Service und Chancen in der Prophylaxe

Es ist die Qualität jedes einzelnen Mitarbeiters, die heute darüber entscheidet, wie erfolgreich eine Praxis wirklich ist. Patientenfokussierung, Dienstleistungsorientierung und soziale Intelligenz heißen hier die Schlüsselwörter. Gerade im Bereich der Prophylaxe wird vom Patienten ein gewisser Service erwartet. Der Patient von heute wünscht sich nicht mehr nur saubere und weißere Zähne, sondern vielmehr auch eine Wohlfühlatmosphäre in der Praxis sowie ein Umfeld, das ihm einen erstklassigen Service bietet. Da zufriedene Patienten das Wichtigste für Ihre Praxis sind, sorgen Sie für deren Wohlbefinden und nutzen Sie Service-Chancen erfolgreich.

Nadja Alin Jung, Michaela Maier

■ Menschen machen sich von allem und jedem schnell ein erstes Bild. So hat sich auch der Patient beim Betreten einer Praxis in nur wenigen Sekunden ein Urteil gebildet. Der Empfang prägt dabei entscheidend den ersten Eindruck, der folglich die gesamte Einstellung des Patienten der Praxis gegenüber beeinflusst. Dabei kann man den Moment des ersten Eindrucks, als gut geschulte und hoch motivierte Kraft, leicht für sich entscheiden. Wesentlich ist es vor allem, den Servicegedanken zu leben und Attribute wie Verantwortungsbewusstsein, Hilfsbereitschaft und Herzlichkeit großzuschreiben. In Zeiten vergleichbarer Dienstleistungen und steigenden Anforderungen durch die Patienten selbst ist es die Qualität jedes einzelnen Mitarbeiters, die eine Praxis von anderen Praxen unterscheidet. Dabei spielen gerade „Soft Skills“ wie soziale Kompetenz eine entscheidende Rolle, damit sich der Patient von Beginn an gut aufgehoben und umsorgt fühlt.

In exakt dem Moment, in dem der Patient die Praxis betritt, muss er das Gefühl haben, dass er im Mittelpunkt steht. Sicherlich ist dies nicht in jeder Situation leicht durchsetzbar. Gerade daher ist ein Konzept sinnvoll, wie die Prioritäten in der Praxis zu vergeben sind, zum Beispiel Patient vor Telefon, Patient vor PC etc.

Der Grundsatz lautet, auch in hektischen Momenten immer Ruhe auszustrahlen und dem Patienten stets ein Lächeln zu schenken. Denn Patientenbezogenheit sowie ein freundlicher und liebenswürdiger Umgang, machen auch kleine Pannen oder turbulente Verhältnisse am Empfang schnell wieder gut.

Step by Step zur optimalen Prophylaxebehandlung

Neben dem Empfang des Patienten in der Praxis ist selbstverständlich die eigentliche Zeit bei der Leistungserbringung mit entscheidend. Wie sollte also eine perfekte Behandlung ablaufen und welche Fehlerfallen gilt es gekonnt zu vermeiden? Eine Möglichkeit wäre das folgende Vorgehen:

Step 1 – Der Weg ist das Ziel

Die Wartezimmertür geht auf und Sie holen Ihren ersten Patienten persönlich zur Prophylaxebehandlung ab. Wichtig ist hierbei, Blickkontakt zum Patienten aufzunehmen und die namentliche Anrede (ggf. mit Titel). Bei für Sie neuen Patienten achten Sie immer darauf, sich als erstes persönlich vorzustellen. Sollte Ihr Patient nicht alleine im Wartezimmer sein, empfiehlt es sich, die übrigen Wartenden kurz über deren verbleibende Wartezeit zu informieren. Hierfür zuvor mit dem Empfangsteam Rücksprache

Service no-goes

- Patienten im Behandlungszimmer alleine lassen
- Interne Gespräche der Mitarbeiter während der Behandlung über Probleme/Fehler (fehlendes Material, Komplikationen etc.)
- Patienten aus dem Wartezimmer mit Mundschutz und Handschuhen abholen – diese ausschließlich im Behandlungszimmer tragen und dort belassen
- Instrumente auf der Brust des Patienten ablegen
- Kleinkindsprache „Ich nehme Ihnen das Lätzchen ab“
- Wortlosigkeit bei der Behandlung und bei Wartezeit im Zimmer
- Fragestellungen an den Patienten und dieser hat noch die Instrumente im Mund – immer darauf achten, dass er antworten kann
- Störungen oder Unterbrechungen bei der Behandlung
- Türe offen halten – jeder kann die Behandlungsgespräche hören
- Verlassen des Zimmers während der Behandlung
- Kontaminierte und fleckige Arbeitskleidung
- Mundschutz, Handschuhe etc. werden nicht getragen – Hygiene ist dem Patienten sehr wichtig
- Patienten schmutzig (bspw. voller Polierpaste) aus der Praxis gehen lassen

halten. Auf diese Weise schließen Sie Missstimmung der Patienten direkt aus, die aus ihrer Sicht länger warten müssen als andere. Beim Begleiten des Patienten in das Behandlungszimmer sollte stets ein „Türklinken-Verbot“ für den Patienten bestehen. Das bedeutet, Sie öffnen und schließen ganz selbstverständlich alle Türen vor und hinter Ihrem Patienten.
Geben Sie dem Patienten Sicherheit, indem Sie ihn immer vom Wartebereich bis ins Behandlungszimmer begleiten. Lassen Sie den Patienten dabei nie alleine. Bieten Sie dem Patienten im Behandlungszimmer unbedingt die Möglichkeit an, für Jacken, Taschen und Tascheninhalte eine separate Garderobe zu nutzen.

Step 2 – Freundliche Ansprache
Jetzt geht es darum, Ihren Patienten mit Empathie und Freundlichkeit auf die Behandlung vorzubereiten und eine aufgelockerte Atmosphäre zu schaffen. Führen Sie anfänglich immer ein wenig Small Talk. Themen wie das Wetter, Urlaub, Hobbys & Co. eignen sich hier immer sehr gut. Informationen, die Sie bei diesen Gesprächen über Ihre Patienten erhalten, sollten Sie in jedem Fall in der Patientenkartei vermerken. Auf diese Weise haben Sie beim nächsten Termin bereits einen idealen Gesprächseinstieg. Small Talk sollte jedoch niemals aufgezwungen sein und den Patienten überfordern. Gerade bei Neupatienten ist es anfänglich wichtig, sich zu informieren, ob Negativerfahrungen aus der Vergangenheit in Bezug auf die Prophylaxebehandlung vorliegen. So können Sie auf vorhandene Ängste ideal eingehen und mit Ihrem Patienten in einem solchen Fall genau abstimmen, dass z.B. die Behandlung auch jederzeit unterbrochen werden kann. Standard sollte sein, permanent auf Mimik, Gestik, verkrampfen der Hände etc. zu achten und zu reagieren. So bauen Sie über die Zeit wertvolles Vertrauen auf, das durch die positive Erfahrung des Patienten bei Ihrer Art zu behandeln stets gefördert wird.

Step 3 – Heilsame Informationen
Der nächste Schritt sollte die verständliche Erklärung des Behandlungsablaufs und der Arbeitsschritte sein. Medizinische Fachbegriffe wirken hierbei zwar fachlich kompetent, sind für den Patienten jedoch in den meisten Fällen nicht nachvollziehbar. Erklären Sie daher die Abläufe so, dass Sie auf die Fachterminologie verzichten und sich auf die Sprach- und Wissensebene des Patienten begeben – hierfür müssen Sie ein Gefühl entwickeln. Führen Sie auf, warum die Behandlung und deren Regelmäßigkeit für die Gesundheit wichtig sind und schildern Sie auch ggf. die Folgen bei nicht wiederkehrender Prophylaxe. Zeigen Sie dem Patienten seinen gegebenen Zustand der aktuellen Mundhygiene mithilfe einer Intraoralkamera (Opener für Behandlungsbereitschaft). Schauen Sie hier gemeinsam mit dem Patienten die Mundgesundheit an und nehmen Sie sich Zeit für die Aufklärung.

Step 4 – Erfolgsfaktor Wohlfühlbehandlung
Bevor Sie mit der Behandlung starten, befragen Sie den Patienten freundlich, ob er die einzelnen Behandlungsabschnitte (Ablauf, Dauer, Ansage unangenehmer Arbeitsschritte) während der Behandlung selbst erklärt haben möchte. Sehr gute Erfahrungen konnten mit Musik im Hintergrund oder über Kopfhörer gemacht werden. Professionell wirkt hier eine Musikliste zur Auswahl von Titeln und Interpreten, die im Praxis CD (Corporate Design= Praxis-Farbe, Praxis-Logo etc.) gestaltet ist. Achten Sie darauf, die Kommunikation auch während der Behandlung aufrechtzuerhalten, denn zu wenig Kommunikation kann auch negative Auswirkung haben. Während der gesamten Behandlung sollten Sie stets souverän bleiben und keine Hektik ausstrahlen. Sorgen Sie für eine angenehme und aufgelockerte Behandlungsatmosphäre. Der Patient soll sich entspannt zurücklehnen und Ihnen voll vertrauen können.

Step 5 – Qualität und Sorgfalt
Als erstes decken Sie Ihren Patienten mit einem entsprechenden Patientenumhang bzw. -servietten ab. Ein schöner Service ist es, dem Patienten eine Lippenpflege anzubieten. Als Give-away wäre hier auch ein Lippenpflegestift mit Praxislogo denkbar. Bei der Behandlung mit einem Pulverstrahlgerät verwenden Sie eine spezielle Gesichtsabdeckung oder eine Patientenbrille (auch getönt in Bezug auf Lichtempfindlichkeit). Vor der Politur bieten Sie Ihrem Patienten den Service an, die Geschmacksrichtung der Polierpaste selbst auszuwählen. Lassen Sie ihn nach der Behandlung einen Blick in seinen Mund werfen – die intraorale Kamera eignet sich hier perfekt für den Vorher- Nachher-Effekt. So sensibilisieren Sie Ihren Patienten direkt für

Service-Chancen in der Prophylaxe

- Recall-Service
- Terminerinnerung per SMS/E-Mail (auf Patienten-Einverständnis achten)
- Prophylaxe-Newsletter (auf Patienten-Einverständnis achten)
- Prophylaxe-Aktionen (Bleaching, Mundgesundheits-Check etc.)
- Info-Board im Wartezimmer (mit PZR-News, Aktionen etc.)
- Wartezimmer-TV mit PZR-News
- eigener PZR-Wartebereich
- Mundhygieneraum
- Ausgabe einer wärmenden Decke bei längerer Behandlung
- Anruf bei Patienten im Anschluss an eine größerer Behandlung – Erkundigung nach Wohlbefinden (Schmerzfreiheit etc.)
- Bonusprogramme
- Garantiepass nach Sanierung (Garantieverlängerung von Zahnersatz bei regelmäßiger Prophylaxe)
- Prophylaxe-Shop
- Prophylaxe-Flyer mit detaillierten Leistungen
- Ausgedehntes Leistungsangebot (Kleinkinder- und Jugendprophylaxe, Schwangerenprophylaxe, Bleaching, Mundgeruchsprechstunde, PZR für die Silver-Generation etc.)

eine Mundhygieneumstellung. Geben Sie Pflegetipps, zeigen Sie Putztechniken sowie die richtige Anwendung von Interdentalraumbürsten und Zahnseide im Patientenmund selbst und nicht am Modell. Ein schöner Service ist es, die Hilfsmittel im Anschluss an die Behandlung gratis mitzugeben. Zum Behandlungsabschluss reichen Sie dem Patienten ein feuchtes Tuch. Dieses gibt es von bestimmten Herstellern bereits in gebrauchsfertiger Form zum Erwärmen in der Mikrowelle oder zum Lagern im Kühlschrank.

Step 6 – Das Beste zum Schluss

Ein besonderes Highlight zum Abschluss ist die Zusammenstellung eines individuellen Patienten-Pflegesets. Hierzu gehören neben den zuvor ausgewählten, individuell auf den Patienten abgestimmten Hilfsmitteln, auch Zahnpasten, ggf. Mundspüllösungen, Zahnpflegekaugummis und eine persönliche Visitenkarte von Ihnen, die in einer Tüte im Praxis-Design übergeben werden. Bei Rückfragen des Patienten zu Bezugsquellen der Hilfsmittel sollten Sie eine Übersicht mit Händlerangaben bereithalten, sofern Sie den Bedarf nicht über einen internen Prophylaxeshop abbilden können.

Betrachten Sie Ihren Patienten immer ganzheitlich – klären Sie ihn ggf. über Ergänzungstherapien wie Physiotherapie, Osteo- oder Homöopathie auf. Insbesondere interdisziplinäres Arbeiten ist ein interessantes und ausbaufähiges Zusatzkonzept, welches für den Patienten Mehrwert schafft. Zur Verabschiedung ist das Helfen in die Jacke ein Service, der vom Patienten in besonderer Weise wahrgenommen und geschätzt wird. Begleiten Sie den Patienten zurück an den Empfang zur Vergabe von Folgeterminen und verabschieden ihn dort in angemessener Form. Gestaltet sich die Terminfindung in den Regelzeiten als schwierig, bieten sich Termine außerhalb der regulären Sprechzeiten als zusätzlicher Service an.

Nach der Reinigung des Zimmers sollte in jedem Fall ein abschließender kritischer Blick das Zimmer noch einmal auf Ordnung und Sauberkeit prüfen, bevor der nächste Patient zur Behandlung abgeholt wird.

Vom Patienten zum Empfehler

Es gibt viele Dinge, die Sie in Ihrer Praxis speziell im Prophylaxebereich tun können, damit sie bei Ihrem Patienten zum „Wow"-Effekt führen. Dies müssen nicht teure Geschenke sein, die der Praxis viel Geld kosten. Kleine, unerwartete Überraschungen haben meist einen größeren Erfolg. Sammeln Sie immer wieder bei internen Praxis-Team-Meetings Ideen und suchen Sie auch in Ihrem Umfeld stets nach Anregungen und guten Beispielen. Gerade weil die anfängliche Überraschung vom Patienten später als dauerhaftes Basic vorausgesetzt wird, ist es wichtig, immer wieder neue Ideen zu generieren. Grundsätzlich sind jedoch Herzlichkeit, Höflichkeit, Wertschätzung und stete Freundlichkeit eine entscheidende Voraussetzung. Ebenso wie Hilfsbereitschaft und vor allem Einfühlungsvermögen in die jeweilige Situation des Patienten. Andernfalls bleiben jegliche Zusatzleistungen und „Wow"-Effekte vom Patienten gänzlich unbeachtet.

Bei zufriedenen Patienten kommen Empfehlungen ganz von alleine. Denn begeisterte Kunden werden sicherlich die Werbetrommel für Sie rühren und eifrig bei Freunden und Bekannten von Ihren perfekten Leistungen berichten. Auch Sie selbst können das Thema Empfehlungsmarketing aktiv und systematisch forcieren und zufriedene Patienten um Bewertung auf einschlägigen Internetportalen bitten. Ein gut funktionierendes Empfehlungsmarketing ist für jede Praxis die beste und günstigste Form, neue Patienten zu gewinnen – setzt aber auch voraus, dass Ihr Service so gut ist, dass er sich zu empfehlen lohnt. ■

KONTAKT

Nadja Alin Jung
Dipl.-Betriebswirtin
m2c | medical concepts & consulting
Tel.: 069 46093720
info@m-2c.de
www.m-2c.de

Infos zum Autor

Michaela Maier
Dentalhygienikerin
mcm_dentalhygiene@web.de

ANZEIGE

Die praxisHochschule für Gesundheit und Soziales mit Sitz in Heidelberg und Köln sucht zum schnellstmöglichen Eintritt eine(n) Dentalhygieniker/-in mit akademischem Abschluss als Referent/-in für Prophylaxe und Parodontologie.

DENTALHYGIENIKER/-IN

als Referent/-in für Prophylaxe und Parodontologie

Bei uns haben Sie zahlreiche Chancen, die Fortbildungsmöglichkeiten akademisch und subakademisch maßgeblich zu prägen.

Sie erstellen und verbessern kontinuierlich unsere subakademischen Schulungsunterlagen in Kooperation mit führenden Professoren, namhaften Dentalfirmen, Zahnärzten und unserem Team aus freiberuflich tätigen Dentalhygienikerinnen. Weiterhin sind Sie aktiv als Referent/-in und Prüfer/-in in unseren bundesweit durchgeführten Fortbildungsveranstaltungen und Aufstiegsfortbildungen zur ZMP und DH tätig.

Wenn Sie in dieser sehr abwechslungsreichen Tätigkeit eine berufliche Herausforderung sehen und am „Puls der Prophylaxe und Parodontologie" sein wollen, freuen wir uns auf Ihre umgehende Bewerbung. Kenntnisse in Microsoft Office Programmen sind notwendig. Nach Absprache haben Sie nach wie vor die Möglichkeit, in einer Zahnarztpraxis am Patienten aktiv tätig zu sein.

Perspektivisch haben Sie die Möglichkeit, ein Weiterbildungsinstitut der praxisHochschule zu leiten.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Martina Beck
praxisHochschule für Gesundheit und Soziales
Geschäftsstelle Heidelberg
Brückenstraße 28
69120 Heidelberg
Telefon 0 62 21 - 64 99 71 - 0
E-Mail m.beck@praxishochschule.de

Bitte schicken Sie uns Ihre Bewerbungsunterlagen, vorzugsweise per E-Mail, bis spätestens 30. November 2013.

WIR FREUEN UNS AUF IHRE BEWERBUNG.

praxisHochschule
für Gesundheit und Soziales