

Eine Praxis für alle Patienten: Ausstattung, Organisation und Marketing

Inklusion, also das Einbeziehen aller Menschen, macht nicht vor der Tür der Zahnarztpraxis halt. Auch ältere Menschen und Patienten mit körperlicher oder geistiger Behinderung sollten willkommen sein. Eine „barrierefreie“ Praxis setzt dieses Anliegen auf unterschiedlichen Ebenen um. Schon die baulichen Voraussetzungen müssen stimmen: Rollstuhlfahrer haben freie Fahrt und Ältere können sich sicher bewegen.

Nur 15 % der Räume von Zahnärzten und Kieferchirurgen erfüllen die Kriterien für Barrierefreiheit [1], wobei diese nur einen Teilaspekt eines sehr komplexen und wichtigen Themas darstellt. „Die zahnärztliche Versorgung von Menschen mit Behinderung ist in Deutschland immer noch unzureichend“, so Prof. Peter Cichon, seit 1999 bundesweit erster Professor für die Behandlung von Menschen mit Behinderung an der Universität Witten/Herdecke. Laut statistischem Jahrbuch 2014 der KZBV ist die Zahl der Besuche von Menschen mit Handicap in der Zahnarztpraxis deutlich angestiegen [2].

Menschen mit Handicap haben oft große Probleme, eine für ihre Bedürfnisse geeignete Praxis zu finden. Eine Praxis, die die baulichen Voraussetzungen erfüllt, aber sich auch der speziellen Problematik der Erhaltung ihrer Zahngesundheit widmet.

Sich der Behandlung von Menschen mit Handicaps oder auch älteren, z. T. multimorbiden Patienten zu widmen, bedarf einer ganz bewussten Entscheidung des Zahnarztes, denn die Behandlung dieser Patienten kennzeichnet sich durch [3]:

- einen höheren Zeitaufwand;
- kleinere Behandlungsintervalle;
- einen deutlich höheren Personalaufwand;
- oft notwendige medikamentöse Vorbehandlungen;
- häufige Behandlungen in Allgemeinanästhesie und Sedation (ca. 40 % der Behandlungen müssen in Allgemeinanästhesie erfolgen [4]);
- besondere Behandlungsplätze, die nicht immer mit den Vorgaben der gesetzlichen Krankenversicherung vereinbar sind sowie
- die fehlende Finanzierung zahnärztlicher Prophylaxe bei erwachsenen GKV-Versicherten.

Neben diesen Überlegungen gilt es, die räumlichen Voraussetzungen zu schaffen und durch Betreuung sowie besten Service zu ergänzen. Ihre Mitarbeiter und Sie müssen darüber hinaus über ein großes Maß an Empathie verfügen. Nur dann ist es möglich, ein entsprechendes Praxis- und Behandlungskonzept sowie einen vorbildlichen Service erfolgreich umzusetzen.

Was ist bei einer barrierefreien Praxisausstattung zu beachten?

Die nachfolgenden Aufzählungen weisen auf wichtige Überlegungen hin, die bereits im Vorfeld bei Praxisgründung oder Änderung des Behandlungsschwerpunktes bedacht werden müssen.

Außenbereich

- Eine gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr;
- behindertengerechte Parkplätze, auch für Taxis, damit die Patienten bequem sowohl ein- als auch aussteigen können;
- eine gut erkennbare Beschilderung, blendfrei beleuchtet;
- ein beleuchteter Praxiseingang, geeignet für Rollstuhl oder Rollator;
- leicht zu öffnende, breite Zugangstüren;
- ein barrierefreier Flur und Praxiseingang;
- die Vermeidung von Stolperfallen;
- Aufzug;
- automatische Türöffner und
- vom Rollstuhl aus erreichbare Türklingeln und Briefkästen.

Tipp

Die Bundeszahnärztekammer hat in Zusammenarbeit mit der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung, der Arbeitsgemeinschaft für zahnärztliche Behindertenbehandlung und der Deutschen Gesellschaft für Alterszahnheilkunde das Konzept „Mundgesund trotz Handicap und hohem Alter“ zur vertragsärztlichen Versorgung von Pflegebedürftigen und Menschen mit Behinderungen erstellt, um deren Mundgesundheit und somit Lebensqualität zu verbessern. Die Broschüre [4] enthält Informationen zum Versorgungskonzept wie z. B. Anspruchsberechtigung, Leistungsspektrum und Vorschläge für die Vergütung des Mehraufwandes bei der Behandlung.

Innenbereich

- Bewegungsfreiheit in und zu allen Fluren und Räumen;
- Untersuchungsräume mit ausreichend Platz für Rollstuhlfahrer und eventuelle Begleitpersonen;
- eine kontrastreiche Raumgestaltung;
- ein blendfreie Beleuchtung und
- individuell einstellbare Untersuchungsmöbel.

Rezeptionsbereich

- Eine abgesenkte Anmeldung, um Patienten im Rollstuhl ebenfalls würdevoll begrüßen zu können sowie
- Halterungen für Gehhilfen, in denen diese „geparkt“ werden können und nicht umfallen.

Wartebereich

- Geeignete Sitzgelegenheiten im Rezeptions- und Wartezimmerbereich – nicht zu tief und mit Armlehnen. Die Patienten sollten nicht zu tief einsinken und sich zudem beim Aufstehen aufstützen können, ohne dabei Gefahr zu laufen, gemeinsam mit dem Stuhl hinzufallen.
- Ein ausreichendes Platzangebot für Rollstuhl und Rollator sowie keine Hindernisse, die den Weg versperren.
- Rutschhemmende Bodenbeläge, dies gilt für die gesamte Praxis.

Toiletten- und Mundhygienebereich

- Eine behindertengerechte Toilette mit einer beidseitigen Bewegungsfläche, beidseitig sind Stützklappengriffe anzubringen. Spülung und Toilettenpapierhalter sollten sich in Griffnähe befinden.
- Abgesenkte oder schwenkbare Waschtische, unterfahrbar. Der Spiegel ist direkt über dem Waschtisch anzubringen. Weitere Utensilien, wie z. B. Müllbehälter, Papier- und Seifenspender sind in Griffweite zu montieren.
- Türen, die in Sanitärbereiche führen, müssen im Gegensatz zu den sonstigen Türen nach außen zu öffnen und zu entriegeln sein. So wird verhindert, dass der Zugang durch eine im inneren befindliche gestürzte Person behindert wird.
- Notrufanlagen in Sanitärbereichen, z. B. vom WC-Becken aus sitzend zu erreichen oder für gestürzte Personen.
- Die Innenbeleuchtung erfolgt im Idealfall über einen Bewegungsmelder, sodass auch Patienten mit starker körperlicher Behinderung alleine durch das Betreten oder Befahren der Toilette den Einschaltimpuls auslösen können.

Tipp

Sollten Sie konkrete Neu- oder Umbaupläne haben, entscheiden Sie sich nicht für 08/15-Anlagen. Lassen Sie sich umfassend beraten, um auch hier Ihre Ideen umzusetzen oder sich von Profis inspirieren zu lassen. Es gibt spezialisierte Unternehmen, die Interessierte von der Idee über Farb- und Materialkonzept bis zur Umsetzung professionell beraten und betreuen.

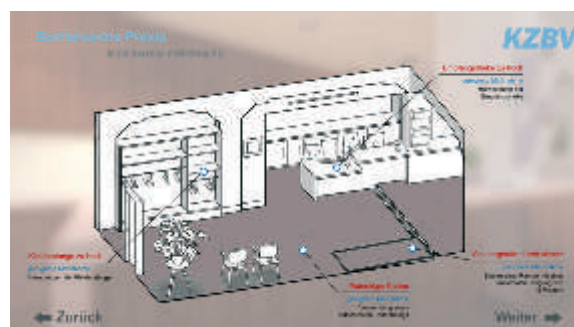
Virtueller Rundgang durch eine barrierefreie Praxis

Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) hat es sich u. a. zur Aufgabe gemacht, Zahnärzte, die eine barrierefreie Praxis gestalten möchten, zu unterstützen. Im August 2014 veröffentlichte die KZBV einen virtuellen Rundgang durch eine barrierefreie Zahnarztpraxis (<http://rundgang.kzbv.de>, siehe Screenshots unten). Die interaktive Anwendung zeigt aus der Perspektive eines Patienten mit einer Mobilitäts-, Hör- oder Sehbeeinträchtigung, welche Barrieren im Eingangsbereich, am Empfang, im Warte- und Behandlungszimmer sowie im Sanitärbereich einer Praxis auftreten und wie diese beseitigt werden können.

Dieser virtuelle Rundgang ist dabei nur ein Instrument in einem ganzen Bündel von Maßnahmen, die vergangenes Jahr in Angriff genommen wurden. Erklärtes Ziel dabei ist, allen Menschen so schnell wie möglich einen barrierefreien Zugang zu einer zahnmedizinischen Versorgung in Wohnortnähe zu ermöglichen. Anlässlich dieser Veröffentlichung erneuerte die KZBV ihre Forderung an die Krankenkassen, bei künftigen Diskussionen um die Honorierung zahnärztlicher Leistungen das Thema „Barrierefreiheit“ angemessen zu berücksichtigen, besonders bei der hohen Investition älterer Bestandspraxen.

Weitere Informationen und Checkliste

Unter www.kzbv.de > Zahnärzte > Rund um die Praxis > Barrierearme Praxis finden Sie weitere Informationen u. a. über Ansprechpartner und Förderprogramme für Neubauten/bauliche Änderungen sowie eine Checkliste, die Ihnen hilft, Ihre Praxis zu planen und zu organisieren.



Screenshots aus dem virtuellen Praxisrundgang der KZBV. © KZBV

Praxismarketing-Überlegungen

Sie haben sich intensiv mit der Patientengruppe „Menschen mit Handicap“ auseinandergesetzt und eventuell sogar Geld für den behindertengerechten Umbau Ihrer Praxis investiert? Nun müssen Sie auch dafür sorgen, dass die Patienten auf Sie aufmerksam werden. Selbst wenn Sie nicht ausschließlich ältere, multimorbide oder behinderte Patienten behandeln, sollten Sie dennoch betonen, dass diese Patienten herzlich willkommen sind und die Praxis alle Voraussetzungen für ihre Betreuung und Behandlung erfüllt.

Das Praxismarketing ist ein gekonntes Zusammenspiel von Innen- und Außendarstellung Ihrer Praxis. Dies beginnt bei der Terminvergabe, dem Empfang in der Praxis, geht weiter über das Beratungsgespräch und hört bei der visuellen Darstellung via Broschüren oder Homepage noch nicht auf.

1. Machen Sie es den Patienten so bequem wie möglich. Bieten Sie:

- Kurze Wartezeiten;
- Hilfe beim Aus- bzw. Anziehen von Jacken oder Mänteln;
- Hilfe beim Ausfüllen von Anmeldebögen oder sonstigen Formularen und
- Unterstützung beim Platznehmen auf dem Behandlungsstuhl.

2. Denken Sie sich in die Patientengruppe ein, um Ihre Servicequalität zu erhöhen. So können Sie beispielsweise über einen Taxi-Service nachdenken, um



Gerade mal 15 % der Praxisräume von Zahnärzten und Kieferchirurgen erfüllen die Kriterien für Barrierefreiheit.

© Rainer Sturm/pixelio.de



Jetzt noch stärker!

 **Proximal Grip³ classic**

Durch einen neuentwickelten **HiTech-Draht** ist die seit über 25 Jahren bewährte **Proximal Grip® classic** bei gleicher Stärke **jetzt noch stabiler** geworden. Das führt zu einer **verbesserten Handhabung** und **erhöhten Haltbarkeit** – überzeugen Sie sich!



Gleich Muster anfordern!

08102-7772888

Dent-o-care Dentalvertriebs GmbH

Rosenheimer Straße 4a

85635 Höhenkirchen

Online-Shop: www.dentocare.de

E-Mail: info@dentocare.de

Ihre Patienten sicher und bequem in die Praxis und wieder nach Hause zu bringen. 70 % aller Patienten kommen aufgrund persönlicher Empfehlung in die Zahnarztpraxis [5]. Es lohnt sich also, nicht nur größten Wert auf die Behandlungsqualität zu legen, sondern auch auf die Servicequalität.

3. Ein gelungenes Beratungsgespräch trägt viel zur Vertrauensbildung und Patientenbindung bei. 40 % aller Praxiswechsler entscheiden sich für eine andere Praxis, weil sie eine eingehende Beratung vermissen [6]. Für ein erfolgreiches Beratungsgespräch müssen viele Faktoren zusammenpassen: der Patient muss verstehen, worum es geht; der Patient muss sich die Behandlung leisten können – konditionell sowie finanziell und der Patient muss sich die Behandlung leisten „wollen“. Auch Ihre persönliche Überzeugung, nämlich die Behandlungsmaßnahmen medizinisch vertreten zu können, aber auch ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten, trägt zur erfolgreichen Beratung bei. Wenn nun noch Rahmen und Zeitpunkt für das Gespräch passen, sowie Gesprächsführung und die Nutzung von Anschauungsmaterialien, steht einem Erfolg nichts mehr im Wege. Sollte der Patient eine Entscheidung nicht alleine fällen können, gilt es, die Begleitpersonen ebenso umfangreich über Befund und notwendige Behandlungsmaßnahmen aufzuklären und in die Entscheidungsfindung mit einzubinden.

4. Machen Sie es Ihren Patienten leicht. Notwendige Mundpflegeartikel, die evtl. nicht im Drogeriemarkt zu erwerben sind, gehören in einen Praxis-Shop. Alternativ können Sie mit einer Apotheke kooperieren, die sich in unmittelbarer Praxisnähe befindet. Die Patienten werden die Produkte dann auch auf jeden Fall besorgen, was bei einer längeren Suche nach dem geeigneten Produkt immer wieder verschoben wird oder ganz in Vergessenheit gerät.

Außer Apotheken bieten sich noch weitere Kooperationspartner an. Je nach Krankheitsbild und Beschwerden der Patienten kann es sinnvoll sein, über eine Zusammenarbeit mit Ärzten, Physiotherapeuten oder Fachleuten mit einem anderen Heilberuf nachzudenken. Sorgen Sie dafür, dass man Ihre Praxis dort kennt und potenzielle Patienten so erfahren, wo ein geeigneter Zahnarzt zu finden ist.

5. Laden Sie Ihre Patienten ein. Es gibt verschiedene Anlässe, zu denen man Patienten samt Begleitung in die Praxis einladen kann. Ein Praxisumbau ist beispielsweise ein solcher Anlass. So können sich Stammpatienten, aber auch potenzielle neue Patienten direkt vor Ort über Räumlichkeiten und Behandlungsmöglichkeiten informieren. Auch die Presse sollte unbedingt mit dabei sein.

6. Nutzen Sie alle Medien. Trotz der vielen technischen Möglichkeiten der Informationsbeschaffung- und Verbreitung haben Broschüren noch nicht

ausgedient. Sie stellen nach wie vor eine wichtige Möglichkeit dar, die Praxis kompetent nach außen zu präsentieren. Auch wenn die meisten Menschen über digitale Medien verfügen und sich mehrmals täglich im Netz aufhalten, nimmt man doch gerne noch ein gut gemachtes und qualitativ hochwertiges Papier zur Hand. In einer solchen Broschüre können Sie über die Eignung Ihrer Praxis für die Behandlung von Menschen mit Handicap informieren. Zum Verteilen, z. B. bei den möglichen Kooperationspartnern, ist sie ebenfalls bestens geeignet.

7. Eine Homepage ist heute Pflicht für jede Praxis. Stellen Sie sich vor, Patienten informieren sich auf Empfehlungsportalen und finden dabei Ihre Praxis aufgrund der Bewertung anderer Patienten eigentlich ideal. Der nächste Schritt ist der Klick auf die Homepage. Ist eine solche nicht vorhanden, fallen Sie sofort durch das Raster, denn damit sind Sie nicht vorhanden. Achten Sie auf leichte Bedienbarkeit, Barrierefreiheit und Lesbarkeit auf Smartphones und Tablets.

Viele kommen auch aufgrund von Empfehlungen aus dem Internet, mit anderen Worten Bewertungsportalen. Behandeln Sie diese Einträge nicht stiefkindlich. Bitten Sie Ihre zufriedenen Patienten um entsprechende Statements, die man idealerweise via Tablet direkt in der Praxis abgeben kann. Und lesen Sie regelmäßig nach, was über Sie geschrieben steht. Das ist eine kostenlose Unternehmensberatung, wengleich Sie mit dem anonymen Patienten leider nicht direkt in Kontakt treten können.

Literaturverzeichnis unter www.pnc-aktuell.de/literaturlisten



Christa Maurer

Kommunikation und Management
Schneehalde 38 · 88131 Lindau
E-Mail: kontakt@christamaurer.de
www.christamaurer.de
www.identitywhite.com

Christa Maurer ist Zahnarztthelferin, Betriebswirtin, Autorin, Diplom-Trainerin, Beraterin (BaTB) und Preisträgerin der Trainerpreise 2005, 2012 und 2014.