

Ein Plädoyer für die Liebe zum Detail in der Praxis

Wenn der nächste Zahnarztbesuch ansteht, kommt bei den wenigsten Menschen Begeisterung auf. Von einem unguuten Gefühl bis zur puren Angst, die bei jedem Fünften in Deutschland rund um den Zahnarzttermin auftritt, ist jede Emotionslage möglich: Zu diesem Ergebnis kam eine Umfrage der forsa. Meist seien es negative Erfahrungen im Zusammenhang mit typischen Geräuschen und Gerüchen, die Auslöser für die Angst darstellen und bis hin zur Vermeidung des Arztbesuches führen können. Es liegt also auf der Hand, dass bestimmte Kriterien das Patienten-Erlebnis in der Praxis – und damit letztlich auch den Praxiserfolg – erheblich beeinflussen können.

Der Schlüssel liegt darin, sich einmal selbst in die Lage Ihrer Patienten zu versetzen und sich bewusst zu machen, was tatsächlich bewertet wird: Ob die Füllung an 17 die perfekte Fissur hat oder das Implantat lege artis gesetzt wurde, ist für den medizinischen Erfolg zwar unabdinglich, für den Eindruck des Patienten jedoch meist zweitrangig und objektiv kaum bewertbar. Die Fragen, die Patienten sich vielmehr stellen: Tat es während der Behandlung weh? Wie ist das Gefühl beim Essen oder Sprechen, wenn die Anästhesie nachgelassen hat? Gefällt mir optisch, was im sichtbaren Bereich gemacht wurde?

Letztendlich sind es weiche Faktoren, die darüber entscheiden, ob Patienten einer Praxis treu bleiben und diese weiterempfehlen. Dabei spielt längst nicht mehr der Arzt allein eine Rolle. Jedes einzelne Teammitglied in Verbindung mit unzähligen kleinen, vor allem zwischenmenschlichen Details machen am Ende den Unterschied aus. Eine offene Praxiskultur, mit motivierten humorvollen Mitarbeitern, bewirkt eine gelassene Atmosphäre. Einfühlungsvermögen und ehrliches Interesse während der Anamnese und Behandlung sind dazu selbstverständlich elementar.

Bereits eine empathische und nahbare Webpräsenz kann Vertrauen aufbauen – noch bevor der Patient überhaupt die Praxis betritt. Es ist das Vertrauen, das bei einem derart angstbesetzten Thema wie dem Zahnarztbesuch ausschlaggebend für die Praxiswahl sein kann. Innerhalb der Praxis können ein behagliches Wartezimmer, angenehme Musik und ein gepflegter ästhetischer Sanitärbereich repräsentativ für eine präzise Arbeitsweise im Behandlungszimmer sein. So lässt sich durchaus ein Gefühl von Behaglichkeit erzeugen, welches in der Regel selten mit einem Arztbesuch assoziiert würde.

Mit Sicherheit spielen die fachliche Kompetenz und das handwerkliche Geschick der Behandler eine große Rolle. Jedoch können diese Faktoren für Patienten schnell in den Hintergrund rücken, wenn eine freundliche, gelassene und transparente Kommunikation auf Augenhöhe – sowohl gegenüber dem Patienten als auch innerhalb des Teams – ausbleibt. Dabei beginnt erfolgreiche Patientenkommunikation nicht erst auf dem Behandlungsstuhl, sondern bereits beim ersten Praxiskontakt am Telefon oder per E-Mail. Fühlte ich mich und meine Zeit durch eine unkomplizierte Terminvergabe und geringe Wartezeit wertgeschätzt und hat man mir während der Anamnese wirklich zugehört? Der Teufel steckt wie so oft im Detail. So kann bereits ein einziges negatives Erlebnis den Gesamteindruck des Zahnarztbesuchs signifikant beeinflussen.

Insgesamt macht es im Hinblick auf einen nachhaltigen Praxiserfolg also immer Sinn, die Liebe zum Detail nicht nur auf qualitativ hochwertige Zahnmedizin, sondern stets auf das gesamte Erlebnis rund um den Praxisbesuch zu beziehen. <<<

KONTAKT

Michael Steinbach
Geschäftsführer der
Team Lieblings-Zahnarzt GmbH
www.teamliebblingszahnarzt.de

Infos zum Autor

