

# Patientenbindung – weil der Patient es will

Es gibt Praxen, die konnten lediglich 25 Prozent der aktiven Klientel als Recall-Patienten binden oder haben sehr viele Terminausfälle. Andere jedoch konnten 80 Prozent und mehr für eine Selbstzahlerprophylaxe mit Recall gewinnen und bis zu 95 Prozent eingehaltene Termine erreichen. Jeder kann sich ausrechnen, was es für die Praxis bedeutet, wenn unabhängig von den Einflüssen der Politik 80 Prozent der Patienten regelmäßig eine Selbstzahlerleistung nachfragen. Hier beginnt die freie Zahnarztpraxis.

Autor: Dr. Volker Scholz, Lindau

■ **Der Unterschied, wie erfolgreich** ein Praxisteam hierbei ist, liegt klar darin, ob es gelungen ist, den Patienten den Nutzen zu vermitteln oder ob hier lediglich an das „schlechte Gewissen“ appelliert wird, bzw. der Stempel im Bonusheft das Recall steuert.

Im letzten Teil bin ich darauf eingegangen, wie die „Präsentation“ der Praxisleistungen in eine umfassende Befundung mit Erst-Therapie am Behandlungsplatz integriert werden kann. Jetzt geht es darum, wie der Bildschirm am Arbeitsplatz sowohl durch Praxissoftware als auch durch die intraorale Kamera genutzt werden sollte und welche Ausstattung sich dabei empfiehlt. Dieser Punkt wird zunehmend wichtig, da, um es klar zu sagen, Zahnersatz infolge des Gesundheitsreformgesetzes zunehmend aktiv verkauft werden muss, will man die bisherigen Umsätze halten (siehe nächster Teil).

Der Trick liegt aber darin, den Verkauf nicht zu „pushen“, sondern durch geduldige Aufklärung und Information im Patienten den Wunsch nach der neuen oder höher wertigen Versorgung zu wecken. Für die Gewinnung des Patienten zur Selbstzahlerprophylaxe und auch für die Motivation das Recall einzuhalten, hat sich in den Praxen, die dieses Konzept als Papierversion oder besser noch die OHManager Software einsetzen, von Anfang an bewährt. Ein wesentlicher Grund liegt ganz klar in der Befundgrafik (Abb. 1).

Nicht nur, dass jedem Patienten schnell durch den Verlauf seiner aktuellen Risikolinie (blau) bewusst gemacht werden kann, in welchen der 18 Faktoren

- ▶ die häuslichen Maßnahmen nach Empfehlungen der Praxis zu verbessern sind,
- ▶ In der Praxis durch gezielte präventiv-therapeuti-

(Abb. 1) ▶ OHManager Risikoprofil Gesunderhaltung „Aktuell/Ausgang“.

