

# Individueller Patientenservice fördert die Zufriedenheit und die Compliance

Der Erfolg einer Präventionsmaßnahme hängt immer davon ab, wie und ob der Patient mitarbeitet. Bei der häuslichen Mundhygiene, wie auch der Termineinhaltung. Kontinuierliche Beratungen, Instruktionen, Motivationen und außergewöhnliche Serviceleistungen erleichtern die Zusammenarbeit und bestärken ihn in seiner Praxisauswahl.

**Autorin:** Vesna Braun

Stets sind wir bemüht, am Puls der Zeit zu sein. Seminare werden gebucht, bei denen es vorwiegend um fachliche Kompetenzerweiterung geht, wie z.B. neue Techniken, innovative Produkte, verträgliche und nebenwirkungsarme Materialien. Im Laufe der Zeit entwickeln wir uns zu Profis und Spezialisten in unserem Gebiet und sind in der Lage, Arbeitsprozesse zu optimieren und vieles mehr. Die oben genannten Kriterien sind wichtig, aber kein Garant dafür, dass damit mehr Patienten und somit mehr Privat- oder Selbstzahlerleistungen generiert werden können. Erfolgreich sind diejenigen, die individuell auf Patientenbelange eingehen können und noch dazu neue Wege im Servicebereich anstreben.

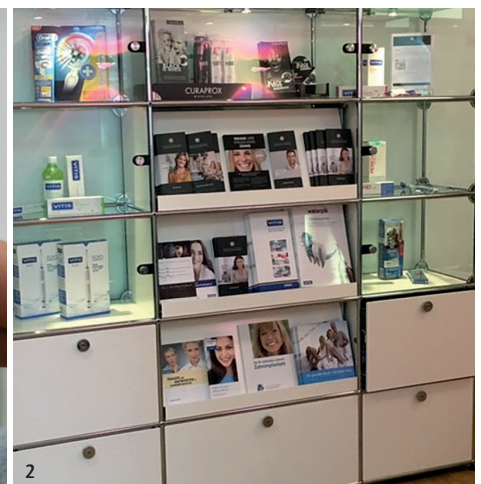
Die Fachzeitschrift *Journal of Periodontology* veröffentlichte eine Zusammenfassung aus 32 Studien<sup>1</sup> mit dem Fazit, dass nur ein geringer Effekt der PZR ohne Mundhygieneinstruktion und Motivation nachzuweisen ist. Klingt nachvollziehbar, denn welchen Langzeiteffekt hätte die Vorsorge, wenn der Patient zweimal zum Profi geht und zu Hause nicht mitarbeitet.

## Umfangreiche Patientenberatung

Die Patientenberatung ist demnach ein wichtiger Bestandteil der professionellen Zahnprophylaxe und darf nicht unterschätzt werden. Der Patient erhält Informationen über seine Ist-Situation, die Krankheitsentstehung und den

Verlauf sowie dessen Prognose und die Vermeidung. Entsprechende Bilder, Beratungskarten oder, noch besser, Intraoralaufnahmen von der eigenen Situation werden sinnvollerweise hinzugenommen, sodass der Laie das Gehörte besser verstehen und nachvollziehen kann (Abb. 1). Die Beratung schließt auch die Motivation und praktische Instruktion mit ein. Einmal erklärt und geübt, wird es für die Zukunft nicht ausreichen. Die Reinstruktion und Remotivation kommt bei jeder Sitzung zum Tragen. Bei der Beratung können wir das Handling unserer Pa-

**Abb. 1:** Situationsbezogene Erklärungen verstärken das Patientenverständnis. **Abb. 2:** Dentalshop zur Unterstützung der Patientenmotivation.



tienten optimieren und Alternativen aufzeigen. Das Wohlergehen des Patienten steht im Vordergrund. Um das Mundhygieneergebnis zu verbessern, ist es wichtig, dem Patienten ein strukturiertes Prophylaxekonzept an die Hand zu geben und ihn auch bei der Wahl seiner Mundhygieneprodukte zu unterstützen.

Dabei ist die Differenzierung der Patientengruppen bei der Beratung entscheidend, denn der Zahngesunde erfährt eine andere Empfehlung als der Patient mit Kariesrisiko, PA-Erkrankung, Multiband, Bleaching, Halitose, ÜZ ... Die Indikation rührt aus den Inhaltsstoffen und kann bei täglicher Anwendung das Erkrankungsbild tatkräftig unterstützen und verbessern. Bei den Zahnbürsten verhält es sich ganz ähnlich. Patientengewohnheiten, Motorik, Lifestyle, Compliance sowie die Zahn- und Mundsituation bestimmen die Empfehlung. Elektrisch (rotierend, Schall, Ultraschall) oder doch die Handzahnbürste? Weich, mittel, Sulkus, Kurzkopf und welche Form soll der Handgriff haben? Von den Hilfsmitteln für die Approximalpflege ganz zu Schweigen, denn hier ist die Auswahl noch unüberschaubarer. In manchen Fällen erhält der Patient ein Muster oder die Empfehlungen werden auf einem Notizzettel vermerkt.

Beim Einkauf selbst ist der Patient jedoch auf sich gestellt und bei einem Fehlkauf ist die Frust- oder Fehlanwendung entsprechend vorprogrammiert. Zur Vorbeugung dessen, findet sich in manchen Praxen ein Dentalshop (Abb. 2) mit diversen Mundhygienehilfsmitteln. Hier kann der Patient auf Wunsch das Produkt gleich kaufen. Dabei muss allerdings sichergestellt sein, dass die rechtlichen Vor-

gaben erfüllt sind und eine Mitarbeiterin für Produktauswahl, Preiskalkulation, Einkauf, Durchsicht der Haltbarkeit, Angebotsausrichtung sowie immer wiederkehrende Produktschulungen aller Kolleginnen zuständig ist. Die Produktauswahl soll für alle Patientengruppen und Indikationen Hilfsmittel berücksichtigen und von allen Mitarbeitern empfohlen bzw. gelebt werden. Ist dies gegeben, kann ein eigener Dentalshop eine sehr gute Ergänzung des bestehenden Praxisangebots sein.

### Individuelles Prophylaxekonzept für daheim

In puncto Service geht die Firma PickButler einen Schritt weiter und bietet einen zeitgemäßen Service für Praxis und Patient an. Dieser setzt genau dort an, wo die Prophylaxemitarbeiterin ihre Beratung, Instruktion und Motivation (normalerweise) abgeschlossen hat. Denn genau zu diesem Zeitpunkt wird sie für ihren Patienten ein Überraschungspaket via Internet auf den Weg bringen. Mit nur einem Klick bekommt der Patient die ihm zuvor empfohlenen Produkte (ca. zwei Tage später) per Post zugesandt (Abb. 3 und 4). Dieser geringe Aufwand ist möglich, weil sich das Personal im Vorfeld Gedanken über Behandlungsschwerpunkte und Zielgruppen gemacht und die entsprechenden Produktempfehlungen im PC hinterlegt hat. Diese Pakete müssen dann nur im PickButler-Programm (kostenlose Nutzung) gespeichert werden. Der Patient kann weiterhin individuell und nach Produktbelieben beraten werden. Entsprechend der Tätigkeitsschwerpunkte der Praxen haben sich in der Vergangenheit Servicepakete für PZR, UPT, ÜZ, KFO, Bleaching, PA oder ZE bewährt. Die Praxismitarbeiter wäh-

len ihre persönlichen Produktfavoriten aus dem bekannten OCC-Prophylaxekatalog (über 4.500 Produkte) aus und sparen sich so die ungeliebte administrative Arbeit. Der Organisationsbedarf beim Einkauf, der Lagerplatz und die Verwaltung oder Vorkasse entfallen. Ein Überraschungspaket für den Patienten spiegelt die Wertigkeit des Patienten, der Empfehlung und der Anwendung wider. Patienten wird die Anwendung erleichtert (wurde doch genau mit diesen Produkten im Vorfeld schon praktisch geübt) und die Nachhaltigkeit gesichert. Möchte die Praxis die Generalisierung der sogenannten A-Kunden forcieren, kann man diesen Service gezielt, z.B. nach Einsetzen von hochwertigem ZE, einsetzen. Sprich, setzt man optimale Mundhygienekonzepte mit System und der richtigen Dosierung oder Mischung ein, erhält man zufriedene treue Patienten und begeisterte Empfehler für die Zukunft.

1 Journal of Periodontology; Needleman I, Suvan J, Moles DR, Pimlott J.: A systematic review of professional mechanical plaque removal for prevention of periodontal diseases. | Clin Periodontol 2005; 32 (Suppl. 6): 229-282. © Blackwell Munksgaard 2005

Abb. 3 und 4: Nachhaltiger Praxisservice geht über den Besuch hinaus: Der Patient erhält nach seinem Besuch ein Päckchen mit den auf ihn abgestimmten Prophylaxeprodukten.

## KONTAKT

### Vesna Braun

Dentalhygienikerin, Referentin,  
Praxistrainerin  
Im Heidewald 11  
77767 Appenweier  
VB@praxis-and-more.de  
www.praxis-and-more.de

