

Kommunikation und ...

Fortsetzung von Seite 1

Terminmanagement & Organisation

Nur wenn die Organisation der Prophylaxe stimmt, werden die Patienten sie auch dauerhaft in Anspruch nehmen. In einer Zwei-Behandler-Praxis, in der zwei fortgebildete Prophylaxekräfte beschäftigt sind, bietet sich ein Schichtsystem an, das Behandlungszeiten durchgehend von 8 bis 20 Uhr ermöglicht. Wenn die Prophylaxe auch in einer Ein-Behandler-Praxis ein wesentliches wirtschaftliches Standbein werden soll, muss eine andere Lösung gefunden werden, z. B. durch Angebot von Prophylaxeterminen an einzelnen Wochentagen zu verschiedenen Uhrzeiten. In jedem Fall sollte die Prophylaxe als eigenständiges medizinisches Behandlungsgebiet ausgewiesen werden, z. B. durch Abstellung einer Praxismitarbeiterin eigens

für die Prophylaxe, durch Einrichtung eines speziellen Prophylaxezimmers und durch Ausweisen der Prophylaxetermine in einer eigenen Spalte des Terminbuches.

Was allgemein für das Terminmanagement in einer Zahnarztpraxis gilt, sollte ebenso auf die Koordination der Prophylaxetermine angewendet werden: Auch für die Prophylaxe empfiehlt es sich nämlich, Terminblöcke einzurichten. Um den Patienten die Entscheidung, Prophylaxe in Anspruch zu nehmen, so leicht wie möglich zu machen, sollten die Termine auf den Tagesablauf der jeweiligen Patientengruppen abgestimmt werden. Am besten reserviert das Praxisteam den frühen Morgen und den späten Nachmittag bzw. Abend speziell für berufstätige Patienten.

Warteliste & Informationsfluss
Ein Patient, der tagsüber erreichbar ist und über einen

kurzfristig frei gewordenen Termin unterrichtet werden möchte, sollte in eine Warteliste eingetragen werden. Wird ein Termin wider Erwarten kurzfristig abgesagt, wird er den auf der Warteliste eingetragenen Patienten gemäß ihrer Reihenfolge telefonisch angeboten. Auf diese Weise lassen sich Lücken zwischen den einzelnen Prophylaxebehandlungen systematisch vermeiden. Es empfiehlt sich hierbei unbedingt, die Telefonnummern zu erfragen, unter denen der Patient tagsüber erreichbar ist.

Für einen Zahnarzt, der gerade erst beginnt, gezielt Prophylaxe anzubieten, empfiehlt es sich, entsprechende Termine zunächst auf ruhigere Zeiten zu legen oder während längerer Behandlungen des Zahnarztes einzuplanen, da dieser dann nur ein Behandlungszimmer benötigt. Auf diese Weise wird ein zeitweiliger Leerlauf vermieden und die Prophylaxe kann ohne Hektik allmählich aufgebaut werden.

Patienten erfolgreich beraten
Damit der Patient die Prophylaxeleistung in Anspruch nimmt, ist es unabdingbar, ihn von deren Vorteilen zu überzeugen. Neben der zahnmedizinischen Fachkompetenz zählt



Diplom-Volkswirtin Dörte Kruse

hier vor allem das kommunikative Geschick der Prophylaxekraft, deren Aufgabe sowohl die Durchführung der professionellen Zahnreinigung als auch die Aufklärung über die richtige Zahnpflege und die Beratung

von Patienten zum Thema Prophylaxe ist. Eine gute Kommunikation mit dem Patienten zeichnet sich dadurch aus, dass die Prophylaxekraft aus dem Gespräch „heraus hört“, welche Erwartungen ein Patient an die



Diplom-Kaufmann Thomas Fischer

richtig, um einen neuen Prophylaxetermin zu vereinbaren. Patientenwünsche hinsichtlich der Art der Benachrichtigung – ob telefonisch oder schriftlich – sollten respektiert werden. Es empfiehlt sich aber, den Patienten als erstes telefonisch zu kontaktieren, um sofort einen Termin vereinbaren zu können. Der organisatorische Aufwand eines solchen Prophylaxekonzeptes mit Recall wird sich langfristig auszahlen. Das Engagement von Zahnärzten, ihrer Klientel lebenslang zu gesunden Zähnen zu verhelfen, wird den Wunsch vieler Patienten nach zahnmedizinischer Qualität und Ästhetik zunehmend verstärken und dadurch zu einem effizienten Instrument zur Patientenbindung werden.

Anforderungen ans Personal

Eine Grundvoraussetzung für die optimale Durchführung der Prophylaxe ist neben einem effektiven Zusammenspiel des Praxisteam die Qualifikation der Prophylaxekraft. Ziel sollte es sein, dass die betreffenden Mitarbeiterinnen eigenständig arbeiten und sich in ihrem Beruf weiterentwickeln können. Ein Zahnarzt, der die Prophylaxe in seiner Praxis einführen oder ausbauen möchte, sollte daher prüfen, ob eine seiner bisherigen Mitarbeiterinnen für diesen Posten infrage kommt oder ob eine Neueinstellung notwendig ist. Erfahrungsgeheimnis greifen Zahnärzte, die gerade mit der Integration der Prophylaxe in ihre Praxis beginnen, lieber auf eine Mitarbeiterin aus dem bestehenden Team zurück, die – falls noch nicht ausreichend qualifiziert – fortgebildet wird. Allerdings sollte beachtet werden, dass diese Mitarbeiterin für Tätigkeiten an der Rezeption und in der Stuhlassistenz künftig weitestgehend ausfallen wird. Deshalb gilt es in jedem Fall zu klären, ob die Praxis über ausreichende personelle Kapazitäten verfügt. Sobald diese Frage allerdings geklärt ist, sollten die Mitarbeiterinnen, denen die Durchführung der Prophylaxe übertragen wird, aber unbedingt in Schulungen professionell auf ihre künftigen Aufgaben vorbereitet werden.

Fazit und Ausblick

Nachhaltige Prophylaxe ist heute ein maßgeblicher Faktor zur Gesunderhaltung von Zahnfleisch und Zähnen. Deshalb ist eine umfassende und nutzenorientierte Aufklärung für den Patienten besonders wichtig. Die Erfahrung zeigt, dass die meisten aktiven Patienten einer Zahnarztpraxis – eine professionelle Organisation der Prophylaxe und eine kompetente Beratung vorausgesetzt – sich für eine Prophylaxebehandlung entscheiden. Gelingt es, die drei Schlüsselfaktoren Organisation, Kommunikation und Motivation zu optimieren, kann die Prophylaxe erfolgreich als Instrument zur Bindung von Patienten genutzt und zum finanziellen Standbein ausgebaut werden. 

PN Adresse

New Image Dental GmbH
Mainzer Straße 5
55232 Alzey
Tel.: 0 67 31/9 47 00-0
Fax: 0 67 31/9 47 00-33
E-Mail:
zentrale@new-image-dental.de
www.new-image-dental.de

ANZEIGE

Ti-Max

TITANIUM

S950L/S950KL/S950SL/S950WL/S950BL

Der Ti-Max S950 ist ein Mehrzweck-Airscaler, der zusammen mit der umfangreichen Produktpalette an Aufsätzen für Airscaler von NSK für eine breite Palette an zahnärztlichen Anwendungen geeignet ist. Drei Leistungsstufen können über den NSK Power-Ring angewählt werden. Der S950 ist für Parodontologie, Endodontie, Zahnsteinabtragung und minimalinvasive Behandlungen geeignet. Bei dem Modell mit Licht (S950L) verbessert der kreisrunde Lichtstrahl die Sicht auf den Behandlungsbereich. Der aus massivem Titan gefertigte Airscaler ist leicht und langlebig und arbeitet darüber hinaus sehr leise. Der S950 kann direkt an die Turbinenkupplungen von NSK angeschlossen werden.

Beleuchtung



S950 verfügt über eine helle, ringförmige Beleuchtung und sorgt so für klare, schattenfreie Sicht des Behandlers direkt auf das Behandlungsgebiet.

MODELL	BESTELLCODE	€
S950L	T750	899,-*

* Verwendbar für NSK Kupplungen



MODELL	BESTELLCODE	€
S950KL	T771	982,-*

* Verwendbar für KaVo® MULTIFLEX® LUX



Spezifische Leistungseinstellung



Power-Ring ermöglicht Einstellung von 3 spezifischen Leistungsstufen – von der sanften Minimaleinstellung für feine parodontologische Maßnahmen bis zur Maximaleistung für allgemeines Scaling.

MODELL	BESTELLCODE	€
S950SL	T785	982,-*

* Verwendbar für Sirona® Schnellkupplungen



MODELL	BESTELLCODE	€
S950WL	T786	982,-*

* Verwendbar für W&H® Foto Quick®



Das umfangreiche Aufsatzsortiment



Die breite Palette von Aufsätzen bietet eine Vielzahl klinischer Anwendungsmöglichkeiten, einschließlich Parodontologie, Endodontie, Scaling und MI.

MODELL	BESTELLCODE	€
S950BL	T784	982,-*

* Verwendbar für Bi-en-Air® Unitix®



* Unverb. Preisempf. ohne MwSt.



Alle NSK Turbinen, Hand- und Winkelstücke aus Titan sind thermodesinfizierbar und autoklavierbar.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Dental-Fachhändler in Ihrer Nähe!

NSK Europe

Westerbachstraße 58 D-60489 Frankfurt, Germany
TEL: +49 (0)69 74 22 99 0 FAX: +49 (0)69 74 22 99 29 www.nsk-europe.de

