

Praxiscoaching – vom Rohdiamant zum Juwel

| Redaktion

Ein individuelles Praxis-Coaching ist Gold wert, denn der professionelle Blick von außen hilft, die eigene Praxis aus Unternehmer- und Patientensicht zu betrachten. Durch den Feinschliff aus modernen Marketing- und Verkaufskonzepten sowie „Trainings on the job“, befreit von altbewährten aber wenig effizienten Gewohnheiten, kann eine Praxis wieder neu aufblühen.



Freundliche und serviceorientierte Mitarbeiterinnen sind das A und O einer erfolgreichen Praxis.

Diese Einsicht hatte Sonia Hilger gleich zu Beginn der Praxisübernahme im Februar 2007. Ihr war bewusst, dass das wertvollste Gut ihrer neuen Praxis allein der Patientenstamm ist. Alle anderen Komponenten wie Räumlichkeiten, Mitarbeiter und Arbeitsabläufe sollten neu überdacht werden – und zwar von einem Externen. Auf Empfehlung von Henry Schein in Stuttgart lernte sie Babs Eberle, die Geschäftsführerin von DENT-x-press, kennen und wusste sofort, dass sie ihr bei der Umstrukturierung ihrer Praxis vertrauen kann. Nach einem ausführlichen Gespräch nahm die Beraterin die Herausforderung an, mit wenigen Mitteln eine bemerkenswerte Veränderung zu erzielen, ohne bei den Patienten der süddeutschen Kleinstadt anzu-

ecken. Zahnärztin Frau Hilger entschied sich für den ganzheitlichen Beratungsansatz von DENT-x-press, d. h. sie wünscht sich eine langfristige Unterstützung sowohl im zahnmedizinischen als auch im kaufmännischen Bereich. Nach einer sorgfältigen Analyse des Ist-Zustands wurde ein individueller Coaching-Plan zusammengestellt. Absolute Priorität hatte zunächst ein Fachtraining im Bereich Prophylaxe. Das Ziel ist, neben den zahnmedizinischen Behandlungen ein zweites solides und rentables Standbein aufzubauen, um sich für die Zukunft abzusichern und um das Leistungsspektrum zu erweitern, damit sich auch neue Patienten angesprochen fühlen. Frau Hilger möchte weg vom Klischee des stets bohrenden Zahnarztes, den man nur aufsucht, wenn es weh tut. Sie wünscht sich, mehr präventiv und serviceorientiert zu arbeiten. Damit liegt sie voll im Trend und kommt den Bedürfnissen der Patienten entgegen.

Systemprophylaxe

Die Coaching-Einheit begann für Frau Hilger und Team zunächst mit einem theoretischen Teil über den Sinn und Aufbau der Systemprophylaxe bei Erwachsenen und Kindern und ging dann über in einen praktischen „Hands-on“-Teil, um die neuen Methoden direkt selbst zu erproben. DENT-x-press empfiehlt stets vier Bausteine für eine erfolgreiche Behandlung. Alle vier Bausteine erfüllen eine individuelle Aufgabe und nur, wenn sie perfekt aufeinander abgestimmt sind, werden die Patienten mit dem langfristigen Ergebnis zufrieden sein:

- Karies- und Parodontalrisiko erkennen
- Professionelle Zahnreinigung
- Einsatz von medizinisch sinnvollen Pharmazeutika
- Beratung und Kontrolle der häuslichen Mundhygiene.

Während der Behandlung ist es wichtig, dass die Prophylaxefachkraft ihrem Privatpatienten die einzelnen Behandlungsschritte genau erklärt, damit er nochmals den Wert und die medizinische Notwendigkeit der Selbstzahlerleistung verstehen kann. Babs Eberle führte eine Beispielbehandlung mit einem Aufklärungsgespräch an einer Mitarbeiterin vor. Dieses Erlebnis machte der Mitarbeiterin deutlich, dass Aufklärung sich auszahlt, da sie sich ernst genommen fühlte und dadurch Vertrauen geschöpft hat, so wie es der echte Patient auch erlebt. Ein optimal integrierter Prophylaxebereich macht sich daher stark am Umsatz bemerkbar. Zumal hier nicht nur die reine Prophylaxebehandlung zu betrachten ist, sondern insbesondere auch das Zusatzgeschäft durch medizinisch sinnvolle begleitende Präparate.

Frau Hilger nahm das Konzept dankend an und etabliert nun einen separaten Terminplaner für Prophylaxebehandlungen und lässt einen Behandlungsraum zu einem Prophylaxezimmer mit Wohlfühlatmosphäre umgestalten. Durch die räumliche Trennung und durch eine professionelle Aufklärung einer selbstbewussten Mitarbeiterin werden für den Patienten diese hochwertigen Präventivleistungen nun