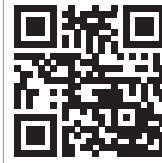




© Kzenon

Die professionelle Zahnreinigung ist für die Patienten von heute attraktiver denn je. Dank der Zuschüsse und Boni von Krankenkassen, ob nun private Zusatzversicherungen oder von gesetzlichen Krankenkassen, fragen Patienten verstärkt nach der professionellen Zahnreinigung (PZR). Einige interessierte Patienten informieren sich bereits vorab (telefonisch oder im Internet) über die PZR und wünschen als Ersttermin diese Behandlung. Wen wundert es daher, dass der Trend der Prophylaxe immer weiterwächst?

Stephanie Entenmann
[Infos zur Autorin]



Der Prophylaxetrend geht voran – gehen Sie mit

Stephanie Entenmann

Von Praxispersonal, Versicherungsvertretern und Kollegen hört man, dass einige Patienten die Zahnarztpraxis aufgrund der PZR bereits gewechselt haben. Eine hochwertige PZR-Sitzung ist immer öfter das A und O für die erfolgreiche, moderne Zahnarztpraxis. Als logische Schlussfolgerung für diesen Wandel in der Zahnmedizin sehen ei-

nige Patienten die Prophylaxefachkraft mehr als den Zahnarzt selbst. Die regelmäßige PZR wird von einigen Patienten sogar drei bis vier Mal pro Jahr durchgeführt. Fachlich können Patienten die Dienstleistung der Zahnarztpraxis in der Regel allerdings nicht korrekt beurteilen. Patienten sind Laien und sie kennen weder den optimalen Behand-

lungsablauf noch die benötigten Instrumente und auch nicht die richtige Anwendung. Dennoch bewertet jeder Patient subjektiv die erlebte Behandlung – als ein positives oder negatives Erlebnis. Vor allem bei der PZR. Hier spielen viele Details eine Rolle, die gesamt betrachtet werden sollten. Bewertet wird sozusagen nicht die fachlich korrekte

Durchführung, sondern der persönliche und professionelle Umgang mit dem Patienten.

Obwohl Patienten die Behandlung fachlich nicht beurteilen können, beurteilen sie sie trotzdem – nämlich nach den entstandenen Emotionen während des Praxisbesuches. Ein Beispiel: Das Praxispersonal ist dem Patienten gegenüber unhöflich und wirkt etwas unsicher. Der Patient bekommt schnell das Gefühl, dass er nicht willkommen ist und nicht richtig wahrgenommen wird. Wird dann noch die professionelle Zahnreinigung schmerzhaft, verankert sich auch diese negative Emotion weiter im Bewusstsein. Zu guter Letzt wird der Bogen noch weiter gespannt und der Patient erlebt die Verabschiedung beinahe wie einen Rauschmiss, damit schnell der nächste Patient abgearbeitet werden kann. Auch wenn die PZR von der Prophylaxefachkraft überaus gründlich durchgeführt wurde, das negative Erlebnis bleibt im Kopf gespeichert und es ist fraglich, ob der Patient dieses Erlebnis wiederholen wird.

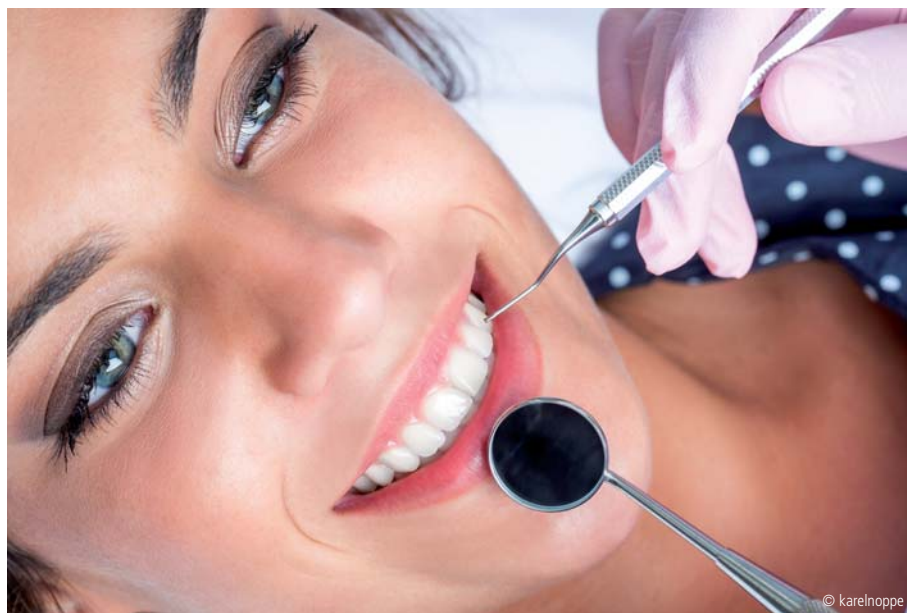
Die Schlüsselsituation am Empfang

Bereits beim Patientenempfang sollte man einen großen Wert auf die Betreuung der Patienten legen. Gerade bei Neupatienten muss man einen professionellen Umgang an den Tag legen, denn sie sind keine Stammpatienten und verzeihen weit weniger Fehler als ein Patient, der schon Jahrzehnte in der Praxis zugegen ist. Jede Marketing- und Werbeanstrengung einer Zahnarztpraxis verpufft im Nichts, wenn die Praxis Neupatienten nicht zu dauerhaften Stammpatienten machen kann.

Die Begrüßung und der Empfang sollten stets freundlich und in offener Körpersprache geschehen. Der Patient sollte volle Aufmerksamkeit und vollen Respekt bekommen. Absolute „No-Go’s“ sind zum Beispiel: Den Patienten kaum wahrnehmen und nicht anschauen, mit dem Patienten sprechen, während man eine andere Tätigkeit macht, dem Patienten während des Sprechens den Rücken zudrehen.

Punkten Sie mit Höflichkeit

Ist der Patient angekommen, wird er freundlich und bestimmt mit unterstreichender und offener Gestik in das Wartezimmer geleitet. Neupatienten sollten generell immer in das Wartezimmer begleitet werden. Wird der Patient aus dem Wartezimmer gerufen, geht man höflicherweise mindestens bis zur Wartezimmertür. Wer geht nun voran? Hier teilen sich die Meinungen und nicht selten wird empfohlen, dem Patienten den Vortritt zu gewähren. Dies erscheint allerdings nur im ersten Moment die höflichere Wahl zu sein. Jedem Menschen ist es unangenehm voranzugehen,



wenn man den Weg nicht kennt und ständig angeleitet werden muss. Besser ist es daher, selbst voranzugehen und den Patienten folgen zu lassen. Vor dem Behandlungszimmer lässt man dem Patienten den Vortritt, das Wartezimmer zu betreten und weist ihm anschließend seinen Platz zu.

Small Talk einplanen

Bei ängstlichen Patienten bietet es sich an, einen kurzen Small Talk zu halten. Dadurch hat man die Chance, den Patienten zu öffnen, damit er seine Angst und seine Anspannung lösen kann. Beim Small Talk sollte man darauf achten, sich nicht im Gespräch zu verfangen, sondern trotzdem zügig mit der Be-

handlung zu beginnen, sonst entsteht Verzug und der nächste wartende Patient wird dadurch (zurecht) verärgert. Die Behandlung selbst sollte so angenehm wie möglich sein, und dennoch so gründlich wie möglich. Manchmal lässt sich diese Kombination nicht miteinander in Harmonie bringen. Denn auch wenn Sie versuchen, dass sich der Patient in der Praxis wohlfühlt – es ändert sich daran nichts: Entscheiden Sie sich immer für die Gründlichkeit.

Empfindet der Patient während der Behandlung häufiger Schmerzen, geht man auf ihn kommunikativ ein und ignoriert den Patienten nicht. Man zeigt Verständnis und erklärt dem Patienten

die Notwendigkeit, gründlich zu reinigen. Aufmunternde Worte wie zum Beispiel „Gleich ist es vorbei!“ können dabei hilfreich sein. Nach der Behandlung erläutert man dem Patienten, dass es beim nächsten Mal nicht so schmerzhaft sein wird, sofern die PZR regelmäßig durchgeführt wird.

Kontakt

Stephanie Entenmann

Prophylaxe Profi
Praxistrainerin & Referentin
Rathausstr. 12
85521 Ottobrunn
s.entenmann@prophylaxe-profi.com