

Beratungsgespräche für die Prophylaxe überzeugend führen

Wie sage ich es meinem Patienten?

Wer kennt sie nicht aus der eigenen Praxis? Patienten mit anhaltenden Mundhygienedefiziten, deren Behandlungserfolg trotz regelmäßiger Prophylaxemaßnahmen gefährdet ist. Zwangsläufig stellt sich die Frage, wie diese Patienten zu einer besseren Zusammenarbeit (Compliance) bewegt und so eventuell vorherrschende Defizite langanhaltend vermieden werden können.

Sylvia Fresmann/Dülmen

n Eine klassische Reaktion der Prophylaxemitarbeiterinnen ist in der Regel zunächst die noch intensivere Beratung des Patienten. Fachlich kompetent und engagiert werden detailliert Zusammenhänge zwischen Mundhygiene und Behandlungserfolg, zwischen Mundgesundheit und Allgemeingesundheit dargestellt. Putztechniken und Hilfsmittel werden hinsichtlich ihrer Wirkungsweisen und Vorteile wiederholt vorgestellt. Nicht selten sind alle Anstrengungen, trotz kommunikativer Kompetenz und rhetorischem Geschicks, erfolglos und die Wirkung nur von kurzer Dauer. Frust, zum Teil Resignation sind manchmal die Folge. Dann wird auch schon mal, in bester Absicht, mit unliebsamen Folgen für den Geldbeutel und vorprogrammierten gesundheitlichen Folgen „gedroht“. Die Ergebnisse sind in der Regel nur von kurzer Dauer. Die gewünschte und im Sinne der oralen Gesundheit erforderliche Nachhaltigkeit der Mundhygiene stellt sich viel zu oft nicht ein. Schlimmstenfalls kommt es zum Behandlungsabbruch seitens des Patienten, der dann für die Zahnarztpraxis auch dauerhaft verloren sein dürfte. Die Kernfrage, die sich hier stellt, ist, „wie sage ich es meinem Patienten“, sodass er die Empfehlungen und Handlungsanweisungen nicht nur wahrnimmt, sondern auch umsetzt? Der Schlüssel zur Beantwortung dieser Frage heißt motivierende Gesprächsführung!

Praxisbezogene Vorüberlegungen

Der Schlüssel zum Behandlungserfolg liegt in einer kompetenten und individuellen Kommunikation mit dem Patienten, die vielfältige Facetten und Störfaktoren aufweisen kann, denn „das Missverständnis ist der Normalfall in der menschlichen Kommunikation“ (Paul Watzlawick, Kommunikationswissenschaftler). In der Vorbereitung auf die konkrete Beratungssituation sind möglichst umfassend die zur Verfügung stehenden Fakten und Informationen heranzuziehen. Auf dieser Grundlage kann dann das Beratungsgespräch geplant und vorbereitet werden. Hierbei sollten die unterschiedlichen Patiententypen beachtet werden, denn „jeder Patient hat eine eigene Geschichte“. Infrage kommen dabei Parameter wie z.B.:



Abb. 1: Patientenberatung.

- Altersgruppe
- unbewusste oder bewusste Erwartungen/Bedürfnisse
- Informations- und Wissensstand
- kognitive und motorische Fähigkeiten
- Erfahrungen, Präferenzen, Vorurteile
- soziale und ethnische Prägungen.

„Gute Kommunikation“ wird nicht nur als angenehm empfunden und ist hilfreich bei schwierigen Patienten. Es bildet außerdem die Grundlage für Vertrauen in die Praxis und Ihre Mitarbeiter, bindet den Patienten und bringt so mitunter auch neue Klientel. Letztlich erhöht kommunikatives Können nicht nur den Behandlungs-, sondern auch den Praxiserfolg.

Beratungsgespräch

Als mögliche Antwort auf die Ausgangsfrage, „wie sage ich es meinem Patienten“ oder anders ausgedrückt, wie veranlasse ich meinen Patienten zu einer Verhaltensänderung und optimiere so seine Compliance, steht mit dem „Motivational Interviewing“ (MI), der „Motivierenden Gesprächsführung“, ein interessanter und vielversprechender Ansatz zur Verfügung. Motivational Interviewing (William R. Miller, Stephen Rollnick) ist eine im Beratungsgespräch strategisch ein-

gesetzte Gesprächs- bzw. Kommunikationstechnik, die ursprünglich aus der Suchtberatung kommt. MI setzt nicht auf kräftezehrende und häufig erfolglose Überredungskünste, sondern auf die intrinsische Motivation des Patienten, die, im Rahmen der zur Verfügung stehenden Zeit, Schritt für Schritt herausgearbeitet und geschickt verstärkt wird. Der schnelle, kurzfristige Erfolg steht hierbei nicht im Vordergrund, sondern dessen Nachhaltigkeit.

MI versteht sich als ein kontinuierlicher Prozess, der vom gesamten Praxisteam als strategisches Mittel und Instrument zur Verhaltensänderung zu verstehen und einzusetzen ist. Zu berücksichtigen sind hierbei die zuvor genannten Patiententypen mit ihren verschiedenen Fähigkeiten und Wissensständen sowie unterschiedlichen Motivationsstörungen. Die Initiierung von Verhaltensänderungen, die Bearbeitung von Motivationsstörungen stellt das gesamte Praxisteam in der Regel vor erhebliche Probleme und erfordert gut ausgebildete, kommunikative und selbst motivierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Werden diese Zusammenhänge vom Team akzeptiert und gelebt, stellen sich häufig die angestrebten Behandlungserfolge und eine vertrauensvolle Bindung des Patienten an die Zahnarztpraxis ein.

Unter Nutzung kommunikativer Techniken und Methoden, wie aktivem Zuhören, offene Fragestellungen etc. werden mit der motivierenden Gesprächsführung Ambivalenzen („Ja-aber-Dilemma“) herausgearbeitet:

- Was will der Patient?
- Welche Erwartungen hat er?
- Was spricht dagegen?
- Welche Vor- und Nachteile sieht bzw. befürchtet er?

Der Patient wird aktiv mit seinen Gedanken, Wünschen und vielleicht auch zwiespältigen Gefühlen in den Prozess einbezogen. Diskrepanzen („Eigentlich-Phänomen“), die in Richtung des gewünschten Behandlungserfolges gehen, werden im MI individuell verstärkt. Schlüsselfaktor ist, dass der Patient überzeugt und nicht überredet wird. Eine in dieser Weise strategisch angelegte Gesprächsführung ermöglicht es auch, mit Widerständen und Rückschlägen positiv umzugehen. Der Patient fühlt sich verstanden und ernst genommen.

Eine nicht zu unterschätzende Schwierigkeit im Praxisalltag besteht, wie schon zuvor ausgeführt, häufig darin, den Patienten nachhaltig von erforderlichen Behandlungsschritten und seiner eigenen Mitarbeit (Compliance) zu überzeugen. Hinzu kommen nicht selten Zeitdruck, unterschiedlich strukturierte Arbeitsabläufe sowie verschieden ausgeprägte Fähigkeiten und Kenntnisse oder Qualifikationen der Behandler/-innen. Von entscheidender Bedeutung für den Behandlungserfolg ist hierbei, dass der Patient seine Befunde und damit sein Erkrankungsrisiko sowie die entsprechenden Behandlungsempfehlungen versteht. In der Regel kann nur ein aufgeklärter und informierter Patient motiviert werden, dauerhaft die unterstützende Parodontaltherapie und die Recalltermine regelmäßig wahrzunehmen.

Befunderhebung und Motivation mit ParoStatus.de

Eine professionelle Unterstützung in diesem manchmal recht schwierigen Kommunikationsprozess stellt z. B. das ParoStatus.de-System dar (www.ParoStatus.de). Seine besondere Stärke liegt in der patientengerechten und verständlichen Aufbereitung der Daten und Befunde. Neben der Darstellung auf einem Monitor während der Behandlung erhält der Patient einen Ausdruck („Ein-Blatt-Lösung“) mit einer individuellen Bewertung seiner Befunde (Abb. 1). Ausführungen zu den wesentlichen Inhalten, selbsterklärende Schaubilder sowie eine farbige Darstellung (Ampelfunktion) des Erkrankungsrisikos versetzen den Patienten in die Lage, sich mit seinen Befunden, auch zu Hause, auseinanderzusetzen. Grün bedeutet, wie man unschwer vermuten kann, alles in Ordnung. Gelb hingegen: Achtung, Vorsicht, dieser Bereich muss beobachtet werden, und Rot wird mit sofortigem Handlungsbedarf gleichgesetzt (Abb. 2).

Am Ende der Auswertung wird neben der Risikoeinschätzung auch der nächste Termin auf der Grundlage der ermittelten Daten vom Programm automatisch errechnet und vorgeschlagen. Das erleichtert die Kommunikation, beeindruckt den Patienten nachhaltig und wirkt neutral. Bereits in der Behandlungs- bzw. Beratungssituation kann die Prophylaxemitarbeiterin anhand der Monitordarstellung Fakten und Empfehlungen aufgreifen oder auf Nachfragen des Patienten gezielt reagieren. Der weitere Behandlungsablauf und die vorgeschlagenen individuellen Recallabstände werden

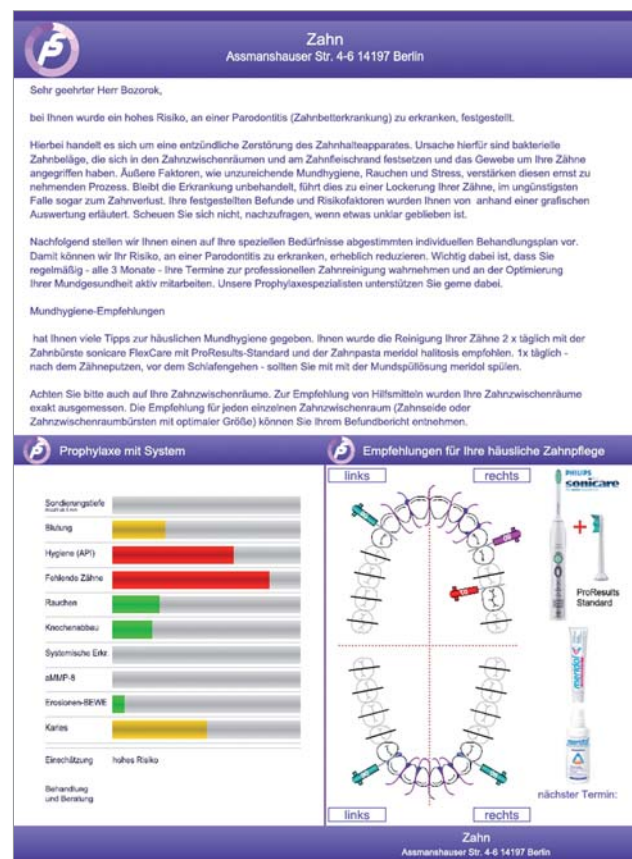


Abb. 2: Patientenausdruck.

Checkliste „Beratungsgespräch Prophylaxe“

Gesprächsplanung

- Planen Sie individuell genügend Zeit für das Gespräch ein.
- Ziehen Sie die Befunde, Röntgenbilder und den Anamnesebogen hinzu.
- Überlegen Sie, wie Sie die Kosten-/Nutzen-Argumentation aufbauen:
 - Allgemeine Vorteile der Behandlung/Privatleistung
 - Persönliche Vorteile für den Patienten
 - Welche Probleme müssen u.U. angesprochen werden? (Nichterstattung von Kosten, Abstände der einzelnen Behandlungsschritte)
 - Nachteile einer Nichtbehandlung o. weniger aufwendigeren Behandlung
- Setzen Sie gekonnt Hilfsmittel ein:
 - Demonstrationsmodelle, intraorale Kamera, Bilder
- Schaffen Sie eine angenehme, stressfreie und ruhige Gesprächsatmosphäre
 - Auf Augenhöhe
 - Ohne Mundschutz
 - Mimik, Gestik, Körpersprache
- Welche Behandlungsziele gibt es kurz- und mittelfristig?
- Gesprächstechniken
 - „Um den Patienten zu überzeugen, müssen Sie selbst von der Behandlung, der Qualität und den Nutzen überzeugt sein“

Gesprächseinstieg

- Aufgreifen der Patientenerwartungen aus dem Anamnesebogen
- Überleitung ZA – PZR Empfehlung bei der O1

Informations-/Empfehlungsphase

- Neues, wissenschaftlich gesichertes Prophylaxekonzept zur Gesunderhaltung der Zähne
- Fördert die Allgemeingesundheit
- Bakterien werden reduziert

Argumentationshilfe: „... wir empfehlen eine professionelle Prophylaxesitzung mit Risikoprofil...“

- Untersuchung der Mundgesundheit: Zahnfleischbluten, Zahnfleischtaschen, Zahnschmelz und vieles mehr wird z.B. standardisiert mithilfe der Diagnosesoftware „ParoStatus.de“ erhoben und ausgewertet
- Bestimmung des persönlichen Mundgesundheitsrisikos
- Individuell abgestimmte Abstände für die Prophylaxebehandlungen
- Schonende Reinigung der Zähne
- Hochglanzpolitur der Zähne
- Tipps und Tricks für die Zahnpflege zu Hause

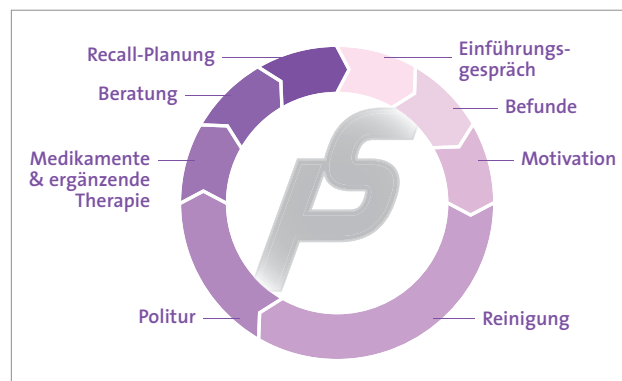
Argumentationshilfe: „... für diese Behandlung investieren Sie ...€, dafür erhalten Sie...“

- Ein sauberes und glattes Gefühl auf den Zähnen
- Bakterien werden reduziert (Allgemeinerkrankungen)
- Vermeidung von Mundgeruch
- Vorbeugung von Parodontose
- Schöne Zähne durch Entfernung von Belägen
- Weißere Zähne

Gesprächsabschluss

- Positiver Ausblick
- Nachfrage/Rückfragen zulassen
- Terminerinnerungsverfahren absprechen
- Patient weiß, wie es weitergeht (transparentes Konzept)
- Give aways
- **TERMINVEREINBARUNG!**

so für den Patienten transparent und nachvollziehbar. Der Patientenausdruck enthält darüber hinaus individuelle Handlungsempfehlungen für die häusliche Mundhygiene und Vorschläge für geeignete Mundhygieneprodukte. Zum Beispiel wird anhand des individuellen Zahnschemas die Verwendung geeigneter, farbig codierter Zahnzwischenraumbürstchen grafisch anschaulich dargestellt. Zahnbürsten und Zahnpasten werden ebenfalls vorgeschlagen. Der Patient erhält so ganz nebenbei auch noch eine mögliche Orientierung im „Werbedschungel“.



Ablaufdiagramm einer professionellen Prophylaxesitzung.

Wichtig ist, dass der Patient einen konkreten Termin zur nächsten Prophylaxesitzung erhält, bevor er die Zahnarztpraxis verlässt. Ihm muss deutlich werden, dass er sich in einem durchstrukturierten Behandlungsablauf befindet, der nur bei konsequenter Einhaltung Aussicht auf Erfolg hat. Bewährt hat sich auch ein Erinnerungsverfahren (Mail, Anruf, SMS etc.), mit dem der Patient rechtzeitig vor seinem nächsten Termin an die bevorstehende Prophylaxesitzung erinnert wird.

Fazit

Die hier vorgestellte Art der Patienteninformation kommt dem in verschiedenen Studien belegten Bedürfnis nach verständlicher Aufklärung und Information sehr entgegen und führt zu einer Reduzierung zeitraubender Wiederholungen während der Recalltermine. Die dadurch freigesetzten Zeitressourcen stehen zur Motivation bzw. Remotivation und weiteren Instruktion des Patienten zur Verfügung. Manchmal schwer zu realisierende Verhaltensänderungen können so effektiv unterstützt werden. [n](#)

KONTAKT

Sylvia Fresmann

Deutsche Gesellschaft für DentalhygienikerInnen e.V.
 Fasanenweg 14
 48249 Dülmen
 E-Mail: Fresmann@dgdh.de
 Web: www.dgdh.de

