



Henning Wulfes

Zusammen stark – Prophylaxe ist Teamaufgabe

PRAXISMANAGEMENT Was motiviert einen Patienten, sich für eine bestimmte Zahnarztpraxis zu entscheiden? Neben Ausstattung und Lage einer Praxis sowie der Persönlichkeit des Zahnarztes bestimmen vor allem das Leistungsspektrum und die Praxisphilosophie die Wahl. Dabei sollte jene nach innen wie außen vermittelte Praxisphilosophie sicherstellen, dass sich ein Patient in jeder Hinsicht und bei jedem Zahnarztbesuch voll und ganz professionell aufgehoben und wertgeschätzt fühlt und so Vertrauen in die zahnmedizinische Behandlung sowie in das vielschichtige Drumherum einer Praxis entwickeln kann.

Zu diesem Drumherum zählt auch ein sinnvolles, genau definiertes Prophylaxeprogramm, das jede Patientengruppe – ob Kinder, Jugendliche, Erwachsene oder Schwangere – bei der Erhaltung ihrer Zähne effektiv und nachhaltig unterstützt und gleichzeitig, in Bezug auf die Praxis, optimal wirtschaftlich kalkuliert ist.

In seinem 2015 erschienenen Fachbuch „Die praxisorientierte Zahnarztpraxis“ geht Henning Wulfes, Zahntechnikermeister und Initiator der academia • dental, unter anderem auf diesen wichtigen Aspekt des Behandlungskonzeptes einer Praxis ein. Wie schon in ZWP 1+2/2016 stellen wir Ihnen im Folgenden einen entsprechenden Buchauschnitt vor.

Beginn Buchauszug

Leistungsschwerpunkt: Prophylaxe und Präventivzahnmedizin

Auf ein umfassendes durchstrukturiertes Prophylaxe-, Parodontitis- und Zahnpflegekonzept können Praxen schon aus wirtschaftlichen Gründen kaum verzichten. Gut informierte Patienten erkennen, dass zahnärztliche Prophylaxe ihnen helfen kann, ihre natürlichen Zähne zu erhalten, um somit

Zahnersatz zu vermeiden oder zumindest hinauszuzögern. Ein weiterer Aspekt dient dem Erhalt hochwertiger Versorgungen.

Zwei Patientengruppen stehen hierbei primär im Fokus: Zum einen „mundgesunde“ Patienten, für die eine präventionsorientierte Zahnreinigung im Mittelpunkt steht, sowie bereits an Parodontitis erkrankte Patienten, bei denen eine parodontale Erhaltungstherapie (PET) erforderlich ist. Die Betreuung von Implantatpatienten (Mundhygiene-Intensivprogramm) nimmt einen zunehmend größeren Raum ein, da vor einer Implantattherapie in einem parodontal vorgeschädigten Gebiss Infektionen wirkungsvoll zu behandeln sind. Schwangerschafts-, Kinder- und Jugendprophylaxe, gerontologische Prophylaxe sowie Mundhygieneberatungen sind weitere mögliche Schwerpunkte.

Zunehmend entwickelt sich in breiten Bevölkerungsschichten die Bereitschaft, prophylaktisch in die eigene Zahngesundheit zu investieren. Jede Praxis ist aufgefordert, hierzu ein adäquates, altersdifferenziertes Prophylaxekonzept anzubieten. Laut einer Umfrage würden 68 Prozent der Patienten, falls man sie entsprechend anspräche, eine professionelle Zahnreinigung in Anspruch nehmen.¹ Die Prävention zur Vermeidung von Karies und Gingivitis rückt infolgedessen stetig stärker in das Bewusstsein vieler Menschen, die sich



Ein vielversprechender neuer Tag

Gemeinsam erreichen wir mehr

Zimmer Dental und BIOMET **3i** haben ihre Kräfte vereint, um ein weltweit führender Anbieter von Lösungen für die Mundgesundheit zu werden.

Mit unserem Engagement unterstützen wir Sie dabei, außergewöhnliche Ergebnisse für Ihre Patienten zu erreichen. Wir liefern Ihnen auch weiterhin modernste Lösungen, verbunden mit herausragendem Kundenservice und technischem Support.

Gemeinsam verfügen wir über 62 Jahre Erfahrung in der Dentalindustrie. Damit bieten wir Ihnen ein umfassendes Produktportfolio, Fortbildungsmöglichkeiten von Weltklasseformat sowie einen reaktionsschnellen, persönlichen Service.

Um mehr über das neue Unternehmen Zimmer Biomet zu erfahren, besuchen Sie bitte: zimmerbiomet.com.

**Es zählt nicht nur, was wir machen...
es zählt, was wir möglich machen.**

Aufgrund behördlicher Anforderungen verkaufen wir weiterhin Produkte unter Zimmer Dental Inc. bzw. BIOMET 3i LLC, bis die Produktkennzeichnung konsolidiert ist.



ZIMMER BIOMET
Your progress. Our promise.™

ADEMEA042G REV B 09/15

nicht damit abfinden wollen, jemals herausnehmbare Prothesen tragen zu müssen.

Eine moderne zahnärztliche Praxisstruktur sollte sich konsequent auf Patientenaufklärung und -motivation ausrichten. Hierzu gehören definierte individuelle Prophylaxekonzepte, eine entsprechend darauf abgestimmte Praxisorganisation sowie die eindeutige Vorgabe, jeden Patienten konsequent mit dieser Thematik vertraut zu machen: Prophylaxe als Teamaufgabe!

Ideal sind ein separater Behandlungsraum sowie eine eigenständig arbeitende zahnmedizinische Prophylaxeassistentin. Diese erarbeitet ein wirkungsvolles Mundhygieneprogramm, instruiert die Patienten, führt die professionelle Zahnreinigung durch und setzt individuelle Prophylaxeprogramme um. Die Einbeziehung des Patienten, der durch den stets griffbereiten Handspiegel erkennt, wo seine „Problemzonen“ liegen, ist dabei von besonderer Wichtigkeit. Im Anschluss wird ggf. ein Ausdruck mit der Übersicht des Mundhygienestatus in leicht verständlicher Ausführung ausgehändigt. Dieser enthält die wesentlichen Befundparameter, eine Einschätzung des persönlichen Erkrankungsrisikos und die empfohlene Recallfrequenz. Eine selbsterklärende farbliche Darstellung, beispielsweise anhand eines Balkendiagramms, stellt

nur eine von vielen Gestaltungsmöglichkeiten dar. Rot verlaufende Balken signalisieren sofortigen Handlungsbedarf. Dies vermittelt dem Patienten, dass möglicherweise ein erhöhtes Parodontitisrisiko diagnostiziert ist. Ein Zahnschema verdeutlicht visuell, wo welche der farbig codierten Interdentaltbürsten zur Anwendung kommen. Den Verlauf des Mundhygienestatus kann der Patient anhand der Ausdrücke von Termin zu Termin verfolgen und, indem er Behandlungsempfehlungen aufgreift, optimieren. Da mit dem Patienten noch während seines Aufenthaltes in der Praxis ein verbindlicher Termin zur nächsten Prophylaxesitzung abgestimmt wird, ist die Nachhaltigkeit weiterer Maßnahmen sichergestellt. Soweit es sich zeitlich einrichten lässt, ist es sinnvoll, dass der Behandler den Prophylaxepatienten zumindest kurz begrüßt. Regelmäßige persönliche Präsenz ist auch hier unverzichtbar.

Der Entwicklung eines erweiterten Prophylaxeangebotes sollte bereits in der Planungsphase ein ausgefeiltes wirtschaftliches Konzept zugrunde liegen. Die notwendigen Investitionen, ohne die sich jedoch eine merkliche Renditeerhöhung nicht erzielen lässt, sind überschaubar:

- speziell ausgestatteter Prophylaxebehandlungsraum mit entsprechendem Ambiente (vorhanden oder neu einzurichten?)
- instrumentelle Ausstattung wie Prophylaxeeinheit, Hand-, Schall- und Ultraschallinstrumente (Vector® Scaler), Pulverstrahlgeräte (Air-Flow®), Lupenbrille etc. (Bestand oder Neanschaffung?)
- intraorale Kamera (Darstellung der Vorher-Nachher-Situation)
- Materialgrundausstattung – aus hygienischen Gründen Verwendung von Einmalprodukten

Hinzu kommen die Kosten für Konzeptentwicklung und -umsetzung (patientenorientiertes Kommunikationskonzept, Prozessbeschreibung, Dokumentation, Patientenausdrücke „Mundhygieneempfehlungen“ etc.) sowie als größte Investition die Personalkosten für eine qualifizierte Fachkraft. Zunehmend richten Praxen Prophylaxe-

Center als eigenständigen Leistungsbereich mit eigener Gewinn- und Verlustrechnung ein. Viele Patienten sind bereit, in Zusatzleistungen für ihre Gesundheit zu investieren. Die Erstbehandlung dauert etwa 90 Minuten, bedarfsorientierte Folgetermine 40 bis 60 Minuten.

Für eine gute Auslastung fällt der Recall-Organisation besondere Bedeutung zu. Idealerweise erfolgt die Terminfestlegung jeweils unmittelbar nach dem Recall-Termin. Falls dies dem Patienten nicht möglich ist, wird er innerhalb der nächsten sechs Wochen zwecks telefonischer Terminabstimmung kontaktiert. Dem Patienten ist frühzeitig zu vermitteln, dass der parodontale Recall für den langfristigen Erhalt der Mundgesundheit bzw. den Erfolg des Behandlungsergebnisses nach aktiver Parodontitistherapie unverzichtbar ist. Es ist sinnvoll, sich den Termin einige Tage vor der Recall-Behandlung bestätigen zu lassen (telefonisch, per Post oder E-Mail).

Betriebswirtschaftlicher Erfolg und Qualität eines entsprechenden Leistungsangebotes sollten in regelmäßigen Abständen bewertet werden:

- Stieg der Prophylaxeumsatz (Stundensatz) im Quartalsvergleich?
- Wie hoch ist der prozentuale Anteil der Patienten, die regelmäßig Prophylaxeleistungen in Anspruch nehmen?
- Wie viele Behandlungen werden pro Woche durchgeführt (bei einer Vollzeitkraft und durchgängiger Belegung ca. 30 Behandlungen)?
- Erfolgt Fortbildungen, wurden weitere Mitarbeiter eingearbeitet?
- Konnte das Leistungsangebot ausgebaut werden?
- Gab es gezielte unterstützende Marketingaktionen (z. B. Infoabende zu dieser Thematik, Aktionen zum „Tag der Zahngesundheit“, Fachbeiträge in der Tagespresse, längere Gewährleistung bei regelmäßiger Prophylaxe)?
- Bestehen Kooperationen mit Facharztpraxen (Instruktionen zur Mundhygiene für Schwangere, Diabetiker etc.)

ANZEIGE

- Wurde ein Materialkonzept definiert?
- Erfolgen regelmäßige Unterweisungen zur Instrumentenaufbereitung, Dokumentation etc.?

Durch den Aufbau eines Praxisshops (hierzu gibt es entsprechend rechtliche, länderspezifische Vorgaben zum gewerblichem Engagement zu beachten) für empfehlenswerte Zahnpflege- und Mundhygieneartikel unterstreicht eine Praxis ihre Ausrichtung auf den Bereich der Prophylaxe. Eine dekorative Vitrine im Eingangsbereich oder Wartezimmer informiert über das Angebot. Unmittelbar nach der Behandlung können Patienten speziell für ihren Bedarf ausgewählte Zahnpflegeprodukte erwerben. Ein ansprechender Praxisshop unterstützt somit auch die Kundenbindung.

1 Umfrage Techniker Krankenkasse, 2009

Buchauszug Ende

INFORMATION

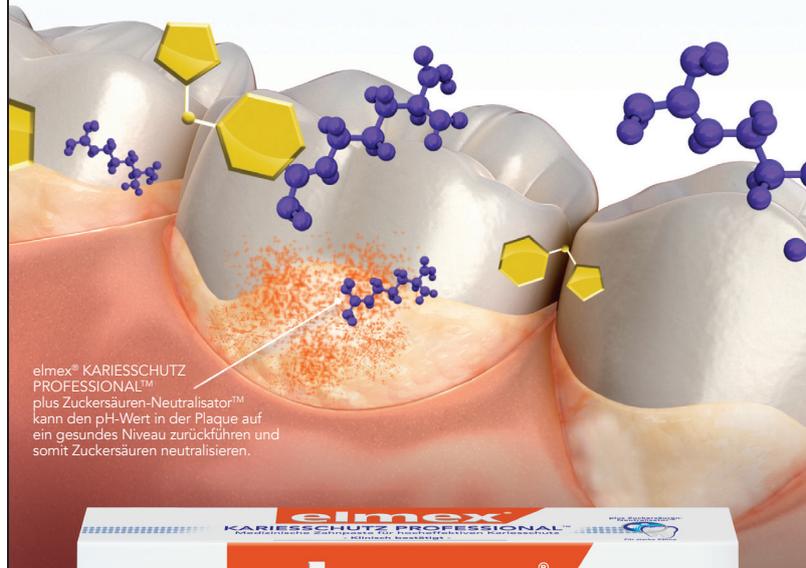
„Die patientenorientierte Zahnarztpraxis“ ist ein Ratgeber für praktizierende Zahnärzte, Praxismitarbeiter in Leitungsfunktion und Existenzgründer und beschreibt die moderne patientenorientierte Dienstleistungspraxis. Das Fachbuch vermittelt Denkanstöße und Tipps, mit denen sich Praxisabläufe optimieren lassen.

Es ist in vier Sprachen (Deutsch, Englisch, Russisch, Spanisch) bei BEGO unter www.bego.de oder im Buchhandel erhältlich.



Henning Wulfes
Die patientenorientierte Zahnarztpraxis
Marketingstrategien • Praxismanagement
ISBN 978-3-9809111-3-9
Deutsch

ZUCKERSÄUREN NEUTRALISIEREN HEISST KARIESSCHUTZ OPTIMIEREN.



elmex® KARIESSCHUTZ PROFESSIONAL™ plus Zuckersäuren-Neutralisator™ kann den pH-Wert in der Plaque auf ein gesundes Niveau zurückführen und somit Zuckersäuren neutralisieren.



EIN KLINISCHER DURCHBRUCH

Die erste und einzige Zahnpasta mit Zuckersäuren-Neutralisator™, für **20% weniger neue Kariesläsionen – klinisch bestätigt.*1,2**

elmex® KARIESSCHUTZ PROFESSIONAL™



1. Kraivaphan P, Amornchat C, Triratana T, et al. Caries Res 2013.
2. Li X, Zhong Y, Jiang X, et al. J Clin Dent 2015.

* Ergebnisse aus einer 2-jährigen klinischen Studie vs. eine reguläre Fluorid-Zahnpasta mit 1.450 ppm NaF