

Compliance: Erfolgsentscheidender Faktor

| Marius Urmann

Wenn es um den langfristigen Behandlungserfolg im Allgemeinen oder um die Kommunikation mit dem Patienten geht, taucht ein Begriff bei Fortbildungsveranstaltungen, Team-Meetings und auch in der dentalen Fachpresse immer wieder auf: die Patienten-Compliance. Sie gilt gemeinhin als unerlässlich und ist doch längst nicht immer vorhanden. Aber woher stammt der Begriff Compliance überhaupt, was genau hat man darunter zu verstehen und welche Möglichkeiten hat das Praxisteam, auf die Compliance einzuwirken?

Was die Wortherkunft betrifft, gibt wie so oft auch bei der Compliance ein Blick ins Lateinische Aufschluss: Der Begriff leitet sich von dem Verb „complere“ ab, das sich mit „anfüllen“ oder „füllen“ übersetzen lässt – der Weg zum „Erfüllen“ ist also nicht weit. Dementsprechend wird unter dem Terminus Compliance in verschiedenen Zusammenhängen die Einhaltung bzw. die Befolgung gewisser Verhaltensregeln oder Richtlinien verstanden. Im wirtschaftlichen Kontext kann daher beispielsweise von Compliance gesprochen werden, wenn ein Unternehmen die in seinem Bereich geltenden gesetzlichen Vorgaben erfüllt. Auf den zahnmedizinischen Sektor übertragen, wird aus dem Unternehmen sozusagen der Patient und aus dem Gesetzgeber der Zahnarzt. Hält sich der Patient an die Vorgaben des Zahnarztes und befolgt er seinen Ratschlag, handelt es sich um Compliance, andernfalls um Non-Compliance. Daher wird die Compliance auch als „Therapietreue“ übersetzt.

So individuell wie der Patient

Dass die Compliance je nach Einzelfall unterschiedliche Aspekte beinhaltet, ist keine Überraschung. Schließlich greift

nicht bei jedem Patienten das gleiche Behandlungskonzept, weshalb auch die Verhaltensregeln, an die es sich zu halten gilt, von Patient zu Patient variieren. Für einen Parodontitispatienten beispielsweise wird neben der gründlichen Entfernung von oralen Biofilmen mit hoher Wahrscheinlichkeit auch ein engmaschigerer Recall zu den Vorgaben des behandelnden Zahnarztes gehören. Das Wahrnehmen dieser Recall-Termine fällt demnach ebenso in den Bereich der Patienten-Compliance. Andere denkbare Compliance-Faktoren wären etwa das Verringern des Tabakkonsums, eine Ernährungsumstellung oder die Verwendung bestimmter Mundpflegehilfsmittel wie elektrische Zahnbürsten oder Interdentaltbürsten. Letztendlich kommt es also auf den Patienten an. Ist er dazu bereit, regelmäßig in der Praxis zu erscheinen? Putzt er seine Zähne in der vom Zahnarzt empfohlenen Weise? Ist er gewillt, zum Wohle seiner Mundgesundheit das Rauchen aufzugeben? Fragen wie diese bestimmen die Compliance und somit unterm Strich den Therapieerfolg – insbesondere wenn es um die langfristige Behandlung einer parodontalen Erkrankung geht.



Die Oral-B App informiert, erinnert und motiviert den Patienten. So erhält er zum Beispiel Abzeichen für regelmäßiges Putzen oder das Absolvieren bestimmter Putzprogramme.

Möglichkeiten zur Einflussnahme

Doch glücklicherweise ist die Compliance kein unveränderlicher Faktor. Ist sie nur in unzureichendem Maße vorhanden, muss man sich nicht damit abfinden. Vielmehr hat das Praxisteam die Chance, sie positiv zu beeinflussen. Poplinger¹ etwa nennt hierfür drei wesentliche Möglichkeiten: die ausführliche Information des Patienten, ein positives Verhältnis zwischen Patient und Zahnarzt sowie Erinnerungsmechanismen zur Verhinderung von Rückfällen in ungewünschte Verhaltensmuster. Bei allen drei Optionen erscheint eine erfolgreiche Patientenkommunikation als unerlässlich.

Um die Interaktion zwischen Patient und Praxisteam in diesem Sinne zu verbessern und positiv aufzuladen, wird heutzutage so manches unternommen. So sorgt beispielsweise eine ansprechende Praxiseinrichtung dafür, dass sich der Patient wohlfühlt, während



Den Patienten gut zu informieren – etwa über die häusliche Mundpflege – ist eine Möglichkeit, seine Compliance zu verbessern.

das gut geschulte Praxispersonal im Beratungsgespräch dank diverser Coachings sowohl verbal als auch nonverbal souverän auftritt. Dabei können bestimmte Gesprächstechniken wie etwa das Motivational Interviewing zum Einsatz kommen. Sie verleihen der Patientenkommunikation eine neue Dynamik und helfen dabei, den dozierenden Stil früherer Zeiten zu vermeiden.

Compliance im digitalen Zeitalter

Ganz aktuell zeichnet sich darüber hinaus noch ein weiterer Trend ab: Nachdem die Digitalisierung die Zahnarztpraxis bereits in verschiedenen Bereichen wie der Verwaltung, dem Qualitätsmanagement oder der eigentlichen Behandlung erobert hat, trägt sie nun auch zur Verbesserung der Compliance bei. Zu diesem Zweck wird das Smartphone des Patienten als Hilfsmittel für die Patientenkommunikation genutzt. Mit speziell entwickelten Apps, wie etwa der Oral-B App, kann das Handy sozusagen zum verlänger-

ten Arm des Praxisteamts werden. Denn dieser digitale Helfer unterstützt Zahnarzt und Assistenten dabei, den Patienten zu informieren, ein gutes Verhältnis zu ihm aufrechtzuerhalten und ihn an Termine und wichtige Mundpflegemaßnahmen zu erinnern.

So lassen sich beispielsweise allgemeine Informationen zur Zahnarztpraxis, individuelle Putzprogramme oder Hinweise zur Verwendung von Mundspüllösungen oder Interdentalbürsten sowie Erinnerungen an den nächsten Zahnarztbesuch per App auf dem Smartphone speichern. Des Weiteren motiviert sie den Patienten dazu, seine Putzroutine zu verbessern – etwa durch Abzeichnen, sogenannte Achievements, die regelmäßiges und ausreichend langes Putzen belohnen.

Fazit für die Praxis

Bei dem auch als Therapietreue übersetzten Begriff Compliance handelt es sich um einen für den Behandlungs-

erfolg essenziell wichtigen Faktor. Je nach Einzelfall kann er verschiedene Aspekte wie zum Beispiel Termintreue, Ernährungsumstellung oder das Mundpflegeverhalten umfassen. Bei mangelnder Compliance hat das Praxisteam die Chance, diese positiv zu beeinflussen – durch Informationsvermittlung, ein gutes Verhältnis zum Patienten sowie die Erinnerung an wichtige Aspekte der Therapie.

Um hier erfolgreich zu sein, helfen neben bestimmten Kommunikationsstrategien aktuell auch digitale Hilfsmittel wie etwa Zahnputz-Apps.

Literatur

1 Poplinger A.; Adherence to oral hygiene and dental self-care. Refuat Hapeh Vehashinayim. 2010 Apr.; 27(2): 38–49, 62–3.



Infos zum Unternehmen

kontakt.

Procter & Gamble GmbH

Sulzbacher Straße 40–50
65824 Schwalbach am Taunus
Tel.: 0203 570570 (Service-Center Walzer)
www.dentalcare.com

ANZEIGE

parodur Gel & parodur Liquid

Parodontitisprophylaxe für die Praxis und zu Hause



NEU