



Die Bremer Teilnehmerinnen des Basiskurses mit Referentin Susanne Lipp (Siebte von links)

### Ergebnisse der Fortbildungsveranstaltung des Barometer Verlags zur zahnmedizinischen Prophylaxe bestätigen Nachholbedarf in der Patientenkommunikation

Zu Beginn einer jeden Fortbildungsveranstaltung werden die Teilnehmerinnen nach ihren Erwartungen befragt. Neben den ganz persönlichen Vorstellungen gibt es häufige Übereinstimmungen. So ergaben die Befragungen in den bisherigen Kursen, dass sich viele Teilnehmerinnen weitere Hilfestellung in der Patientenkommunikation wünschen. Übrigens ein wichtiger Schwerpunkt in den Barometer | wissen Kursen.

Es stellte sich heraus, dass Unsicherheiten im Umgang mit Patienten oft durch eine mangelnde Argumentationsstruktur entstehen und wichtiges zahnmedizinisches Hintergrundwissen fehlt. Auch wenn in der Regel bei den meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmern ein solides zahnmedizinisches Basiswissen vorhanden ist, lassen sich dennoch einige Lücken feststellen. Eine Erkenntnis, derer sich die meisten Teilnehmerinnen durchaus bewusst sind und gerade deshalb auch die Initiative ergreifen, diese durch entsprechende Fort- und Weiterbildungen zu schließen.

Durch das aktualisierte bzw. erweiterte Wissen kann man den Patienten schließlich selbstbewusster begegnen

und wird als kompetente Fachkraft besser akzeptiert.

#### Patient Nebensache

Doch gilt es nicht nur Lücken beim zahnmedizinischen Fachwissen zu schließen, gefragt ist auch der zukünftige Umgang mit den Patienten. In der alltäglichen Praxisroutine wird der Patient leider manchmal zur Nebensache. Typische Situation: Er betritt die Praxis und wird weder richtig begrüßt, noch das intensive Gespräch mit der Kollegin unterbrochen. Beinahe gestört durch das Auftauchen des Patienten, wird er falls neu, nach seiner Versicherungskarte gefragt und darauf hingewiesen, dass er noch seine Praxisgebühr bezahlen muss und dann im Wartezimmer Platz nehmen darf, bis er aufgerufen wird. Und das alles womöglich ohne direkten Blickkontakt und persönlicher Anrede mit Namen – „Herzlich Willkommen“! Leider keine Seltenheit, denn leicht neigt das Praxisteam beim Abspulen des täglichen Programms zur Routine. Die Patientenkommunikation und die Reflexion des eigenen Verhaltens im Umgang mit Patienten ist daher Pflichtprogramm in allen Kursen.

#### Abzocke PZR

Ein weiteres schwieriges Thema ist die Motivation zur Professionellen Zahnreinigung. Sie wird von einer Vielzahl der Patienten als lästige Abzocke betrachtet. Dass Sie eine wichtige Ergänzung zur häuslichen Zahnpflege ist, wird leider noch von den wenigsten Patienten erkannt. Diesem Vorurteil lässt sich nur mit einer verständlichen Argumentationskette begegnen. Vor allem aber ist die Zusammenarbeit des gesamten Teams wie Zahnarzt, Empfang, Recall-Mitarbeiter und natürlich die durchführende Prophylaxe-Mitarbeiterin gefragt – mit einem einheitlichen, standardisierten Ablauf der PZR, einer professionellen Patientenverwaltung und transparenten Kostenstruktur.

Wichtig ist, dass Patienten, die nicht viel von einer PZR halten, weil Ihnen die medizinische Notwendigkeit dieser Behandlung zur zahnmedizinischen Prävention nicht bewusst ist, nicht im Stich gelassen werden. Vielmehr sollten Sie sie medizinisch aufklären, motivieren und nachvollziehbare Prophylaxeleistungen zu einem guten Preis anbieten.

**Basiswissen „Learning by Doing“**

Neben Schwierigkeiten in der Patientenkommunikation stellte sich bei vielen Kursteilnehmerinnen heraus, dass sie ihr Basiswissen zur PZR beim Chef im Schnellkursus bzw. durch „Learning by Doing“ und einem „guten Handbuch“ erworben haben. Unterstellt man, dass der Praxisinhaber seinem Personal gesundes Basiswissen über Prophylaxe vermitteln kann, dürfte jedoch Letzteres keine gute Referenz für eine qualifizierte PZR sein. Dem informierten Patienten wird schnell bewusst, ob er sich bei der Prophylaxe-Sitzung in professionelle Hände begibt oder die PZR von weniger qualifiziertem Personal so nebenbei erledigt wird. Wer blättert dafür schon, je nach Region, bis zu 200 Euro hin?

Wer denn über solide Grundkenntnisse zur Prophylaxe verfügt, wird auf Dauer nicht umhin kommen, diese zu vertiefen. Während in den Basiskursen Wissen zur Wirtschaftlichkeit der Prophylaxe, zeitgemäßer und patientengerechter Beratung sowie ein Prophylaxe-Gesamtkonzept vermittelt werden, geht

es in den Intensivkursen um erweiterte Kenntnisse in den Gebieten Anatomie, Ätiologie, Biofilmmangement, strukturierter Ablauf einer PZR sowie sicherer Instrumentierung im Workshop.

**Bewertungen der Kurse**

Unter den zahlreichen Anbietern nun eine geeignete Fort- und Weiterbildungsmöglichkeit zu finden ist nicht immer einfach. Hilfreich kann beispielsweise Mund-zu-Mund-Propaganda sein, der Tipp einer Kollegin oder die Bewertungen von Kursteilnehmerinnen. Wie unsere Kurse bewertet wurden, möchten wir Ihnen zur Orientierung deshalb nicht vorenthalten.

Hier eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse aller bisherigen Befragungen an unsere Kursteilnehmerinnen:

36 Prozent aller Teilnehmerinnen wurden über recall auf die Kurse von Barometer | wissen aufmerksam. 28 Prozent erhielten von ihren Arbeitgebern einen Hinweis und 22 Prozent informierten sich im Fach-

magazin Dental Barometer über das Kursangebot. Häufigste Teilnehmerinnen waren ZFA (54 Prozent).

Der Qualität des Seminarinhalts gaben 54 Prozent die Note 1, 35 Prozent die Note 2 und 10 Prozent die Note 3. Ein ähnliches Verhältnis auch bei der Frage zur Aktualität und Praxisnähe. Nur 3 Prozent der Teilnehmerinnen sahen ihre Erwartungen nicht erfüllt. Einige wenige machten keine Angaben.

Beim Thema Arbeitsmaterialien gaben sowohl bei der Aufbereitung der Präsentation als auch beim Handout mit jeweils 80 Prozent die Noten sehr gut bis gut.

Die Referentin Susanne Lipp bekam im Hinblick auf Kompetenz und Fachwissen die Noten sehr gut bis gut von 93 Prozent der Teilnehmerinnen. 90 Prozent gaben die Bewertung sehr gut bis gut für Methodik und Wissensvermittlung.

Die Punkte Betreuung, Vorbereitung, Atmosphäre, Verpflegung und Ausstattung der Räumlichkeiten wurden mit sehr gut bis gut von 80 bzw. 90 Prozent der Teilnehmerinnen bewertet.

**Gesamteindruck und Erwartung**

Bei 82 Prozent wurden sämtliche Erwartungen im Hinblick auf Wissensvermittlung, Kollegenaustausch und Praxisnähe erfüllt. 83 Prozent würden das Seminar weiterempfehlen und 78 Prozent fanden das Preis-Leistungs-Verhältnis in Ordnung.

Haben Sie Interesse an einer unserer Barometer | wissen Fort- und Weiterbildungen?

info@barometer-verlag.de  
www.barometer-wissen.de



Der Barometer | wissen Basiskurs in Hamburg

Anzeige





**BESUCHEN SIE UNS AUF STAND 7!  
NOV 25-26, IN DRESDEN**