



PRAXISHYGIENE

Praxishygiene für die Patienten sichtbar machen – aber wie?

von Marion Werner-Pfadenhauer, Dortmund, www.coaching-schmiedel.de

Im Jahr 2010 wurde mit dem Vorschlag des Landes Hessen, einen Hygiene-Smileys oder eine Hygiene-Ampel einzuführen, eine regelrechte Diskussionswelle ausgelöst. Damit wollte man die Hygiene für Patienten sichtbar machen. Konsequente Sauberkeit und Desinfektion erwartet man als Patient in einer Zahnarztpraxis wie selbstverständlich. Doch Vertrauen ist gut, wäre Kontrolle nicht besser? Offen gelebte Hygiene trägt zur Patientenbindung bei und ist ein wichtiger Bestandteil einer „Wohlfühlpraxis“. |

Patienten benötigen
das gute „saubere“
Gefühl

Hygiene – eine Herzensangelegenheit

Patienten sind über die Jahre aufmerksamer geworden. So bestätigte eine Umfrage zum Beispiel, dass es ca. 89 Prozent aller Patienten bei der Auswahl der Krankenhäuser für besonders wichtig halten, dass die Hygienerichtlinien eingehalten werden. Vermutlich wären viele Patienten beruhigter, wenn sie mit eigenen Augen sehen könnten, wie alles gereinigt und desinfiziert wird. Das ist in der Praxis selbstverständlich nicht umsetzbar. Was können Sie also tun, damit Ihre Patienten das gute „saubere“ Gefühl bekommen?

Lässig = nachlässig
bei der Hygiene?

Hinterlassen Sie einen ordentlichen Eindruck

Zunächst ist darauf zu achten, dass das Praxisteam selbst schon einen ordentlichen Eindruck erzeugt. Dazu gehört neben der persönlichen Körperhygiene auch gebügelte, vielleicht sogar gestärkte Arbeitskleidung. Wer mit knitttigem Oberteil einen übermäßig lässigen Eindruck macht, hat schnell auch den – vermutlich falschen – Stempel der Unachtsamkeit, was die Hygiene angeht. Auch ein gut gelüftetes Warte- und Behandlungszimmer sowie eine stets saubere Patiententoilette sind ein absolutes Muss. In vielen Zahnarztpraxen werden mittlerweile Raumdüfte angewendet, um den Patienten eine Entspannungssituation zu suggerieren.

Rundgang durch die Praxis mit den Augen eines Patienten

Gehen Sie doch mal mit den Augen eines Patienten durch Ihre Praxis und achten dabei auf Ordnung und Sauberkeit.

Eingang und Empfang

Können Sie Laufstraßen sehen oder vielleicht sogar hereingetragenes Laub auf dem Boden? Liegen am Empfang noch die Karten der letzten Patienten?

Wartezimmer

Liegt auf den Fußleisten Staub? Sind die Blätter der Topfblumen staubig? Sehen einzelne Zeitschriften abgegriffen und speckig aus? Wenn Sie Getränke anbieten: Wie sehen die Gläser aus? Sind diese auf Hochglanz poliert oder wurden sie nach dem Spülen luftgetrocknet und sind voller Wasserflecken?

Staub ist für
den Patienten das
sichtbarste Zeichen
mangelnder Hygiene

Behandlungszimmer

Sind die Oberflächen frei oder belegt mit Arbeitsmaterial? Auch unsere Patienten wissen, dass die Reinigung und Desinfektion von Oberflächen einfacher sowie effektiver ist, wenn diese freigeräumt sind.

PRAXISHINWEIS | Machen Sie sich mal die Mühe, nach einer Behandlung in die Hocke zu gehen und schauen Sie sich den Behandlungsplatz aus dieser Perspektive an. Sie werden staunen, was Sie von dort aus sehen, was Ihnen sonst nie aufgefallen ist. Von dort aus finden Sie auch leichter die Reste der letzten Behandlung, zum Beispiel Pellets vom letzten Vitalitätstest etc.

Nachdem Sie den „Vorab-Check“ gemacht haben, achten Sie doch mal darauf, wenn Sie einen Patienten ins Behandlungszimmer geleiten, wohin dessen Blick geht.

Alles eine Frage der Psychologie

Oftmals werden die Behandlungen bereits vorbereitet, bevor die Patienten ins Behandlungszimmer kommen. Mal davon abgesehen, dass der Schrecken vielleicht schon vorprogrammiert ist, kommen dem Patienten leise Zweifel, ob die Instrumente tatsächlich für ihn vorbereitet wurden oder der Sauger vom letzten Patienten noch draufsteckt. Psychologisch günstiger ist es, die Instrumente erst dann auf das Tray zu legen, wenn der Patient anwesend ist.

PRAXISHINWEIS | Denken Sie daran, die aktive Hand mit einem Handschuh zu versehen. Das bedeutet, mit der „nackten“ Hand machen Sie die Schränke auf und mit der behandschuhten Hand werden die aufbereiteten Instrumente aus der Schublade entnommen. Watterollen sind nicht mit den Händen aus dem Spender oder aus dem Stapel zu nehmen, ähnlich wie Bohrer aus dem Bohrerständer. Legen Sie diese bitte mit einer Pinzette heraus.

Diese Vorbereitungszeit kann zusätzlich zum Small-Talk mit dem Patienten genutzt werden. So erfährt man unter Umständen noch wichtige Details für die Behandlung. Ihren Hygieneaufwand können Sie dabei auch gut kommunizieren. Wenn Sie zum Beispiel die Instrumente aus dem Sterilisator oder Desinfektor in die Schränke im Behandlungszimmer räumen, kommentieren Sie diese Tätigkeit, wie in etwa: „Hui, wieder sehr heiß! Diese Instrumente kommen frisch aus dem Sterilisator!“ Somit bekommen unsere Patienten zwar nur einen kleinen Eindruck unseres Engagements und der Herausforderungen rund um die Hygiene, aber sie sehen unsere Bemühungen.

Beruhigen Sie Ihre Patienten mit „erlebbarer“ Hygiene

Sie werden jetzt vielleicht sagen, „keiner unserer Patienten muss Bedenken haben“. Sie wissen, welchen Aufwand Sie rund um die Hygiene treiben. Ihre Patienten wissen es nicht. Je nachdem, wie ängstlich diese mit dem Thema umgehen und sich auch durch Medienberichte verunsichern lassen, brauchen Sie die „erlebbare“ Hygiene, um beruhigt zu sein.

Ein Wechsel der Perspektive bringt unerwartete Erkenntnisse

Behandlungsvorbereitung in Gegenwart des Patienten

Kommunizieren Sie Ihren Hygieneaufwand