

Erfolg mit System

# Aufbau einer Prophylaxepraxis

In wenigen Jahren ist die Praxis Dr. Wolfgang Forstner im 7.000-Seelen-Städtchen Burgau im bayerischen Schwaben zu einem Zentrum der Prophylaxe herangewachsen. Federführend hat diese Entwicklung Dentalhygienikerin Regina Regensburger vorangetrieben. Sie leitet dort die Prophylaxeabteilung und gibt im eigenen Fortbildungszentrum ihre Erfahrung an Assistentinnen und Zahnärzte weiter. Ihr Erfolgsrezept für eine zukunftsorientierte Prophylaxepraxis erläutert Frau Regensburger hier.

Regina Regensburger/Burgau

■ **Als ich vor sechs Jahren** in die Praxis Dr. Forstner kam, gab es dort drei Behandlungszimmer und ein Prophylaxezimmer. Das Team bestand aus dem Zahnarzt und elf weiteren Mitarbeiterinnen. Zwei der Assistentinnen waren speziell in der Prophylaxe tätig, aber es fehlte eine ausreichende Zahl an Patienten, um einen reinen Prophylaxestuhl wirklich auslasten zu können – eine Situation, die nach meiner Erfahrung für eine ganze Reihe von Praxen typisch ist: Dergute Wille, einen Schwerpunkt in der Prävention zu setzen ist vorhanden; nun müssen jedoch die Patienten überzeugt werden.

Da Dr. Forstner mit seiner Arbeit als Zahnarzt mehr als ausgelastet war, beschloss er damals: „Es ist gut, wenn das

eine Dentalhygienikerin in die Hand nimmt.“

## Ausbildung des Personals ist Grundvoraussetzung

Zunächst habe ich einen Monat lang das Team geschult, teilweise ganztägig. Zur Ausbildung gehörten das nötige Hintergrundwissen, der praktische Umgang mit den Instrumenten und Geräten, die richtige Anwendung der Materialien und die kompetente Beratung des Patienten. Ein wesentlicher Punkt besteht hier darin, keine Verkaufsgespräche zu führen, sondern überzeugend zu beraten. In den ersten drei Monaten nutzten wir die noch nicht ausgebuchte Zeit zwischen den Prophylaxesitzungen

im Wesentlichen für Aufklärungsgespräche.

## Überzeugen durch das richtige Aufklärungsgespräch

Der Patient muss erkennen, dass Prophylaxe einen Sinn hat und dass er mit einer konsequenten Teilnahme an einem entsprechenden Mundhygieneprogramm invasive Behandlungen vermeiden oder zumindest um Jahre aufschieben kann.

Wir stellten bei den Aufklärungsgesprächen sehr schnell fest, dass die Prophylaxebereitschaft in der Bevölkerung wirklich vorhanden ist. Aber die Menschen erwarten natürlich auch ein gewisses Preis-Leistungs-Niveau, damit die



Abb. 1

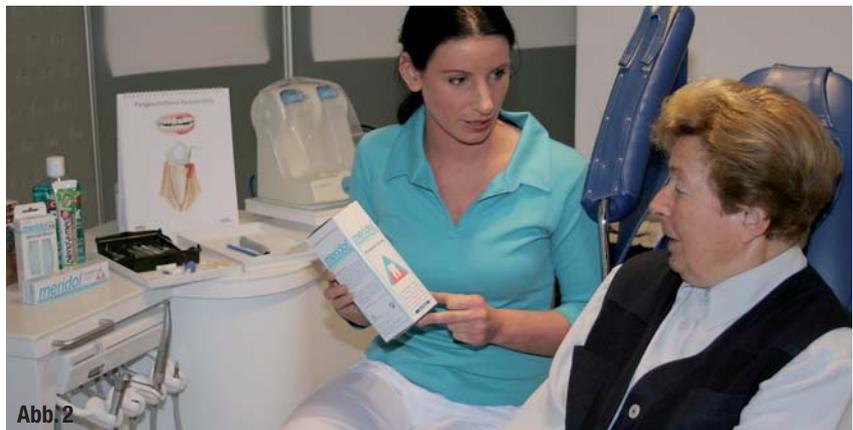


Abb. 2

▲ Abb. 1: Aufklärungsgespräch am Patienten. ▲ Abb. 2: Beratung über Mundhygieneartikel (für den häuslichen Bereich).



Abb. 3



Abb. 4

▲ Abb. 3: Oberflächenpolitur. ▲ Abb. 4: MH-Anleitung.

Behandlung bezahlbar bleibt. Dabei sollte man stets von sich selbst ausgehen. Wie viel der Patient jedoch für die Prophylaxe auszugeben bereit ist, hängt natürlich auch von der jeweiligen Region ab.

Grundsätzlich gilt es, dem Patienten die Wichtigkeit einer regelmäßigen Prophylaxe zu verdeutlichen. Wir müssen ihm zeigen, dass es Bereiche im Mund gibt, die schwer zugänglich sind und nur professionell gereinigt werden können, und dass in der Praxis z.B. spezielle Lacke und Produkte aufgetragen werden, die im normalen Handel nicht erhältlich sind. Wenn man ihm das klar machen kann, schaffen wir es auch, dass der Patient die Praxis mit einem neuen Termin verlässt.

Alle Patienten, egal ob für sich selbst, Eltern für ihre Kinder, Schwangere oder auch Senioren möchten ihre eigenen Zähne bis ins hohe Alter erhalten. Man muss bei seinen Mitarbeiterinnen den Blick dafür schärfen, welche Probleme die Patienten haben: bestehendes Kariesrisiko, PAR-Probleme oder auch Mundgeruch. Erkennt man dies und ver-

fügt zudem über das entsprechende Hintergrundwissen, kann man die Patienten direkt darauf ansprechen. So sind gezielte Aufklärungsgespräche, der Hinweis auf Prophylaxe, Implantatpflege, professionelle Zahnreinigung oder auch auf die PAR-Vorbehandlung möglich. Es ist jedoch meist kontraproduktiv, dem Patienten die Situation in seinem Mund dramatisch vor Augen zu halten und ihm möglicherweise ein schlechtes Gewissen einzureden. Dies führt bei den meisten zu solch einem Unwohlsein, dass sie sich später nur schwer zu einer konsequenten Prophylaxe entschließen können. Einfühlsamer und zielführender ist es, die bei fast allen vorhandenen Probleme mit einer wirklich perfekten häuslichen Mundpflege ernst zu nehmen.

### Optimierung von Behandlungssitzungen

Nachdem erste einmal abgeklärt wurde, wie stark die jeweiligen Patientengruppen – Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Senioren und Implantatpatienten – in

unserer Praxis vertreten sind, konnten wir die jeweiligen Bereiche analysieren und die einzelnen Behandlungsabläufe individuell für das jeweilige Alter oder die Indikation optimieren. So haben wir z.B. die IP-Leistungen der Kassen bei 6- bis 18-Jährigen vollständig ausgeschöpft und zusätzlich den Behandlungsinhalt auch mit zuzahlungspflichtigen Leistungen wie das Auftragen hochwertiger Fluoridierungslacke erweitert.

Für die Kleinsten wurde die neu im Behandlungskatalog aufgenommene FU-Behandlung sofort in der Praxis integriert. Alle 2- bis 6-jährigen kommen in unser sogenanntes „Zwergenputzprogramm“. Mit viel Spaß wird den Kids von klein auf Zahnhygiene und Zahngesundheit vermittelt.

Mit diesen Programmen konnten wir durch Mund-zu-Mund-Werbung sehr viele neue Patienten für unsere Praxis gewinnen, da uns die begeisterten Eltern im Kindergarten und in der Schule weiterempfohlen haben. Sind die Kinder zufrieden, kommen automatisch auch die Eltern als Neupatienten in unsere Praxis.



Abb. 5



Abb. 6

▲ Abb. 5: Kariesdiagnostik mit VistaProof. ▲ Abb. 6: Training von Aufklärungsgespräch (Kursinhalt).



Abb. 7



Abb. 8

▲ Abb. 7: PZR-Behandlung gegenseitig (Kursinhalt). ▲ Abb. 8: ZST-Entfernung mit Handinstrument.

### Einstündige Prophylaxetermine

Bei Erwachsenen mit einem Vollgebiss sind Prophylaxesitzungen von etwa einer Stunde notwendig.

#### Der Inhalt ist:

- ▶ Anamnese erneuern
- ▶ CHX-Mundspüllösung
- ▶ PSI Index
- ▶ Zst-Entfernung
- ▶ Wurzeloberflächenreinigung (Biofilmentfernung)
- ▶ Oberflächen- und Interdentalraum-politur
- ▶ indiv. Mundhygieneanleitung
- ▶ Applikation eines hochwertigen CHX- oder Fluoridlackes
- ▶ Recallgespräch/Terminvergabe

Senioren und Implantatpatienten planen wir wegen evtl. Medikamenteneinnahme oder Allgemeinerkrankungen in der Regel häufiger, d.h. alle 4–5 Monate für die PZR ein. Oftmals sind ältere Patienten aufgrund ungenügender manueller Geschicklichkeit oder bedingt

durch Rheuma oder Arthrose nicht in der Lage, eine optimale häusliche Mundhygiene durchzuführen.

### Recall

Im abschließenden Gespräch verwenden wir Bildmaterial, um noch einmal zu verdeutlichen, wie wichtig die regelmäßige Prophylaxesitzung für den Langzeiterhalt der eigenen Zähne oder eines hochwertigen Zahnersatzes im Mund ist. Wir vereinbaren bei jeder Prophylaxesitzung, egal ob bei Frühuntersuchung, Kinder- u. Jugendprophylaxe, PZR oder Implantatpatienten, immer gleich einen neuen Recalltermin. Damit der Patient diesen auch wahrnimmt, wird er zwei Wochen vorher von den Prophylaxemitarbeiterinnen mit einem Anschreiben daran erinnert, wodurch sich der Behandlungsausfall je Einheit auf etwa einen Patient pro Woche reduziert hat.

Innerhalb von nur vier Monaten nach dem Start unseres Prophylaxeprogramms hatten wir es geschafft, drei Stühle mit ca. 140 Std. pro Woche auszulasten und

mussten sogar zusätzliches Personal einstellen und ausbilden.

### Gewinn für jeden

Von Prophylaxe können also alle nur profitieren: Der Patient, der seine Zähne bis ins hohe Alter erhalten möchte – die Mitarbeiterinnen, die selbstständig und kompetent am Patienten arbeiten können – und vor allem die Zahnarztpraxis, die sich neben dem beträchtlichen Imagegewinn durch das betriebswirtschaftliche Ergebnis ein solides zweites Standbein schaffen kann! ◀◀



Abb. 9

▲ Abb. 9: Implantatreinigung maschinell.

### >> **AUTORIN**



Im August 2003 übernahm Dentalhygienikerin Regina Regensburger die Leitung der Prophylaxeabteilung in der Praxis Dr. Forstner in Burgau und begann mit dem Aufbau

eines Fortbildungszentrums für Prophylaxe. Ihr Angebot umfasst derzeit 15 verschiedene Kurse wie „PZR1 und 2“, „Prophylaxekonzept mit Erfolg“ oder „PAR-Vorbehandlung und Recall“. Darüber hinaus bietet sie alle Kurse auch als praxisinterne Schulungen an, um das ganze Team vor Ort auszubilden.

#### Kontakt

Regina Regensburger  
Dentalhygienikerin  
Schmiedberg 3a, 89331 Burgau  
Tel.: 0173/3 83 93-83  
E-Mail: info@dh-regensburger.de  
www.dh-regensburger.de