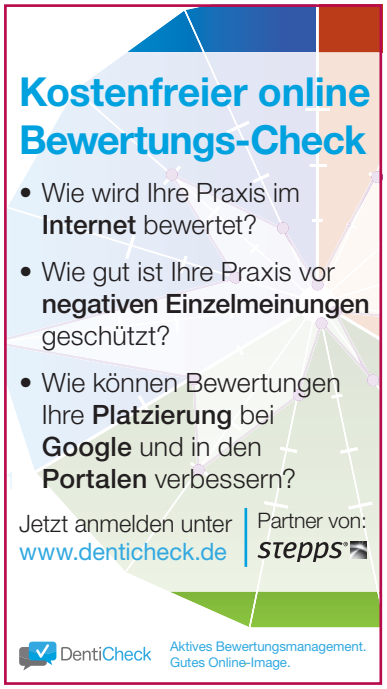
Erfolgsrezept: Zahnärzte als „Patientenversteher“

| Anne Schuster

Patienten werden immer anspruchsvoller, kritischer und fordernder. Gleichzeitig nimmt der Wettbewerb zwischen Zahnärzten stetig zu und es wird immer wichtiger, sich gegenüber der Konkurrenz zu profilieren. Eine Möglichkeit dazu ist, jene fordernden Patienten zu begeistern und „glücklich“ zu machen. Denn Patienten betrachten sich heute als Kunden und erwarten neben medizinischen Top-Leistungen vor allem einen erstklassigen Service.

Dass sich die Erwartungen ihrer Patienten geändert haben, sollten Zahnärzte bei ihrer Art der Praxisführung berücksichtigen. Natürlich sind die meisten Zahnärzte überzeugt davon, dass sie einen guten Service bieten. Wichtiger jedoch als die Selbstwahrnehmung ist die Fremdwahrnehmung, also wie die Patienten die Leistungen einer Praxis bewerten. Von der „gefühlten Qualität“ hängt es ab, ob Patienten eine Praxis positiv oder negativ wahrnehmen. Clevere Zahnärzte analysieren daher alle Phasen des Kontakts mit Patienten – vom Terminanruf, Begrüßung am Empfang, über die Betreuung im Wartebereich, die eigentliche Behandlung bis hin zur Verabschiedung und der Nachbetreuung. Diese Analyse verdeutlicht, was es beim Praxismanagement zu verbessern gilt.

ANZEIGE



Patientenzufriedenheit erhöhen

Die wahrgenommene Qualität lässt sich zum Beispiel durch das Interieur einer Praxis positiv beeinflussen. Für den Patienten ist eine Wohlfühlatmosphäre zu schaffen, die ihm die Wartezeit gefühlt verkürzt und den ganzen Aufenthalt angenehm gestaltet. Dazu gehören etwa gediegene Wandfarben, Blumen, Obstteller, Musik, Dienstleistungsinformationen via TV, Vollklimatisierung, Internetzugang, ein Getränkespender, Kaffeeautomat, interessante Zeitschriften, bequeme Stühle usw. Auch ein barrierefreier Praxiszugang, genügend Parkplätze und ein Rückrufservice erhöhen die gefühlte Qualität und damit die Patientenzufriedenheit. Stimmt das Praxisumfeld, sollten im nächsten Schritt Organisation und Struktur der Praxis optimiert werden. Häufig lassen sich – zum Wohle des Patienten – viele Arbeitsschritte vereinfachen und beschleunigen. Dazu trägt beispielsweise eine Online-Terminvergabe bei. Der Patient kann unkompliziert einen Termin auswählen und diesen selbst in den Terminkalender eintragen. Das beschleunigt praxisinterne Prozesse, das Personal bekommt Freiräume und hält das Telefon für Notfälle frei.

Wartezeiten sollten möglichst kurz sein. Das gilt insbesondere, nachdem der Patient ins Sprechzimmer gebeten wurde. Denn er erwartet, dass sich der Zahnarzt Zeit für ihn nimmt und ihn sofort behandelt. Wer zu lange warten muss, wird ungeduldig – und ist schon unzufrieden, bevor die eigentliche Behandlung begonnen hat. Dass es nicht soweit kommt, gehört zum Pflichtprogramm jeder Praxis.

Persönliche Aufmerksamkeiten

Zum „Kürprogramm“ indes zählen kleine Aufmerksamkeiten. Diese bewirken wahre Wunder und begeistern die Patienten. Beispielsweise empfiehlt sich, Patienten zu besonderen Anlässen, etwa runden Geburtstagen, eine Karte oder einen Strauß Blumen zu schicken. Oder ein Abholservice für ältere, gehbehinderte Patienten. Auch eine automatische Termin- oder Vorsorgeerinnerung per Anruf, E-Mail oder per SMS schätzen Patienten – denn dieser Service ist längst nicht selbstverständlich! Persönliche Aufmerksamkeiten sind deshalb so wichtig, da sie bei Patienten ein Gefühl des Gutaufgehobenseins erzeugen. Und Zahnärzte, die als „Patientenversteher“ bekannt sind, werden besonders geschätzt – und gern an

10 TIPPS

für angehende Patientenversteher

- Überprüfen Sie, ob Sie Ihr Praxismanagement verbessern sollten.
- Bitten Sie eine anonyme Testperson in Ihre Praxis.
- Fragen Sie Ihre Patienten, welche Serviceleistungen sie sich wünschen.
- Sorgen Sie dafür, dass Ihre Patienten nicht nur zufrieden, sondern sogar begeistert sind.
- Nutzen Sie persönliche Aufmerksamkeiten, um die Erwartungen Ihrer Patienten zu übertreffen.
- Machen Sie Patientenbeschwerden zur Chefsache.
- Achten Sie auf eine gute Arbeitsatmosphäre. Schließlich hängt es stark vom Praxispersonal ab, wie zufrieden Ihre Patienten sind.
- Lassen Sie sich von einem zahnärztlichen Honorarzentrum unterstützen, Ihre Praxisziele zu erreichen.
- Kommunizieren Sie auf Ihrer Website, in Werbung und persönlichen Gesprächen, welchen Service Sie Ihren Patienten bieten.
- Fördern Sie durch professionelles Empfehlungsmarketing eine positive Mundpropaganda.

Freunde und Bekannte weiterempfohlen.

Auch die Zusammenarbeit mit einem zahnärztlichen Honorarzentrum trägt dazu bei, die Zufriedenheit von Patienten zu erhöhen, denn sie entlasten die Zahnärzte von bürokratischen Aufgaben. Dadurch beschränkt sich die Zahnarzt-Patienten-Beziehung auf die Zahngesundheit. Schließlich muss sich der Zahnarzt nicht mehr um Rechnungen, offene Posten oder verzögerte Zahlungen etc. kümmern. Außerdem ersparen Abrechnungen, die keine falschen Ziffern oder Sätze enthalten, Ärger und Korrespondenz mit Patienten und Krankenkassen. Die gewonnene Zeit kann genutzt werden, um den Patienten einen noch besseren Service und erstklassige Behandlungsleistungen zu gewährleisten.

Die Patienten profitieren sogar direkt von der Zusammenarbeit zwischen Praxis und zahnärztlichem Honorarzentrum. Denn dadurch haben sie die Möglichkeit, ihre Zahnarztrechnung in Raten über einen Zeitraum von bis zu 48 Monaten zu begleichen. Wählt ein Patient nur sechs Raten, sind diese sogar kostenfrei. Nicht zu vergessen: Immer mehr Patienten möchten in ihrer Zahnarztpraxis Premiumleistungen bekommen. Entsprechend häufiger sind diese Patienten auch bereit, die damit verbundenen Kosten zu finanzieren.

Anne Schuster
Infos zur Autorin

kontakt.

Anne Schuster
Ärztliche VerrechnungsStelle Büdingen e.V.
Ärztliche Gemeinschaftseinrichtung
Gymnasiumstraße 18–20
63654 Büdingen
Tel.: 06042 882-209
a.schuster@buedingen-dent.de
www.buedingen-dent.de

ANZEIGE

Paroproof® ist eine Marke der ParoX GmbH

paroproof®
PARODONTITIS-TEST

Persönliche Beratung
Info-Telefon:
0341 / 149 59 10

Therapie-Erfolg dank individueller Analyse.

Paroproof® erfasst die wichtigsten Leitkeime der Parodontitis und Periimplantitis zuverlässig und ermöglicht eine gezielte Behandlung mit bedarfsgerechtem Einsatz von Antibiotikum oder alternativen Therapeutika.

Paroproof® – individuelle Analyse und Patientenmotivation für langfristigen Therapie-Erfolg.

www.paroproof.de