

Konzeptions- und Integrationsschwierigkeiten der professionellen Prophylaxe

Das ereignisreiche Jahr 2004 ist noch nicht zu Ende und der neue BEMA, die neuen Richtlinien und die Masse sonstiger Änderungen werden an vielen Stellen noch immer kontrovers kommentiert und diskutiert. Spätestens jetzt ist die Zeit, Selbstzahlerleistungen wie z.B. professionelle präventive Zahnheilkunde zu fokussieren. In der Prophylaxe gibt es im Unterschied zu den meisten Teilen der Zahnmedizin – mit Ausnahme der IP-Positionen – keine gesetzlichen Vorschriften und Rahmenbedingungen.

SUSANNE LIPP/KARLSRUHE

Diesen Freiraum gilt es vom Zahnarzt aufzugreifen und umzusetzen. Er bietet zusätzliches Einkommen bei optimaler wirtschaftlicher Auslastung des Equipments und Personals, während Sie als Behandler Ihre kostbare Zeit in andere wichtige Herausforderungen investieren können. Damit liegen die betriebswirtschaftlichen Vorteile eines professionell integrierten Prophylaxekonzepts klar auf der Hand. Jedoch bietet uns die präventive Zahnheilkunde noch weitere positive Aspekte, die es uns ermöglichen, Patienten erfolgreich und dauerhaft an unsere Praxis zu binden. Des Weiteren sind zufriedene Patienten die beste Werbung für Ihre Praxis.

Warum gelingt die Integration der präventiven Zahnheilkunde nicht in allen Praxen? Hierbei handelt es sich um verschiedene Punkte, auf die für jede Praxis im Einzelnen genauestens eingegangen werden sollte.

Umsetzung

Die Umsetzung scheidet schon häufig an räumlichen und/oder personellen Schwierigkeiten. In vielen Praxen gestaltet sich die Bereitstellung eines Behandlungsraums eigens für die Prophylaxe als schwierig.

Hier kann Abhilfe geschaffen werden, indem eine genaue Analyse und Optimierung des Zeitmanagements stattfindet. Oft finden sich hierbei Zeitlücken, die bei näherer Betrachtung ein immenses Potenzial für die Durchführung der PZR darstellt und eine optimal wirt-

schaftliche Auslastung der Praxisräume sowie des gesamten Equipments ergibt. Bei professioneller Umsetzung bedeutet dies bei nur acht Patienten pro Woche einen zusätzlichen Umsatz von etwa 38.400,- € im Jahr.

Patientenmotivation

Bereits bei diesem Punkt zeigen sich bei Praxismitarbeitern rhetorische Unzulänglichkeiten, als auch Problematiken der Überzeugungskraft, worin sie in der Regel auch keine spezifische Ausbildung genossen haben. Die langjährige Erfahrung des Zahnarztes in der Praxis zeigt allerdings die Vorteile des kurzen und prägnanten Vorgesprächs, das von ihm durchgeführt wird. Er ist der Spezialist, zu dem der Patient vollstes Vertrauen hat. Nur er kann wissen, was sein Patient wirklich benötigt. Das tiefer gehende Aufklärungsgespräch über die direkten Vorteile und einzelnen Arbeitsschritte sollte danach von einer Prophylaxemitarbeiterin in ruhiger und angenehmer Atmosphäre abgehalten werden.

Prophylaxe nach Knigge

Im Mittelpunkt stehen hier liebevolle patientenorientierte Serviceleistungen während der PZR-Behandlung. Ihr Patient ist „König“ und es ist somit unerlässlich, ihn auch so zu behandeln. Das bedeutet, dass neben den klinischen Zielen der Patient als Mensch im Mittelpunkt steht. Dies beginnt bei der persönlichen Begrüßung, geht über die individuelle angenehme und wohltuende Behandlung bis hin zur freundlichen Neutermिनierung und Verabschiedung. Der Patient wird gerne die von einer freundlichen Mitarbeiterin erbrachte Dienstleistung bezahlen, wenn er das Gefühl hat, mehr für sein Geld erhalten zu haben, als der in Rechnung gestellte Betrag. Die Akzeptanz des „Recallsystems“ wird damit ebenfalls positiv verstärkt. Bitte bedenken Sie auch, dass kleine Geschenke die Freundschaft erhalten.

Recallsystem

Unter dem Begriff „Selbstläufer Ihres Prophylaxekonzepts“ steht im Mittelpunkt das Recallsystem. In diesem System wird jeder Prophylaxekandidat nach zwei Möglichkeiten erfasst: 1. Die sehr effektive aber herkömmliche Methodik des Recallkärtchens oder 2. als Datei im

