PRAXISMANAGEMENT // Es scheint wie ein Widerspruch: Viele Zahnärzte legen großen Wert auf Prophylaxe – dennoch schöpfen sie das Behandlungspotenzial längst nicht aus. Dies hängt insbesondere mit blinden Flecken in der Kommunikation und der Prozessplanung zusammen. Expertentipps zu bewährten Methoden, um die Kommunikation zu verbessern und mehr Patienten für die Prophylaxe zu begeistern.

PROPHYLAXE BRAUCHT GUTE KOMMUNIKATION

Nicolas Abel/Langen



Nutzenargumentation legt Grundstein



Für viele gesetzlich Krankenversicherte ist die Prophylaxe mit Kosten verbunden. Doch das braucht Sie nicht zu stören, denn entscheidend ist die Nutzenargumentation. Patienten entscheiden sich in der Regel für eine Behandlung, wenn sie vom Mehrwert überzeugt sind.

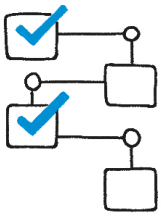
Bauen Sie daher eine argumentative Brücke zur Lebenswirklichkeit der Patienten. Mit Fachbegriffen ohne weitere Erläuterungen können die meisten wenig anfangen. Erklären Sie lieber in einfachen Worten, was die Anamnese ergeben hat und warum sich die Prophylaxe positiv auf die individuelle Gesundheitssituation auswirkt.

Prophylaxe beginnt im Arztgespräch



Der ideale Zeitpunkt, um Patienten für die Prophylaxe zu gewinnen, ist die Befundaufnahme im Erstgespräch. Hier empfiehlt sich die Ansprache durch Sie als behandelnden Zahnarzt. So können Sie Patienten eine gut begründete Empfehlung geben, warum und wie oft die Prophylaxe sinnvoll ist.

Einheitliche Behandlung sichert Qualität



Angenommen, in einer Praxis arbeiten vier Prophylaxeassistenten, und jede Person setzt auf unterschiedliche Methoden und Geräte. Das sollten Sie auf jeden Fall vermeiden, denn eine solche Beliebigkeit wirkt unprofessionell und kann Patienten verunsichern. Stattdessen braucht es klar definierte Behandlungsabläufe, die eine gleichbleibend hohe Qualität sichern. Als Praxisinhaber können Sie die Entscheidung für ein bestimmtes Behandlungskonzept vorgeben oder es gemeinsam mit Ihrem Team festlegen.

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Wertschätzung erhöht Mitarbeitermotivation



Wie können Sie qualifiziertes Prophylaxepersonal finden und halten? Neben fairer Bezahlung und guter Arbeitsatmosphäre ist auch die Wertschätzung für die Tätigkeit an sich wichtig. Diese zeigt sich unter anderem in einem angenehm eingerichteten Prophylaxeraum mit modernen Geräten. So merken Mitarbeiter, dass ihre Tätigkeit einen hohen Stellenwert hat. Zudem fühlen sich Mitarbeiter und Patienten dort wohler.

Klare Abläufe schaffen Termintreue



Die besten Argumente helfen nichts, wenn kein Termin zustande kommt. Oft werden Patienten nach dem Arztgespräch allein zur Rezeption geschickt. „Sie können noch einen Termin für die Prophylaxe vereinbaren", lautet dann die unverbindliche Empfehlung.

Die Gefahr hierbei: Patienten nehmen die Terminvereinbarung nicht so wichtig oder vergessen, das Thema anzusprechen. In der Folge verlassen sie die Praxis ohne Termin. Tipp: Schaffen Sie Verbindlichkeit, indem ein Mitarbeiter den Patienten zur Rezeption begleitet und die ärztliche Terminempfehlung weitergibt.

Fazit

Letztlich gilt: Nach der Prophylaxe ist vor der Prophylaxe. Stellen Sie sicher, dass Patienten Folgetermine vereinbaren und diese möglichst einhalten. So kann zum Beispiel die Prophylaxeassistenz Patienten nach jeder Behandlung für die Terminvereinbarung zur Rezeption begleiten. Ein digitales Recall-System hilft zudem, dass Patienten keine Termine vergessen.

PROPHYLAXEFORTBILDUNGEN

Sie wollen Ihr Wissen zu bestimmten Prophylaxethemen erweitern oder Ihre Kenntnisse auffrischen? Henry Schein Dental bietet Ihnen passende Fortbildungen. Suchen Sie einfach nach Angeboten in Ihrer Region.





Nicolas Abel verfügt über langjährige Berufserfahrung in der Prophylaxeberatung von Zahnärzten. Als Sales Implementation Manager bei Henry Schein Dental kümmert er sich um die kommunikative Prozessoptimierung zwischen Vertrieb und Zahnarztpraxis.

HENRY SCHEIN DENTAL DEUTSCHLAND GMBH
Monzastraße 2 a
63225 Langen
www.henryschein-dental.de

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

ANZEIGE

