

Den Patienten als Partner gewinnen

Der Wandel im Gesundheitswesen hat dazu geführt, dass der Erfolg einer Zahnarztpraxis heutzutage von einer Reihe Faktoren abhängig ist, die mehr beinhalten als die zahnmedizinische Fachkompetenz des Behandlers. Durch bereits laufende oder noch bevorstehende gesundheitspolitische Umstrukturierungen, aber auch auf Grund eines gestiegenen Bewusstseins für den Wert der eigenen Person bzw. der eigenen Zähne beurteilt der Patient die zahnärztliche Leistung zunehmend aus der Sicht des mündigen, kritischen Kunden, der sich in der Position befindet, sowohl zwischen einzelnen Therapiealternativen als auch zwischen verschiedenen Zahnarztpraxen wählen zu können.

| Uwe Zoske, Martin Drees



Dipl.-Betriebswirt
Uwe Zoske
Leiter Kundenberatung
New Image Dental GmbH



Dipl.-Betriebswirt
Martin Drees
Kundenberatung
New Image Dental GmbH

Um den Patienten dauerhaft an die Praxis zu binden und die gemeinsame Zusammenarbeit – wie auch die Zukunft der Praxis – erfolgreich zu gestalten, bedarf es aus diesem Grunde einer dauerhaften Partnerschaft zwischen Zahnarzt und Patient, die auf gegenseitigem Vertrauen, dem Dialog als Kommunikationsform und der Verpflichtung auf gemeinsame Ziele gründet.

Als strategisches Element einer solchen Partnerschaft fungiert hierbei das „Zwei-Gewinner-Prinzip“: Den Partner erfolgreich machen, um selbst erfolgreich zu sein. Für die Zahnarztpraxis bedeutet dies, dass sie sich als „Problemlöser Nr. 1“ für das größte Problem ihrer Patientenklientel positioniert und adäquate Lösungen hoher Qualität anbietet.

Der Patient gewinnt dabei durch eine hochwertige zahnmedizinische Leistung, und die Gewissheit, dass sein Zahnarzt daran interessiert ist, ihn bestmöglich zu versorgen. Der Gewinn der Praxis besteht in der Überzeugung, gute Arbeit geleistet zu haben, im wirtschaftlichen Erfolg und in der Zufriedenheit des Patienten, welcher der Praxis aller Wahrscheinlichkeit nach treu bleibt und sie weiterempfiehlt.

Die neue Rolle

Veränderungen im Gesundheitssystem und in der Gesellschaft haben zu einem tiefgreifenden Wandel in der Patientenrolle geführt. Der Grund dafür liegt zum einen in den sinkenden Kassenleistungen für die zahnmedizinische Versorgung und der damit einhergehenden Verunsicherung, die den Informations- und Beratungsbedarf des Patienten dramatisch hat ansteigen lassen. Gleichzeitig zu beobachten sind ein höheres Gesundheits- bzw. Zahnbewusstsein sowie eine erhöhte Bereitschaft zur Zuzahlung. Gestiegene Ansprüche hinsichtlich Ästhetik, Prestige und Service tragen dazu bei, schönen, gepflegten Zähnen mehr und mehr den Rang eines Statussymbols zukommen zu lassen. Der Patient, dessen Rolle sich auf Grund dieser Entwicklungen im Wandel befindet, übernimmt zunehmend die Rolle des selbstbewussten, kritischen Kunden.

Die echte Partnerschaft

Die Beziehung von Zahnarzt und Patient war lange Zeit eine asymmetrische, bedingt durch den zahnmedizinischen Informationsvorsprung des Behandlers und den bloßen Wunsch des Patienten nach Freiheit von Zahnbeschwerden. Fehlende gesund-