die sich eine Praxis wünschen kann.

Ein großer Teil der Privatversicherten setzt sich zusammen aus Beamten und Angestellten im öffentlichen Dienst, die gar keine andere Wahlmöglichkeit haben. Diese Patienten sind nicht wesentlich besser gestellt als gesetzlich Versicherte. Sehr häufig mangelt es dieser Gruppe auch am Verständnis für die private Versicherungsform. Der verbleibende mickerige Rest an Privatversicherten besteht aus Selbstständigen oder Angestellten, die ein Einkommen oberhalb der hohen Beitragsbemessungsgrenze haben. Dazu kommt noch ein kleiner Teil derjenigen, die den steinig und schwer praktikierbaren Weg der Kostenerstattung gewählt haben.

Es lohnt sich dennoch, sich den Privatpatienten besonders zu widmen. Denn nicht aus Zufall oder Glück existieren einige Praxen, die sehr hohe Privatpatientenanteile haben. In den meisten Fällen sind dies auch Spitzenpraxen, die sich qualitativ deutlich von der breiten Masse abheben.

| Umfassende Fürsorge

Nehmen wir doch diese Herausforderung an! Wir müssen natürlich genau wissen,

was diese Gruppe von uns erwartet. Ganz sicher keine durchschnittlichen Leistungen! Was heißt das für unsere Prophylaxeabteilung? Ganz sicher: PZR allein ist nicht genug! Die Amerikaner sprechen von „comprehensive care“, d.h. umfassender Fürsorge.



Ein freundlicher und persönlicher Empfang ist sehr wichtig.

Der vor einigen Jahren neu geprägte Begriff „Mundwellness“ ist bereits Geschichte, Wohlfühl-Atmosphäre mittlerweile eine Selbstverständlichkeit. Es treibt nämlich kein Schmerz die Prophylaxepatienten in unsere Praxen. Sie kommen vollkommen aus freien Stücken. Wir erleichtern ihnen die Entscheidung, uns ohne Behandlungsnotwendigkeit zu besuchen, wesentlich, wenn bestimmte Kriterien erfüllt werden: Ein Albtraum für viele Patienten sind die typischen Zahnarztgerüche. CHKM und ähnliche Düfte empfindet jeder normale Mensch als Zumutung. Ganz abgesehen davon, dass es andere wirksame Medikamente gibt, besteht die Möglichkeit mit Duftölen und Duftkerzen eine entspannte Atmosphäre

zu schaffen. Prophylaxeräume sollten nicht unbedingt klinische sterile Ausstrahlung haben. Das bedeutet natürlich nicht, dass es Kompromisse bei der Hygiene geben darf. Bequeme Stühle mit weicher Polsterung (z. B. Dental-Ez) sind aber sicher besser geeignet als die modernste ergonomische Entwicklung für uns Zahnärzte. Freundliche Farben und Bilder an den Wänden kosten kein Vermögen und wirken Wunder. Lippenbalsam vor der Behandlung oder ein heißes Tuch danach wie nach einem langen Flug empfindet jeder als angenehme Zuwendung. In erfolgreichen Prophylaxepraxen sind diese Dinge Standard.

| Prophylaxemitarbeiterinnen

Vielen aufgeklärten Patienten ist aber heute auch bekannt, dass Parodontitis nicht nur Zahnfleischbluten bedeutet, sondern gravierende Einflüsse auf die allgemeine Gesundheit hat.

Es gilt heute als erwiesen, dass das Fehlgeburtenrisiko im Zusammenhang mit Parodontalerkrankungen steigt. Auch die Gefahr, einem Herzinfarkt zu erliegen, ist mit einer Parodontitis größer. Besondere Zuwendung benötigen die Diabetiker – unter den Risikopatienten eine riesige Gruppe von mehreren Millionen Menschen! In Deutschland wird die Parodontitis immer noch verniedlicht. Zahnverlust ist eben Schicksal. Bei aufgeklärten Patienten ändert sich aber dieses Bewusstsein.

Die Prophylaxemitarbeiterin hat deshalb einen ganz anderen Stellenwert erhalten als früher. Ähnlich wie ein Tennis- oder Golflehrer oder noch aktueller der Personaltrainer, hat die Prophylaxemitarbeiterin großen Einfluss auf das Wohlbefinden ihrer Patienten (Kunden?).

Weiß Zähne und ein strahlendes Lächeln haben zweifelsfrei einen hohen Stellenwert, aber auch der gesamtgesundheitliche Faktor ist extrem wichtig geworden. Die Gruppe der gut verdienenden Privatversicherten ist in der Regel keine achtzehn mehr. Die Erwartungen an unsere Prophylaxemitarbeiterinnen sind daher sehr hoch: Wir leben im Zeitalter der Information. Jedes Mitglied dieser Privatpatientengruppe benutzt das Internet täglich oft einige Stunden. Nahezu alle Informationen sind abrufbar. Unsere Mitarbeiterinnen müssen deshalb noch viel mehr bieten: Größtes Wissen in allen Be-

[kontakt]

Rainer Klerx
Pelikanstr. 4
30177 Hannover
Tel.: 05 11/70 92 92
Fax: 05 11/7 01 02 17