

Die Zahnarztpraxis mit Biss

Das Gesundheitsmodernisierungsgesetz ist die Fortschreibung einer Entwicklung, welche schon seit längerer Zeit das Gesundheitswesen prägt: die Übertragung von Verantwortlichkeiten auf den Patienten, der nun eine (noch) größere Verantwortung trägt, aber auch über eine größere (Wahl-) Freiheit verfügt als bisher.

| Stefan Lemberg, Uwe Zoske



Uwe Zoske



Stefan Lemberg

die autoren:

Dipl.-Betriebswirt

Uwe Zoske

Leiter Kundenberatung
New Image Dental GmbH

Stefan Lemberg M. A.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit/
PR-Beratung
New Image Dental GmbH

Hinzu kommt, dass sich das Zahn-
bewusstsein des Patienten gewan-
delt hat. Der Patient steht somit der
Zahnarztpraxis immer häufiger als kriti-
scher Kunde gegenüber. Die Praxis wie-
derum findet sich mehr und mehr in der
Rolle eines Dienstleistungsunternehmens
wieder, das eben diese Patienten gewinnen
und binden muss.

Noch immer stehen viele Praxisinhaber den
Anforderungen, die sich aus dieser Ent-
wicklung ergeben, zögerlich gegenüber,
warten auf weitere Signale aus der Politik
und machen sich so zum Spielball äußerer
Umstände. Anderen wiederum ist bewusst,
dass ihre Eigeninitiative gefragt ist, sie wis-
sen aber nicht, in welche Richtung sie ihre
Bemühungen lenken sollen. Dabei ist gerade
jetzt aktives und zielgerichtetes Handeln
notwendiger denn je.

Viele Praxen haben angesichts der aktuellen
Situation bereits resigniert oder begegnen
ihr durch inadäquate Maßnahmen wie
Dumpingpreise oder das Verschenken von
Leistungen, was freilich zu einem ruinösen
Wettbewerb führt und zu Lasten der Qua-
lität – und damit letztlich auch zu Lasten des
Patienten geht. Die einzige Erfolg verspre-
chende Strategie für den Zahnarzt
lautet, ein eigenes Praxiskonzept zu ent-
wickeln, das sowohl an den eigenen Stärken
als auch an den Wünschen und Bedürfnissen
der Patientenklintel ausgerichtet ist. Unbe-
dingte Voraussetzung für das Gelingen eines
solchen Konzeptes ist allerdings, dass es den
aktuellen Entwicklungen gerecht wird, wel-
che sich in der Zahnmedizin abzeichnen.

Trends in der Zahnmedizin zu Beginn des 21. Jahrhunderts

Unbestritten ist zunächst, dass die Zahn-
medizin allein schon auf Grund ihres wis-
senschaftlich-technischen Fortschritts im-
mer vielfältiger und – vor allem – hoch-
wertiger wird: Immer neue zahnheilkund-
liche Therapien und Verfahren werden
entwickelt, die noch vor zwei Jahrzehnten
undenkbar gewesen wären. Weiterhin ist
die gewandelte Rolle des Patienten hin-
zum servicebewussten, kritischen Kunden
deutlich erkennbar: Die Wünsche vari-
ieren hier von elementaren Bedürfnissen
wie Gesundheit und Sicherheit bis hin zu
Prestigebedürfnissen wie Ästhetik, Aner-
kennung und Teilhabe an aktuellen Gesell-
schaftstrends. Letztlich ist eine zuneh-
mende Spezialisierung der Zahnarztpra-
xen zu erwarten – und zwar sowohl hin-
sichtlich der praktizierten Form der
Zahnmedizin als auch bezüglich der ge-
wählten Patientenklintel.

Von der „Kassenmedizin“ zur hochwertigen Zahnheilkunde

Die Entwicklung, die sich hier abzeichnet,
basiert auf mehreren Ursachen. Zunächst
hat die stetige Weiterentwicklung der
Zahnmedizin mittlerweile Therapien er-
möglicht, die hinsichtlich Komfort, Funk-
tionalität und Ästhetik weit über die For-
men der Versorgung hinausgehen, auf de-
ren Finanzierung sich die Kassen bisher be-
schränkten. Beispiele hierfür sind die
Füllungstherapie und der Zahnersatz. Mit
den „befundorientierten Festzuschüssen“,