

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 Zahnbewusstsein des Patienten gewandelt hat. Der Patient steht somit der Zahnarztpraxis immer häufiger als kritischer Kunde gegenüber. Die Praxis wiederum 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 Entwicklung 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 wissen 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 Qualität – und damit letztlich auch zu Lasten des Patienten geht. Die einzige Erfolg versprechende Strategie für den Zahnarzt lautet, ein eigenes Praxiskonzept zu entwickeln, das sowohl an den eigenen Stärken als auch an den Wünschen und Bedürfnissen der Patientenklientel ausgerichtet ist. Unbedingte Voraussetzung für das Gelingen eines solchen Konzeptes ist allerdings, dass es den aktuellen Entwicklungen gerecht wird, welche sich in der Zahnmedizin abzeichnen.

Trends in der Zahnmedizin zu Beginn des 21. Jahrhunderts

Unbestritten ist zunächst, dass die Zahnmedizin allein schon auf Grund ihres wissenschaftlich-technischen Fortschritts immer vielfältiger und – vor allem – hochwertiger wird: Immer neue zahnheilkundliche 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 variieren hier von elementaren Bedürfnissen wie Gesundheit und Sicherheit bis hin zu Prestigebedürfnissen wie Ästhetik, Anerkennung und Teilhabe an aktuellen Gesellschaftstrends. Letztlich ist eine zunehmende Spezialisierung der Zahnarztpraxen zu erwarten – und zwar sowohl hinsichtlich der praktizierten Form der Zahnmedizin als auch bezüglich der gewählten Patientenklientel.

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 ermöglicht, die hinsichtlich Komfort, Funktionalität und Ästhetik weit über die Formen der Versorgung hinausgehen, auf deren Finanzierung sich die Kassen bisher beschränkten. Beispiele hierfür sind die Füllungstherapie und der Zahnersatz. Mit den „befundorientierten Festzuschüssen“,