

Individualprophylaxe für Privatpatienten

Um den stetig steigenden Ansprüchen der (Privat-)Patienten und deren wachsenden Sensibilisierung und Nachfrage im Bereich der Individualprophylaxe gerecht werden zu können, müssen sowohl der Praxisinhaber, das Praxisteam als auch die Praxis selber gewisse Mindestanforderungen erfüllen.

| Dr. Jens Nolte

Der Praxisinhaber sollte bei der Wahl seiner Spezialisierung kompromisslos die Entscheidung treffen: „Will ich eine prophylaxeorientierte Praxis führen oder nicht?“ Wenn er sich dazu entschließt, ist es notwendig, das umfangreiche Servicenniveau der Prophylaxepaxis festzulegen: „Will ich eine Economy Class, Business Class oder First Class Prophylaxeabteilung führen?“ Des Weiteren ist ein professionell ausgebildetes Team nötig, das von der Auszubildenden über die ZMV bis hin zur Prophylaxehelferin/ZMF die Idee der Prophylaxe in der Praxis versteht und täglich lebt. Auch die Räumlichkeiten sollten den gewünschten Anforderungen angepasst werden.

Die Praxis

Nach dem Studium im vorsorgeorientierten Dänemark war die folgerichtige Entscheidung für eine „Prophylaxepaxis“. Wir haben uns im Team bereits 1996 für die Einrichtung einer First Class Prophylaxeabteilung entschlossen und diese seither konsequent weiterentwickelt. Die Philosophie unserer Praxis lautet „Semper Idem“ – immer gleich. Dieses bedeutet nicht, dass bei allen Patienten die gleiche Behandlung durchgeführt wird, denn sonst wäre es keine Individualprophylaxe. Bei uns erhalten alle, egal ob PKV- oder GKV-Patient, das gleiche Behandlungsangebot. Um den Patienten den größtmöglichen Service zu bieten, hat sich das Team mit großer Eigeninitiative stetig fortgebildet und besteht heute aus hoch qualifizierten Mitarbeiterinnen. Für die Verwaltung haben wir eine Vollzeit-ZMV sowie eine Teilzeit-Praxismanagerin/ZMV. In der Prophylaxe sind als Leiterin der Prophylaxeabteilung eine ZMF

und Dentalberaterin sowie eine PAR-Assistenz und zwei Teilzeit-ZMFs angestellt. Als Assistenz für die zahnärztliche Behandlung stehen eine ZFA/Prophylaxehelferin und zwei Auszubildende zur Verfügung. Alle Mitarbeiterinnen sind im Bereich der Individualprophylaxe ausgebildet, auch die Auszubildenden ab dem dritten Lehrjahr. Im Frühjahr 2005 haben wir nach über dreijähriger Planung unsere neue 300 m² große Praxis bezogen (Abb. 1). Es sind zwei identische Prophylaxezimmer (Abb. 2) vorhanden, die sich nahe am Empfangsbereich befinden und somit jedem Patienten, der die Räumlichkeiten betritt, gleich signalisiert, wo die Schwerpunkte der Praxis liegen. Auch ein Mundhygieneraum haben wir für unsere Patienten eingerichtet (Abb. 3). Beim Bau unserer neuen Praxis fiel die Entscheidung auf zwei Wartebereiche: Einen etwas größeren für die Prophylaxe sowie einen für die zahnärztliche Behandlung. Es ist unabdingbar, dass den Mitarbeiterinnen der Prophylaxeabteilung eigene Behandlungszimmer mit PC sowie eigene Terminbücher zur Verfügung stehen. Die Mitarbeiterinnen benötigen eine gewisse Planungssicherheit für die Auslastung der Behandlungszimmer. Wichtig dabei ist, dass die Prophylaxepatienten terminlich nicht verschoben werden, oder sogar warten müssen, nur weil der zahnärztliche Behandler im Verzug ist.

Die Leistungen

Die Patienten, die an unserem Prophylaxeangebot teilnehmen, sind in zwei Gruppen aufgeteilt: Die erste Gruppe bilden die Patienten, die beim Prophylaxekonzept mitmachen und die zweite Gruppe gehören zu dem PA-Nachsorgekonzept. Diese Patienten sind bereits im



der autor:

Dr. med. dent. Jens Nolte

- Tätigkeitsschwerpunkt Prophylaxe/Parodontologie
- 1979–1985 Studium der BWL in Göttingen
- 1987–1992 Studium der Zahnmedizin in Kopenhagen
- Seit 1995 selbstständig in einer Einzelpraxis
- Seit 1998 Schulungstätigkeit im Bereich Prophylaxe/Parodontologie



Abb. 1: Ein Blick in die 300 m² große Praxis.



Abb. 2: In der Praxis sind zwei identische Prophylaxeräume zu finden.



Abb. 3: Ein Mundhygieneraum für unsere Patienten.



Abb. 4: Ein Wartebereich zum Wohlfühlen.

EDV-Programm farblich unterschiedlich hinterlegt, damit schon der erste Zugriff auf die Patientendaten erkenntlich macht, welche individuelle Behandlung besprochen und geplant ist. Der Ablauf einer PZR-Sitzung ist grundsätzlich immer gleich aufgebaut, variiert jedoch individuell im Zeitaufwand zwischen 30 und 60 Minuten.

Die Routine-PZR-Sitzung

Jeder Patient wird von der behandelnden Mitarbeiterin persönlich aus dem Wartebereich abgeholt und namentlich begrüßt. Eine Verwechslung der Patienten ist ausgeschlossen, da von allen Patienten ein Foto in den Stammdaten hinterlegt ist und auch in der Wartezimmerliste des PCs auftaucht.

Vor der Behandlung wird ein kurzer „Small Talk“ (max. 2–3 Min.) geführt. Ehe dem Patienten eine Serviette umgelegt und er in die entsprechende Behandlungsposition gefahren wird, spült er zuerst 30 Sekunden mit ParoEx.

Hat der Patient einen herausnehmbaren Zahnersatz, wird dieser im Micro-Clean gereinigt (Dauer ca. 20 Min.). Dieses wird als Service gehandhabt und nicht extra berechnet.

Bei jeder Sitzung erfolgt die Erstellung eines Mundhygiene-Index. Wir registrieren einen PI mit vier Messpunkten (Plaque-Index mit Stufen nach Quingley-Hein). Ebenfalls wird ein BOP aufgenommen. Nun folgt eine Grobdeposition mit Ultraschall-Scaler oder Air-Scaler. Der nächste Schritt ist die Feindeposition mit Air/Ultraschall-Scaler oder mit Handinstrumenten. Einmal jährlich wird nach der Depuration ein PSI-Index erstellt. Sollte dieser Wert 3 oder 4 aufweisen, wird ein PA-Status aufgenommen, wenn die Zeit es erlaubt, oder es wird ein neuer Termin zur PA-Messung vereinbart. Die Mitarbeiterin muss abschätzen können, ob sie durch eine sofortige PA-Messung in zeitlichen Verzug kommt. Denn der nächste Patient soll nicht warten müssen. (Sollte bei der PA-Messung eine Auffälligkeit registriert werden, wird über das interne Organisationsprogramm dem zahnärztlichen Behandler eine Nachricht mit Bitte um Prüfung des Befundes geschickt. Dieser entscheidet dann, ob ein Besprechungstermin notwendig ist.) Jetzt erfolgt die Entfernung von Verfärbungen mittels Plaque-Sweep (Pulverstrahlgerät). Nach der Depuration bzw. Pulverstrahlbehandlung erfolgt selbstverständlich eine intensive Politur mittels einer Paste. Beim vorletzten Schritt in der PZR-Sitzung kommt es zur Zahnzwischenraumpflege mit den EVA-Aufsätzen und zur Zungenreinigung. Hier wird der Patient nochmals intensiv beraten und motiviert, regelmäßig die empfohlenen Hilfsmittel wie Zahnseide, Zahnzwischenraumbürsten und Zungenreiniger zu verwenden. Dem Patienten werden dabei seine eventuellen Defizite bei der Zahnpflege aufgezeigt und Umsetzungsfehler erläutert. Der letzte Arbeitsschritt ist die Fluoridierung mit Fluorprotektor oder eine CHX-Behandlung mittels einer Schiene, wenn eine Gingivitis vorliegt. Die durchgeführte PZR wird im Prophylaxepass des Patienten eingetragen und das individuelle Recall-Intervall nochmals mit dem Patienten besprochen und notiert. Zum Schluss wird der Patient zum Empfangsbereich begleitet und erhält von der dort tätigen Mitarbeiterin einen neuen Termin. Kein Patient sollte ohne neuen Termin die Praxis verlassen, denn das bindet den Patienten an die Praxis und erspart Arbeit sowie Kosten im Bereich des Recalls. So viel zum rein technischen Ablauf einer Prophylaxesitzung. Aber was kann man den Patienten neben dem rein medizinischen Standard in der Prophylaxe noch bieten?

Das Informationsmaterial

Da 80 Prozent unserer Patienten entweder eine visuelle oder kienästhetische Wahrnehmung haben, sollten bei allen Beratungs- und Informationsgesprächen Schaubilder, Modelle oder kurze Videos zur Verfügung stehen. Wir geben zusätzlich jedem Patienten nach den ersten Prophylaxesitzungen eine individuell erstellte Mappe mit, in der die besprochenen Hilfsmittel und Tipps für die häusliche Zahnpflege aufgeführt sind. Des Weiteren enthält diese Mappe den Plaque- und BOP-Index sowie eventuelle Auswertungen aus dem Karies- oder PA-Test mit entsprechenden Hinweisen.

Die mikrobiologischen Tests

Patienten mit einem erhöhten Kariesrisiko bieten wir den Kariestest von Vivadent und den Patienten mit aggressiver oder rezidiver Parodontitis den Perio-Bac-Test an. Seit Kurzem gibt es aber auch die Möglichkeit, während einer PZR-Sitzung mittels eines Chairside Analyzer direkt festzustellen, ob entzündliche parodontale Taschen vorliegen. Aus dem breiten Spektrum parodontalpathogener Bakterien wird üblicherweise gezielt auf so genannte „Markerkeime“ untersucht. Dafür sind heute molekularbiologische Tests gebräuchlich, wobei die am Patienten gewonnenen Proben an ein Fachlabor zur Auswertung geschickt werden müssen. Bestimmte genetische Marker (z.B. Polymorphismen im Interleukin-Gen-Cluster) können ein Hinweis auf das Risiko überschießender Entzündungsreaktionen und verstärkten Abbau von Stützgewebe und Knochen sein. Der Nutzen dieser Untersuchung für den einzelnen Patienten ist jedoch fraglich. Auch hier müssen die Tests in ein entsprechend qualifiziertes Labor versandt werden. Neuerdings wird es möglich, Marker der Entzündungsreaktion und der Gewebeerstörung direkt aus Sulkusfluid zu bestimmen. Da diese Substanzen nur in geringen Konzentrationen vorliegen und außerhalb des Körpers schnell zerstört werden, muss eine Messung patientennah („Chairside“) erfolgen. Dies ermöglicht ein

dafür entwickeltes System, in dem die Auswertung der am Patienten gewonnenen Proben standardisiert und automatisch erfolgt.

Weitere Hilfsmittel

Die intraorale Kamera hat in den meisten Praxen Einzug genommen, aber wird sie auch konsequent in der Prophylaxe genutzt? Auch hier ist die Visualisierung nicht nur ein Service, sondern ein sehr starkes Motivations- und Verkaufselement. Die intraoralen Fotos werden auf Wunsch in die Prophylaxemappe eingefügt. Aber Achtung! Zu schlimme Bilder vor der Behandlung will niemand zu Hause ansehen und schon gar nicht weiter zeigen. Als Motivation sind zum Beispiel glatte und saubere Zähne nach der PZR oder ein Vorher-Nachher-Vergleich von der Bleachingbehandlung sehr gut geeignet.

Die Ansprüche im Bereich der Ästhetik werden bei den Patienten immer ausgeprägter. Dass wir alle Möglichkeiten des Home- und In-Office-Bleaching anbieten, ist selbstverständlich, jedoch reicht dieses schon lange nicht mehr aus. Ihre Patienten wünschen eine kompetente Beratung im Bereich der Erwachsenen-KFO bzw. erfahrene Partner an ihrer Seite. Auch die Gebiete der ästhetischen Parodontalchirurgie sowie der plastischen Chirurgie werden auf Wunsch des Patienten in Beratungsgesprächen erörtert. In unserem Praxisbuch, das im Wartezimmer ausliegt, werden verschiedene Möglichkeiten der Behandlungen vorgestellt. Sinnvoll ist es jedoch, dass diese Punkte der Behandler nicht selbst anspricht. Es besteht hier immer die Gefahr, zu hohe Erwartungen zu wecken oder sogar den Patienten zu verstimmen, da ihm ein ästhetisches Problem gar nicht bewusst ist.

Wesentlich ungefährlicher ist das Ansprechen einer Kosmetikberatung, z. B. für Permanent Make-up. Hier führen wir in den Schulungsräumlichkeiten der Praxis (Abb. 6) Workshops in Zusammenarbeit mit einem Kosmetikstudio durch. Unsere Patienten und die Kunden des Kosmetikstudios erhalten Einladungen für einen Informationsabend. Bei ei-

K.S.I.-Bauer-Schraubenimplantat

„Klick und die Prothese sitzt“

Neu aus dem Hause K.S.I.: Das einteilige Kugelkopfimplantat zur sofortigen Versorgung des unbezahnten Kiefers.



- primärstabil
- sofortbelastbar
- minimalinvasiv
- transgingival
- einfach
- preiswert



CE 0482

K.S.I.-Bauer-Schraube

Eleonorenring 14 · 61231 Bad Nauheim
Tel. 0 60 32/3 19 11 · Fax 0 60 32/45 07
E-Mail: ksi-bauer-schraube@t-online.de



Abb. 5: Multimedia im Behandlungsraum.



Abb. 6: Im Schulungsraum finden regelmäßige Workshops statt.

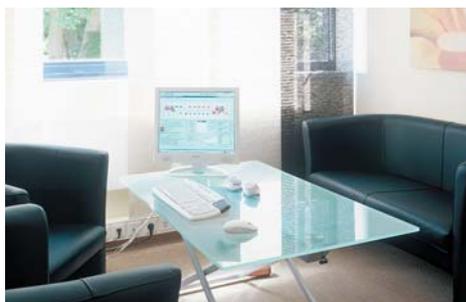


Abb. 7: Patientenberatung in angenehmer Atmosphäre.

ner solchen Informationsveranstaltung stellen wir z.B. unser In-Office-Bleaching-System oder die Möglichkeiten der ästhetischen Frontzahnversorgung durch Veneers vor, und die Mitarbeiter des Kosmetikstudios erklären den Gästen, was Permanent Make-up ist. Also eine effektive Kooperation für beide Seiten.

Das Serviceangebot

Die Zahnreinigung wie in den USA als „Dental-Wellness“ zu bezeichnen, ist sicher nicht angebracht, aber dem Patienten möglichst hohen Komfort zu bieten, sollte das Ziel sein. Ein angenehmer, ruhiger Wartebereich (Abb. 4) mit hochwertigen Zeitschriften, leiser Hintergrundmusik oder einem Info-TV (sehr leiser Ton) bauen beim Patienten die unter Umständen vorhandene Anspannung ab. Ein Angebot an kühlen Getränken ist eine nette Geste. Für die bequeme Lage des Patienten können wir weiche Tempurkopfkissen, Rückenkissen oder ganze Unterlagen aus weichem Material anbieten. Bei Patienten, die zu Verspannungen oder zum Frösteln neigen,

halten wir kleine in der Mikrowelle aufgewärmte Wärmbeutel bereit. Die Möglichkeit, Musik zu hören oder ein Video zu sehen, ist ebenfalls gegeben (Abb. 5).

Nach der Behandlung erhalten die Patienten ein vorgewärmtes, feuchtes Stofftuch, um sich das Gesicht zu erfrischen. Dieses empfinden die Patienten besonders nach der Anwendung eines Pulverstrahlers als sehr angenehm. Der wichtigste Service-Punkt ist eine möglichst starke Termintreue. Die Patienten, die ihr „gutes Geld“ in die Praxis tragen, sollten nicht unnötig lange im Wartebereich verweilen müssen. Aber auch ein häufiges Verschieben von Terminen sollte vermieden werden, da die Patienten ihre Zeit ebenfalls planen und ein Umbestellen oft als schlechte Organisation gewertet wird. Eine Überkapazität an Prophylaxemitarbeiterinnen (ca. 20 Prozent) ist ratsam, um kurzfristige Ausfälle im Team auffangen zu können. Auch über einen Behandlerwechsel sollten Sie Ihre Patienten informieren, um ihnen die Möglichkeit zu geben, auf den Termin zu verzichten.

Die Behandlungszeiten sollten sich nicht mit den offiziellen Sprechzeiten decken. Sind die Sprechzeiten täglich von z. B. 9.00–12.00 Uhr und 15.00–18.00 Uhr, so sollten die Behandlungszeiten in der Prophylaxe wesentlich patientenfreundlicher sein. In unserer Praxis werden Termine täglich von 7.00–13.00 Uhr und 14.00–19.00 Uhr angeboten. Kommunizieren Sie Ihren Patienten, dass Sie auch außerhalb der normalen Sprechzeiten für sie da sind. Vor allem die Samstagssprechstunde hat sich im Bereich der Prophylaxe sehr bewährt und ist immer ausgebucht. So haben viele Patienten den Weg zur Prophylaxe gefunden, die zuvor über Zeitnot geklagt haben. Ein individuelles Recall-System wird für den Patienten immer wichtiger und auch selbstverständlicher. Das Recall wird wöchentlich bearbeitet. Somit wird sichergestellt, dass zwischen dem vereinbarten Intervall und dem tatsächlichen Recall nicht mehrere Wochen liegen.

Das Praxiskonzept

Wenn Sie also die Prophylaxe erfolgreich in Ihre Praxis integrieren möchten, ist es notwendig, ein gut durchdachtes, auf Ihre Praxis abgestimmtes Konzept zu erarbeiten und gemeinsam mit Ihrem gesamten Praxisteam umzusetzen. Alle Bereiche von der Praxisgestaltung, über die Patientenkommunikation bis hin zu den Behandlungsmöglichkeiten sollten sinnvoll und effektiv aufeinander abgestimmt werden. ■

kontakt:

Die Zahnarztpraxis am Landratspark

Dr. Jens Nolte
Am Landratspark 1
23795 Bad Segeberg
Tel.: 0 45 51/96 85 61
Fax: 0 45 51/96 85 62
E-Mail: praxis@drnolte.de

tipp:

Nähere Informationen zu Kursangeboten erhalten Sie unter:
Logica Dentis
Am Landratspark 1
23795 Bad Segeberg
Tel.: 0 45 51/85 62 70
www.drnolte.de