

PRAXISORGANISATION

Prophylaxe: Ohne Planung zu handeln rächt sich!

von Sabine Matthaehi, ZMP und Referentin für Prophylaxe und Parodontologie bei Seminaren am Johannisbollwerk, Hamburg

| Effizientes Zeitmanagement und konzeptionelles Arbeiten sind entscheidende Bausteine für einen erfolgreichen Prophylaxebereich. Zudem steht und fällt der wirtschaftliche Erfolg dieses Bereichs mit einer kompetenten Führung und klaren Zielen. Jeder Praxisinhaber wünscht sich eine Prophylaxemitarbeiterin, die sich mit diesen Praxiszielen identifiziert. Ziele allein genügen nicht – wie lässt sich die Prophylaxe effizient organisieren? |

Erstellung eines Konzepts

Wenn Zahnarztpraxen ihren Prophylaxebereich einführen oder neu organisieren wollen, sollten sie zunächst ein individuelles Konzept erstellen. Hierbei hilft es, sich folgende Fragen zu stellen:

- Was wollen wir mit dem Konzept erreichen?
- Was genau soll unser PAR- oder Prophylaxekonzept enthalten?
- Welche Aufgaben möchte der Zahnarzt delegieren?
- Was macht er selbst?
- Welche Bereiche des Praxisgeschehens sind betroffen?
- Welche Qualifikationen und Kompetenzen haben die Mitarbeiter?
- Welche Mitarbeiterin macht was – und wer unterstützt sie dabei?
- Wer muss in welchem Bereich geschult werden?
- Was sind die nächsten Schritte?

Welche Kompetenz muss die Prophylaxekraft haben?

Ohne gut ausgebildete Mitarbeiterinnen kann die Prophylaxe nicht erfolgreich sein. Doch welche speziellen Kompetenzen sind wirklich erforderlich? Was muss eine Prophylaxemitarbeiterin also können?

- Sie muss das notwendige Fachwissen besitzen, um Ätiologie und Pathogenese der PA zu erläutern.
- Sie muss imstande sein, korrekte Sondierungswerte aufzunehmen.
- Sie sollte für die meisten Fälle die Kassenleistung bei GKV-Patienten kennen – für die Beratung der Patienten ist dies unabdingbar.
- Es ist Grundwissen in Abrechnungsfragen notwendig – bleiben diese Fragen sämtlich am Zahnarzt hängen, ist dieser zeitlich überfordert.
- Sie sollte einzelne Phasen organisieren können: Hier muss die Zahl der PZR vor PAR-Beginn in Absprache mit dem Zahnarzt festgelegt werden.
- Sie sollte wissen, wie man einen Leitkeimtest durchführt.
- Sie sollte gut kommunizieren können – z. B. spezielle Behandlungsarten wie etwa photodynamische Therapie, FMD oder Laser.
- Sie muss die Erhaltungsphasen organisieren – mit regelmäßiger Kontrolle der Sondierungstiefen, Rezidivüberwachung und Biofilmmangement.



Welche Fragen sind zu beantworten?

Fachwissen erforderlich

Grundkenntnisse in Abrechnungsfragen

Zahnarzt sollte ausführliche Rückmeldung geben

Auch Azubis sollten Grundlagen der Prophylaxe kennen

Lernen Sie den selbstverständlichen Umgang mit dem Thema

Auch Taschentiefen und Kariesaktivität sollte erfasst werden

Zusammenwirken von Zahnarzt und Prophylaxekraft

Erleichtert wird der Einstieg der Mitarbeiterin in die Prophylaxebehandlung, wenn der Zahnarzt klare Diagnosen dokumentiert, Therapiepläne vorgibt und Strukturen einhält. Wichtig ist auch, dass er die Qualität der Mundhygiene des Patienten, mögliche Entzündungszeichen und die Compliance des Patienten an die Prophylaxemitarbeiterin zurückmeldet. Regelmäßige Teamtreffen geben zudem Raum für gegenseitige Wertschätzung und bieten die Möglichkeit, neue Ideen aufzunehmen.

Zu einem guten Zusammenspiel zwischen Praxisteam und Zahnarzt gehört es zum Beispiel, dass – unter Berücksichtigung des Delegationsrahmens –

- optimale orale Verhältnisse für weitere Behandlungsmaßnahmen geschaffen werden,
- parodontale Therapien begleitet werden („Monitoring“),
- Auffälligkeiten dokumentiert werden, um sie zu überprüfen (z. B. insuffiziente Kronenränder),
- Auszubildende in die Grundlagen der Prophylaxe eingeführt werden,
- eine Qualitätssicherung z. B. nach ZE-Behandlung, Implantation oder PAR-Behandlung durchgeführt wird,
- eine Fachberatung dazu erfolgt, welche Krankheitsbilder es gibt und wie sie behandelt werden können,
- Patienten über Kosten aufgeklärt werden und
- Umsätze ausgewertet werden, um z. B. Einsparpotenziale aufzuspüren.

Organisation der Prophylaxe

Die freundliche Frage bei der Terminabsprache am Telefon, ob zur Vorsorgeuntersuchung auch die professionelle Zahnreinigung gewünscht wird, spiegelt einen selbstverständlichen Umgang bei der Organisation der Prophylaxe wider. Während der Untersuchung sollte ein Therapieplan erstellt werden: Hier sollten die Behandlungsschritte in chronologischer Folge aufgeführt und die Zahnreinigung und ggf. eine Nachreinigung bereits integriert werden – so werden Diskussionen mit dem Patienten vermieden, ob die Zahnreinigung tatsächlich notwendig ist.

PRAXISHINWEIS | Der Therapieplan sollte übersichtlich sein und die Behandlungsdaten sowie entsprechende Kosten auführen. Sie sollten dem Patienten den Therapieplan ausdrucken und in einem Umschlag mitgeben. Sie werden sehen: Die anschließenden Terminabsprachen werden viel einfacher!

Was sollte dokumentiert werden?

Eine lückenlose, professionelle Dokumentation der Prophylaxe ist unerlässlich. Die Indizes (API und SBI, BOP, PSI) sollten konsequent aufgenommen werden. Zudem sollten z. B. Taschentiefen, Kariesaktivität und Ernährungsgewohnheiten sowie Anweisungen zur Mundhygiene notiert werden. Wie ist die Compliance des Patienten und welche Recall-Intervalle sind notwendig? Hat unser Patient vielleicht Allergien oder besondere Wünsche während der

Behandlung (nicht zu tief liegen, öfter ausspülen etc.)? Welche Beschwerden und Empfindlichkeiten hat er bei oder nach der PZR? Dies alles sollte in der Kartei festgehalten werden. So wird der Zahnarzt und die Kollegin in der professionellen Ansprache des Patienten unterstützt. Zudem ist es jetzt für die Mitarbeiterin in der Verwaltung einfacher, entsprechende Begründungen bei der Rechnungsstellung zu finden.

PRAXISHINWEIS | Es ist zeitintensiv und unwirtschaftlich, sich durch unübersichtliche Eintragungen und verwirrende Satzgestaltungen in den Patientenunterlagen durcharbeiten zu müssen. Daher sollten Textbausteine oder Ankreuztabellen konsequent genutzt werden. Damit ist es möglich, dass der Zahnarzt jederzeit gezielt und schnell zugreifen kann und die Information in knapper und aussagekräftiger Form erhält. Auch der Patient profitiert davon: Er fühlt sich gut aufgehoben, wenn er erkennt, dass sein Zahnarzt gut informiert ist.

Zeitmanagement und Umsätze

Die Planung der Behandlungszeiten sollten variabel gehandhabt werden. Der Patient verliert schnell die Motivation zur Mitarbeit, wenn jede folgende PZR immer den gleichen Zeitaufwand und damit die gleichen Kosten aufwirft. Kommt er in kurzen Zeitabständen, ist er engagiert in der Mundpflege und zeigt er eine gute Compliance, dann ist eine Reduzierung der Behandlungszeit realistisch. Loben Sie in diesem Fall Ihren Patienten ruhig einmal.

Die Mitarbeiterin sollte Stundensatz und Monatsumsatz einsehen können. Nur so kann sie kalkulieren und ist motiviert, die Umsätze zu halten oder zu steigern. Wirtschaftliches Arbeiten ist nur möglich, wenn messbare Ergebnisse erzielt werden. Im Download-Bereich der PPZ-Webseite (ppz.iww.de) finden Sie in der Rubrik „Arbeitshilfen“ eine Übersicht, wie Sie in der Prophylaxe die Ziele messbar machen können. Außerdem enthält der Download-Bereich unter „Arbeitshilfen“ einen Beitrag, wie man den Prophylaxe-Bereich gewinnbringend organisieren kann (mit einer konkreten Beispielsrechnung).

Teammitglieder sollten sicher kommunizieren können

Sämtliche Teammitglieder sollten über das Prophylaxe-Angebot der Praxis gut Bescheid wissen! Antworten zu Fragen der Prophylaxe können in einem Teammeeting diskutiert und so die Argumente gemeinsam in Ruhe durchgesprochen werden – vielleicht auch einmal in einem Rollenspiel! Denn nicht jeder Kollegin oder Auszubildenden fallen im Patientengespräch ad hoc die Gründe ein. Reagiert ein Teammitglied unsicher bei der Beantwortung solcher Standardfragen, trägt dies nicht zur Glaubwürdigkeit bei, sondern ruft eher Zweifel hervor. Eine klare Sprachregelung, die mit dem Zahnarzt abgestimmt ist, gibt hier der Mitarbeiterin und dem Patienten Sicherheit.

■ Wir sind gespannt auf Ihre Fragen zum Thema Prophylaxe!

Allen Abonnenten von PPZ steht unser kostenloser Leserservice zur Verfügung! Unsere Prophylaxe-Experten freuen sich über jede Anregung und Frage aus der Praxis. Sie erreichen unser Team per E-Mail: ppz@iww.de, per Fax: 02596 922-80 oder auch bei Facebook: www.facebook.com/ppz.iww.

Nutzen Sie
Textbausteine!



DOWNLOAD

Ziele messbar machen
und Organisation

Gesamtes Team
sollte auf Standard-
fragen sicher
antworten können



INFORMATION

Kontakt zu unseren
Prophylaxe-Experten