

Chance Praxis

Das Fachmagazin für junge Zahnmediziner

Der Zahnarzt als Patientenverstehender

Carina Eckertz · Donnerstag den 7. November 2013

Patienten werden immer anspruchsvoller, kritischer und fordernder. Wie Zahnärzte sie dennoch begeistern und gleichzeitig sich selbst erfolgreicher machen, erklärt Anne Schuster, Leiterin des zahnärztlichen Honorarzentrums Büdingentent.



Zwischen Zahnärzten nimmt der Wettbewerb weiter zu. Umso wichtiger ist es, sich gegenüber der Konkurrenz zu profilieren. Eine Möglichkeit dazu ist, Patienten zu begeistern und „glücklich“ zu machen. Denn Patienten betrachten sich heute als Kunden und erwarten neben medizinischen Top-Leistungen auch einen erstklassigen Service.

Darauf sollten sich Zahnärzte einstellen. □ Natürlich sind die meisten Zahnärzte überzeugt davon, dass sie einen guten Service bieten. Wichtiger als die Selbstwahrnehmung jedoch ist die Fremdwahrnehmung, also wie die Patienten die Leistungen einer Praxis bewerten. Von der „gefühlten Qualität“ hängt es ab, ob Patienten eine Praxis positiv oder negativ wahrnehmen. Clevere Zahnärzte analysieren daher alle Phasen des Kontakts mit Patienten - vom Terminanruf, der Begrüßung am Empfang über die Betreuung im Wartebereich, die eigentliche Behandlung bis hin zur Verabschiedung und der Nachbetreuung. Dadurch erkennen sie, wie sie ihr Praxismanagement verbessern können.

Die Patientenzufriedenheit erhöhen □ Die wahrgenommene Qualität lässt sich zum Beispiel durch das Interieur einer Praxis positiv beeinflussen. Für den Patienten ist

eine Wohlfühlatmosphäre zu schaffen, die ihm die Wartezeit gefühlt verkürzt und den ganzen Aufenthalt angenehm gestaltet. Dazu gehören etwa gediegene Wandfarben, Blumen, Obstteller, Musik, Dienstleistungsinformationen via TV, Vollklimatisierung, Internetzugang, ein Getränkespender, Kaffeeautomat, interessante Zeitschriften, bequeme Stühle etc. Auch ein barrierefreier Praxiszugang, genügend Parkplätze und ein Rückruf-Service erhöhen die gefühlte Qualität und damit die Patientenzufriedenheit. Stimmt das Praxisumfeld, sollten im nächsten Schritt Organisation und Struktur der Praxis optimiert werden. Häufig lassen sich - zum Wohle des Patienten - viele Arbeitsschritte vereinfachen und beschleunigen. Dazu trägt beispielsweise eine Online-Terminvergabe bei. Der Patient kann unkompliziert einen Termin auswählen und diesen selbst in den Terminkalender eintragen. Das beschleunigt praxisinterne Prozesse, das Personal bekommt Freiräume und hält das Telefon für Notfälle frei. □Wartezeiten sollten möglichst kurz sein. Das gilt insbesondere, nachdem der Patient ins Sprechzimmer gebeten wurde.

Denn er hat die Erwartungshaltung, dass sich der Zahnarzt Zeit für ihn nimmt und ihn sofort behandelt. Wer hingegen zu lange warten muss, wird ungeduldig - und ist schon unzufrieden, bevor die eigentliche Behandlung begonnen hat. Dies zu vermeiden, gehört zum Pflichtprogramm.

Persönliche Aufmerksamkeiten □Zum „Kürprogramm“ hingegen gehören kleine Aufmerksamkeiten. Diese bewirken wahre Wunder und begeistern die Patienten regelrecht. Dazu empfiehlt sich etwa, Patienten zu besonderen Anlässen, etwa runden Geburtstagen, eine Karte oder einen Strauß Blumen zu schicken. Oder ein Abholservice für ältere, gehbehinderte Patienten. Auch eine automatische Termin- oder Vorsorgeerinnerung per Anruf, E-Mail oder per SMS schätzen Patienten sehr - denn dieser Service ist längst nicht selbstverständlich! Persönliche Aufmerksamkeiten sind deshalb so wichtig, da sie bei Patienten ein Gefühl des Gutaufgehobenseins erzeugen. Und Zahnärzte, die als „Patientenversther“ bekannt sind, werden besonders geschätzt - und an Freunde und Bekannte weiterempfohlen. □Auch die Zusammenarbeit mit einem zahnärztlichen Honorarzentrum trägt dazu bei, die Zufriedenheit von Patienten zu erhöhen, denn sie entlasten die Zahnärzte von bürokratischen Aufgaben. Dadurch beschränkt sich die Zahnarzt-Patienten-Beziehung auf die Zahngesundheit. Schließlich muss sich der Zahnarzt nicht mehr um Rechnungen, offene Posten oder verzögerte Zahlungen etc. kümmern. Außerdem ersparen Abrechnungen, die keine falschen Ziffern oder Sätze enthalten, Ärger und Korrespondenz mit Patienten und Krankenkassen. Die gewonnene Zeit kann genutzt werden, um den Patienten einen noch besseren Service und erstklassige Behandlungsleistungen zu gewährleisten. □Die Patienten profitieren sogar direkt von der Zusammenarbeit zwischen Praxis und zahnärztlichem Honorarzentrum.

Denn dadurch wird ihnen die Möglichkeit eingeräumt, ihre Zahnarztrechnung in Raten über einen Zeitraum von bis zu 48 Monaten zu begleichen. Wählt er nur sechs Raten, sind diese sogar kostenfrei. □Immer mehr Patienten möchten in ihrer Zahnarztpraxis Premiumleistungen bekommen. Entsprechend häufiger sind etliche Patienten bereit, die damit verbundenen Kosten zu finanzieren.

Anne Schuster, Büdingen □

Zur Person:

Anne Schuster ist Abteilungsleiterin von Büdingendent, einem Geschäftsbereich der Ärztlichen VerrechnungsStelle Büdingen.

Kontakt: a.schuster@buedingen-dent.de

www.buedingen-dent.de

www.meine-idee-voraus.de

Dieser Beitrag wurde publiziert am Donnerstag den 7. November 2013 um 13:52
in der Kategorie: [Aktuelles](#), [Praxisführung](#), [Praxisgründung](#).

Kommentare können über den [Kommentar \(RSS\)](#) Feed verfolgt werden.

Du kannst ein Kommentar abgeben oder erstelle einen [Trackback](#) dieses Beitrages auf
deine Webseite.