

ГИГИЕНИСТ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ увеличивает свою загрузку и доходы клиники, изменив схему предоставления услуги

В.В.Бойко

• академик Петровской академии наук и искусств, академик международной Балтийской педагогической академии, д.п.н., профессор, руководитель секции СтАР “Психология в стоматологии”, зав. кафедрой психологии и медицинской деонтологии, ЧОУ ДПО “СПб ИСТОМ”
Адрес: СПб., пр. Металлистов, д. 58
Тел.: +7 (812) 324-00-44
E-mail: vv_boy@rambler.ru

О.А.Майминова

• действительный член Профессионального общества гигиенистов стоматологических, Международной и Европейской федераций гигиенистов стоматологических; гигиенист стоматологический высшей категории в Системе клиник МЕДИ
Адрес: СПб., Комендантский пр., 17-1, клиника стоматологии “МЕДИ на Комендантском”
Тел.: +7 (812) 324-00-15
E-mail: olga-may74@mail.ru

Резюме. Схема взаимодействия с взыскательным пациентом включает 5 аспектов: 1. Мотивация пациента к проведению профгигиены перед любым стоматологическим вмешательством. 2. Мотивация пациента к осуществлению плановой профгигиены с рекомендованной частотой после лечения и после очередной профгигиены. 3. Доказательность “здесь и сейчас” мастерства гигиениста в расчете на взыскательного пациента. Техника “Озвучание содержания профессиональной чистки перед ее началом”. Техника “Обсуждение выборочных данных анкеты об общем здоровье и пояснение их связи с состоянием гигиены полости рта”. Техника “Выполнение основных процедур проводимой чистки при синхронном общении с пациентом”. 4. Индивидуализированная информация об уходе за зубами и деснами с учетом проведенного лечения, состояния гигиены и общего здоровья пациента. 5. Включенные сценарии личного медицинского сервиса гигиениста.

Ключевые слова: психология в работе гигиениста, ориентация на взыскательных клиентов, мотивация к профессиональной гигиене, доказательное мастерство гигиениста, схема предоставления услуг, сценарии личного медицинского сервиса, увеличение доходов гигиениста и клиники.

The hygienist increases his workload and income of the clinic by changing the scheme of providing services (V.V.Boyko, O.A.Maimistova).

Summary. The scheme of interaction with a demanding patient includes 5 aspects: 1. Motivation of the patient to perform professional hygiene before any dental intervention. 2. Motivation of the patient to carry out planned occupational hygiene with the recommended frequency after treatment and after the next occupational hygiene. 3. Evidence of the “here and now” skill of the hygienist based on the

demanding patient. The technique of “Voicing the content of professional cleaning before it begins.” Technique “Discussion of sample questionnaire data on general health and explanation of their connection with the state of oral hygiene”. Technique “Performing basic cleaning procedures with synchronous communication with the patient”. 4. Individualized information about the care of teeth and gums, taking into account the treatment, the state of hygiene and the general health of the patient. 5. Inclusion of scenarios of the personal medical service of the hygienist.

Key words: psychology in the work of a hygienist, orientation to discerning clients, motivation for professional hygiene, evidence-based skills of a hygienist, service delivery scheme, scenarios of personal medical service, increase in income of a hygienist and a clinic.

По нашим наблюдениям, типичный вариант проведения профессиональной гигиены проявляется так:

- Гигиенист стоматологический (в последующем — “гигиенист”) озабочен выполнением технических аспектов процедуры, чему его активно обучают сегодня.
- Общение с пациентом сводится к минимуму: специалист вежлив и приветлив, сначала представляется, затем спрашивает о том, что беспокоит в полости рта.
- По ходу чистки информирует о предстоящем этапе “сейчас я буду...” и предупреждает о возможных ощущениях при выполнении некоторых процедур.
- В завершении приема в зеркале показывает достигнутый результат.
- Более продвинутый гигиенист в завершении приема рекомендует средства по уходу за полостью рта — зубные щетки, зубные пасты, флоссы, ирригатор. Объем информации бывает значительным, запомнить его пациенту сложно, однако в письменном виде ничего не дается.
- Предлагает подписать Информированное добровольное согласие на проведение гигиены. Почему-то обычно это делается после, а не перед процедурой; очевидно, допускается, что пациент безусловно согласен с тем, что сказано в этом документе.
- Называется желательный срок следующего обращения к гигиенисту с учетом отмеченного состояния полости рта.

Выводы:

- Схема общения с пациентами большинства гигиенистов механистична, однообразна, не имеет конкурентных преимуществ.
- Она не ориентирована на современного взыскательного получателя услуг, который хочет убедиться в оправданности стоимости услуг и их качестве.
- Она не передает получателю услуг осязаемое мастерство специалиста.
- Гигиенист активно не ориентирован на увеличение доходов — своих и клиники.

Схема взаимодействия с взыскательным пациентом должна включать 5 дополнительных аспектов.

Аспект 1. Мотивация пациента к проведению профессиональной гигиены перед любым стоматологическим вмешательством. Надо знать и четко, кратко, профессионально грамотно называть главный аргумент: “Прежде чем лечить что-либо, необходимо в максимальной степени убрать из полости рта микробную среду и тем самым снизить ее негативное влияние на результаты лечения”. Можно показать пациенту зубной налет, локализацию зубных отложений.

Указав пациенту главный аргумент, нужно привести дополнительные аргументы проведения гигиены в контексте предстоящего пациенту лечения — терапия, ортопедия, хирургия, имплантация, пародонтология, ортодонтия, отбеливание зубов. Такие аргументы свидетельствуют о высоком уровне профессионального мастерства гигиениста. Например, перед проведением терапевтического лечения уместно привести такие дополнительные аргументы:

- 1) после гигиены нередко можно обнаружить кариозный процесс, скрытый твердым или мягким зубным налетом;
- 2) чистка восстанавливает естественный цвет зубов — бесплатно получаем дополнительный эффект;
- 3) при постановке пломбы ее цвет можно хорошо подобрать к цвету зуба;
- 4) новые методики лечения требуют предварительное проведение гигиены;
- 5) отличить кариес от пигментного пятна, чтобы не лечить его и брать за это деньги.

(См. подробно о дополнительных аргументах в пособии “Гигиена полости рта: коммуникативные, юридические и психологические аспекты. Алгоритмы и скрипты для стоматологов и гигиенистов”).

Аспект 2. Мотивация пациента в обязательном порядке к осуществлению плановой профессиональной гигиены с рекомендованной частотой после проведенного лечения и после очередной профгигиены. Можно назвать восемь аргументов, способствующих увеличению доходов гигиениста и клиники. Наблюдения показывают, что гигиенисты такую мотивацию либо не проводят, либо она ограничена в объеме и не способствует увеличению посещений плановой гигиены.

Восемь аргументов, мотивирующих пациента к проведению плановой профессиональной гигиены:

- 1) Здоровье — расскажите, на какие показатели общего здоровья может негативно повлиять плохая гигиена полости рта (для этого гигиенист должен работать с анкетой о соматическом здоровье пациента, которая заполняется перед лечением (см. ниже).
- 2) Кариес — скажите о том, что плохая гигиена является причиной кариеса, особенно в зоне проведенного лечения — поставленной пломбы, фиксации ортопедической или ортодонтической конструкции.
- 3) Заболевания пародонта — микробная биопленка играет огромную роль в запуске механизма воспаления десен.
- 4) Цвет зубов — отметьте, что профессиональная гигиена отбеливает зубы до их естественного цвета.



- 5) Свежесть дыхания — устраняется неприятный запах изо рта (если он не вызывается соматическими нарушениями).
- 6) Приятность в общении — пациенту важно осознавать такое свое состояние и не концентрироваться на препятствиях в коммуникации с партнерами.
- 7) Деньги — за различными мотивирующими факторами просматриваются материальные интересы пациента, что можно отмечать в обоснованных случаях.
- 8) Сохранение гарантий — проведение профессиональной гигиены в назначенные сроки является одним из условий соблюдения клиникой гарантийных обязательств после любого стоматологического лечения.

Внимание! Сроки проведения плановой профессиональной гигиены должны быть согласованы с пациентом. Также надо получить его согласие на то, что накануне он получит приглашение на профессиональную гигиену в удобной для него форме — телефонный звонок или СМС.

Обязательно введите в клинику систему информирования и записи пациентов на профессиональную гигиену. Это обеспечит вам дополнительные доходы.

Аспект 3. Доказательность “здесь и сейчас” мастерства гигиениста в расчете на взыскательного пациента.

Доказательность мастерства предполагает использование трёх психологических техник:

Техника 1. Озвучивание содержания профессиональной чистки перед ее началом.

Такое озвучивание несет психологическую нагрузку: построено по “принципу контраста” — ваши конкуренты так не начинают проведение гигиены, а сразу берут инструменты и “пошло-поехало”; подчеркивает наличие у вас четкого плана действий — это импонирует деловым и конкретно мыслящим людям; внушает мысль о том, что вы взаимодействуете с пациентом — это достигается чередованием в содержании гигиены местоимений Я, ВЫ, МЫ, ВМЕСТЕ, передающих, кто и как будет участвовать в происходящем (элементы нейролингвистического программирования): “В процессе гигиены мы сделаем следующее:

- Вы расскажете о том, как скоро (по вашим наблюдениям и ощущениям) у вас появляется необходимость в очередной раз проводить профессиональную гигиену.
- Затем я осмотрую вас и расскажу о проблемных участках полости рта, принимая во внимание состояние гигиены.
- Я поясню, для чего проводится профессиональная гигиена перед предстоящим вам лечением.
- Вместе посмотрим, есть ли показатели вашего общего здоровья, которые могут реагировать на состояние гигиены в полости рта (по данным анкеты, которую вы заполнили).
- Вы расскажете о том, как обычно чистите зубы.

- Я дам советы по уходу за вашими зубами и деснами, исходя из их состояния и моего опыта.
- Я расскажу (напомню) о стоимости гигиены.
- И поясню, как соблюдение гигиены полости рта связано с выполнением гарантий на проведенное лечение”.

Примечание: при информировании о содержании чистки гигиенист может помочь своей памяти, воспользовавшись “шпаргалкой”: имейте вышеприведенный текст в руках (лучше заламинировать его с целью многократного применения) или откройте текст на экране прикресельного монитора и зачитывайте его как инструкцию, которой вы обычно следуете. Использование заготовленного текста устранил привычку импровизировать с расчетом на свое “речевое искусство” и придаст объективность вашим намерениям.

Техника 2. Обсуждение выборочных данных анкеты об общем здоровье и пояснение их связи с состоянием гигиены полости рта.

Содержательный, четкий комментарий к показателям здоровья просвещает пациента, укрепляет авторитет гигиениста, доказывает его профессионализм. Обычно гигиенисты не просматривают анкету о соматических показателях, или она плохо составлена, или гигиенисты не обучены работать с анкетой и показывать двусторонние связи соматического здоровья пациента с состоянием полости рта.

Внимание! К анкете о здоровье пациента гигиенист обращается неоднократно:

■ Таблица 1. Синхронизация общения гигиениста стоматологического с выполняемой процедурой

Я выполняю (буду выполнять):	Поясняю, какой результат это даёт:	Какие ощущения, словесные реакции могут быть у пациента:	Что можно подсказать, предложить пациенту:
1. При помощи красящего раствора определяю исходный уровень зубного налета и необходимость лечения десен, а с помощью зондирования определяю наличие зубодесневых карманов, нависающих краев пломб	Пациент имеет возможность при помощи зеркала увидеть исходное состояние своей гигиены, а также участки, требующие вмешательства стоматолога	Процедура безболезненная, но отслеживаю реакцию пациента в случае выявления плохого ухода за зубами. При зондировании иногда чувствуется покалывание в области десны	Обсудить недостатки самостоятельной гигиены. (Исключено читать мораль, укорять). Пояснить, вмешательство каких специалистов требуется, если есть патологические процессы
2. Спрашиваю о наличии повышенной чувствительности зубов к холодному/горячему, при накусывании, чтобы проявлять осторожность в работе. Чувствительные зубы покрываю специальным лаком перед манипуляциями	Снижается, устраняется дискомфорт при чистке зубов, предупреждаются неожиданные нежелательные реакции	Спрашиваю о чувствительности зубов в процессе чистки, сейчас	Напоминаю о знаках, если будет дискомфорт (сказать Аа, помячать или поднять палец руки). В рекомендациях к домашнему уходу советовать использовать средства гигиены, снижающие чувствительность зубов
3. Использую пескоструйную технологию - воздушную струю с водно-абразивным раствором (Air-Flow)	Снимается бактериальный налет: зубной налет, наддесневой зубной камень, зубные бляшки, пигментные пятна. осветляется эмаль, освежается дыхание, в определенной мере предотвращается кариес и гингивит	Предупреждаю: сначала зубам может быть прохладно, но постепенно это ощущение снижается	Во рту будет много воды и порошка. Постарайтесь не глотать воду. Мы максимально уберем воду и порошок пылесосом и сплюнотсосом
4. Использую ультразвук. Удаляю поддесневой зубной камень и пищевые остатки. Обращаю своё внимание на данные здоровья, при которых чистка зубов ультразвуком запрещена. (Колебания ультразвука нарушают сердечный ритм, ускоряют метаболизм, процедура противопоказана беременным)	Удаляются твердые минерализованные над- и поддесневые зубные отложения, удаляется значительная часть микробной среды на поверхности зубов, освежается дыхание, снижаются воспалительные явления пародонта и предотвращается кариес	Предупреждаю: “Вы будете чувствовать вибрацию, может быть незначительное покалывание десны”	Напоминаю о предупредительных знаках, если будет дискомфорт (сказать Аа, помячать или поднять палец руки)
5. Полирование поверхностей зубов. Проводится абразивными пастами на основе кремнезема или силиката	Происходит выравнивание зубной поверхности - удаление твердых отложений, сглаживание микрорпов и трещин. Получается гладкая поверхность зубов, что продлевает эффект чистки, поскольку на гладких поверхностях налет оседает меньше и медленнее	Предупреждаю о возможном появлении чувствительности зубов	Напоминаю - дышать носом. Напоминаю о предупредительных знаках, если будет дискомфорт (сказать Аа, помячать или поднять палец руки)
6. Провожу полировку боковых поверхностей зубов (межзубных промежутков). Использую полировальные полоски (штрипсы), начиная с более грубых и переходя к более мягким	Устраняются наросты, неровности, микрповреждения, имеющиеся на боковых поверхностях зубов. Формируется необходимое расстояние между зубами в точках их контакта друг с другом. Профилактика кариеса, который поражает боковые поверхности зубов	Предупреждаю о возможных неприятных ощущениях: чувство увеличения расстояния между зубами в результате движений полировальных полосок	Напоминаю о предупредительных знаках, если будет дискомфорт (сказать Аа, помячать или поднять палец руки)
7. Использую межзубную нить (флосс) из полимерных волокон для чистки промежутков между зубами. Устраняются мельчайшие остатки материала, использованного в процессе профессиональной чистки, пищевые остатки и зубной налет из межзубных промежутков	Это профилактика кариеса, возникающего на контактных поверхностях зубов, а также возможность обнаружения дефектных пломб - нависающих краев	Флосс может прикасаться к десне и причинять неприятные ощущения	Напоминаю о знаках, если будет дискомфорт (сказать Аа, помячать или поднять палец руки)
8. Выполняю антисептическую обработку слизистой оболочки десны, использую стоматологическую мазь, состав которой быстро проникает в слизистую	Устраняется кровоточивость, оказывается противомикробный эффект	Снимается воспаление, боль	Советую в дальнейшем обратить внимание на кровоточивость десен при чистке зубов дома и обратиться к стоматологу для выяснения причины (это может быть неправильный уход за зубами, заболевания десен и зубов, дефицит витаминов и др.)
9. Наношу на зубы препараты, содержащие кальций, фториды и фосфаты	Укрепление твердых тканей, восстановление минерального состава зуба. Процедура помогает сохранить устойчивость эмали к кариесу и устранить повышенную чувствительность зубов	Предупреждаю о возможных явлениях: - рвотный рефлекс; - проглатывание препарата; - индивидуальная непереносимость запаха или вкуса препарата; - аллергические реакции	Подсказать: - не глотать препарат во время аппликации и после нее; - после тщательно все сплюнуть. Предупредить: сколько надо быть с аппликацией (в зависимости от препарата - от 1 до 15 минут)

- основная работа проводится на первой проф-гигиене;
 - каждый последующий прием надо начинать с обращения к анкете, делая это так, чтобы пациент заметил и позитивно оценил вашу заботу о его здоровье:
 - контролируйте самочувствие пациента в день приема, ориентируясь на данные анкеты;
 - интересуйтесь, нет ли обострений отмеченных заболеваний;
 - принимаются ли какие-либо препараты.
- Особое впечатление на пациентов производит тот факт, что гигиенист, не глядя в анкету, помнит о его заболеваниях и интересуется динамикой и самочувствием перед приемом. Не считайте за труд перед лечебным приемом взглянуть в анкету пациента, чтобы затем, когда он окажется перед вами, приятно удивить его “своей памятью”.

Техника 3. Выполнение основных процедур проводимой чистки при синхронном общении с пациентом (если он к этому расположен).

“Синхронное общение” исключает стереотипы поведения гигиенистов: одни, выполняя процедуры, играют в молчанку; другие ограничиваются называнием предстоящей манипуляции, например, “сейчас буду использовать ультразвук”; третьи добавляют к сказанному: “буду удалять поддесневой зубной камень и пищевые остатки”, а кто-то перед чисткой излагает информацию о всех этапах предстоящей работы. Гигиенист овладевает техникой “Синхронное общение”, руководствуясь таблицей, которая показывает: “что делаем”, “какой это дает результат”, “какие ощущения, реакции при этом бывают”, “что нужно подсказать пациенту”. Техника используется, если пациент вовлекается в происходящее.

Осуществляя наиболее важные, по вашему мнению, гигиенические манипуляции в конкретной клинической ситуации, старайтесь пояснить их смысл и достигаемый эффект. Это доказывает ваше мастерство.

Аспект 4. Индивидуализированная информация об уходе за зубами и деснами с учетом проведеного лечения, состояния гигиены и общего здоровья пациента.

Гигиенист должен знать информацию об особенностях ухода:

- за сверхчувствительными зубами;
- за зубами после отбеливания;
- после постановки брекетов;
- после постановки коронок на имплантаты;
- при пародонтите;
- при заболеваниях сердца;
- в период беременности и менопаузы;
- при онкологических заболеваниях;
- после проведенного комплексного лечения (оперативное лечение, лучевая и химиотерапия);
- при заболеваниях эндокринной системы;
- при уходе за полостью рта в различных возрастных категориях (детский, подростковый, пожилой, старческий);
- у людей с заболеваниями ЦНС, сопровождающимися двигательными и психическими расстройствами.

(См. подробно “Гигиена полости рта: коммуникативные, юридические и психологические аспекты. Алгоритмы и скрипты для стоматологов и гигиенистов”).

Аспект 5. Включение сценариев личного медицинского сервиса гигиениста. Сценарии доказывают проявление заботы, внимания и уважения к пациенту и упреждают конфликты.

Вот какие сценарии должен проигрывать гигиенист в общении с пациентами: “Я всегда рядом”, “Советую не медлить с лечением”, “Я все время посылаю пациенту позитивную психическую энергию”, “Я очень заботливо отношусь к вам”, “Огнетушитель — наготове”. (См. подробно “Гигиена полости рта: коммуникативные, юридические и психологические аспекты. Алгоритмы и скрипты для стоматологов и гигиенистов”).

Выводы:

- Когда гигиенист стоматологический ориентирован на взыскательного пациента, меняется схема и содержание взаимодействия с ним.
- Пациент убеждается в очевидном, доказательном мастерстве специалиста.
- Аргументация плановых профессиональных гигиен способствует увеличению записей к гигиенистам и, следовательно, прибылей клиники.
- Индивидуализированное общение с пациентами разнообразит работу гигиениста, тем самым снижается вероятность его эмоционального выгорания и повышается удовлетворенность своей работой.
- Пациент, довольный работой гигиениста, повышает вероятность позитивных откликов по “сарафанному радио”.

ЛИТЕРАТУРА:

1. *Бойко В.В.* Методическое пособие “Гигиена полости рта: коммуникативные, юридические и психологические аспекты. Алгоритмы и скрипты для стоматологов и гигиенистов”. - СПб., 2021. - 55 с.

1. *Bojko V.V.* Metodicheskoe posobie “Gigiena polosti rta: kommunikativnye, yuridicheskie i psihologicheskie aspekty. Algoritmy i skripty dlya stomatologov i higienistov”. - SPb., 2021. - 55 s.

Научно-практический журнал “Институт Стоматологии” на сайте <https://instom.spb.ru/>

Электронная версия журнала “Институт Стоматологии” (платный и бесплатный доступ): <https://instom.spb.ru/catalog/magazine/>