Gute Vernetzung bringt neue Chancen

Autor_Dr. med. dent. Michael Visse

Gerade wenn es um den Bereich Aesthetic Dentistry geht, haben sich die Anforderungen der Patienten in den letzten Jahren enorm verändert. Dies nicht zuletzt auch, da Faktoren wie Vitalität und Schönheit permanent in den Medien präsentiert werden. Längst geht es bei Zahnersatz daher nicht mehr allein um eine optimale Funktionalität. Vielmehr wünschen sich Patienten eine ästhetisch perfekte prothetische Versorgung.

_Die Patienten haben den Anspruch nach erstklassiger Aufklärung und möchten das gute Gefühl haben, durch ein kompetentes Expertenteam betreut zu werden. Vor-Ort-Termine des Zahntechnikers in der Praxis, Austausch von Patientenfotos zwischen Zahnarzt und Labor etc. tragen diesem Anspruch Rechnung. Innovative Internettechnologien wie die Anwendungen von iie-systems (www.iie-systems.de) verleihen der Interaktion zwischen allen Beteiligten jedoch eine ganz neue Dimension. Ziele der Anwendungen sind die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und Labor, die Optimierung des Beziehungsmanagements (clienting) zwischen Praxis und Patient sowie die Erhöhung der Patientenloyalität.
Neue Wege der Kommunikation geben dem Patienten ein Gefühl von Vertrauen, Kompetenz und Zuverlässigkeit. Wer bereit ist, anders zu denken und neue Wege zu gehen, erzielt für seine Praxis oder sein Labor ein gewaltiges Erfolgspotenzial. Mehr denn je ist es heute wichtig, Patienten bzw. Kunden zu begeistern. Sie lediglich zufriedenzustellen, reicht längst nicht mehr aus. Wie aber erreicht man Begeisterung?

_Change als Chance identifizieren

Ganz essenziell ist hier das Umdenken in den Dimensionen des Neuen. Es geht um zahnmedizinische Spitzentechnologie in Kombination mit einem ganzheitlichen Kommunikationskonzept. Die Strategie der Konnektivität der Beteiligten führt nahezu unweigerlich zum Phänomen des Wandels. Und das bedeutet, den Change als Chance zu begreifen.
Lassen Sie mich eine recht provokante These formulieren. Die Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und Labor und die daraus resultierende prothetische Arbeit kann zu Beginn einer Behandlung vom Patienten als medizinischen Laien nicht beurteilt werden. Patienten möchten die Behandlung jedoch beurteilen. Sie bewerten daher die Qualität über sog. Ersatzindikatoren. Vor diesem Hintergrund ist es wichtig zu analysieren, welche Indikatoren von Patienten als qualitativ hochwertig empfunden und eingeschätzt werden. Selbstverständlich zählt hierzu die Aufklärung durch den Arzt, die Freundlichkeit des Teams

Abb. 1_ Bei Zahnersatz geht es Patienten zunehmend um ein perfektes ästhetisches Erscheinungsbild.
Abb. 2_ Eine optimale Funktionalität der Prothetik ist selbstverständlich.


Abb. 1


Abb. 2

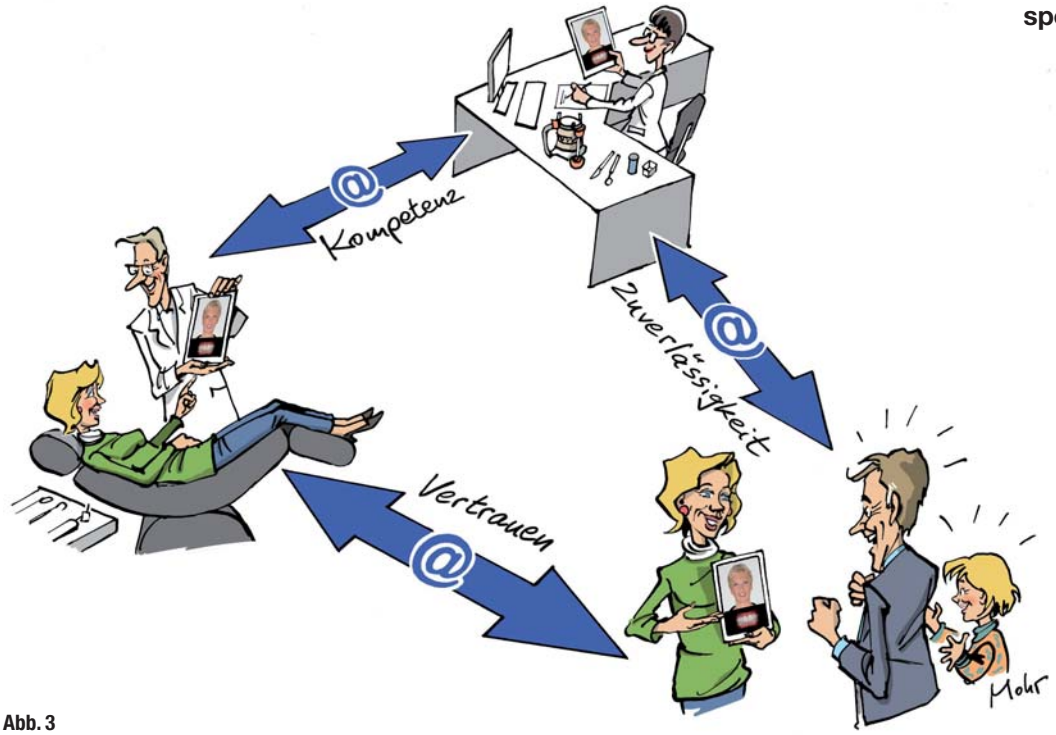


Abb. 3 _ Neue Kommunikationswege schaffen Vertrauen, Kompetenz und Zuverlässigkeit.
Abb. 4 _ Reputation, Effizienz und Service zu steigern sind wichtige Erfolgsfaktoren.

Abb. 3

und die technische Ausstattung der Praxis bzw. des Labors. Aber erschöpft es sich damit?
Ich möchte Sie anregen, einmal über neue Dinge nachzudenken, mit denen sich Begeisterung – in Abgrenzung zur Zufriedenheit – erreichen lässt. Der Einsatz neuer Internettechnologie gibt dem Patienten das sichere Gefühl, die richtige Praxis und das richtige Labor gefunden zu haben.

_Patienten zu Botschaftern machen

Es geht allerdings um weit mehr als „nur" um das gute Gefühl. Es geht auch um die Steigerung von Reputation, Effizienz und Service von Zahnarztpraxis und Labor. Und die lässt sich mit Internettechnologie erreichen. Zahlreiche Praxen, die die Anwendungen von iie-systems bereits nutzen, können das bestätigen. Möglich wird eine Kommunikation in Echtzeit. Das bietet nicht nur immense Vorteile für die Zusammenarbeit zwischen Praxis und Labor, sondern wird von Patienten als innovativ wahrgenommen und – als ein wesentlicher Ersatzindikator - extrem positiv beurteilt. So wird es möglich, Patienten zu Botschaftern der Praxis bzw. des Labors zu machen.
Lassen Sie mich Ihre vermutlichen Bedenken bzgl. des Datenschutzes an dieser Stelle direkt entkräften. Alles läuft in einer gesicherten Umgebung ab. Alle erhobenen Daten werden nach dem deutschen Datenschutzrecht behandelt. Im Vergleich dazu ist der Datentransfer per E-Mail, Dropbox oder Datenstick, wie er üblicherweise erfolgt, nicht rechtssicher und von daher als äußerst kritisch anzusehen.
Sowohl für die Zahnarztpraxis als auch für das Labor bieten die neuen Möglichkeiten der Internetkommunikation Potenzial für eine bessere Vernetzung. Konsequent genutzt bedeuten sie zudem die Chance, das Beziehungsmanagement zum Patienten zu optimieren. Neues Denken führt zu anderem

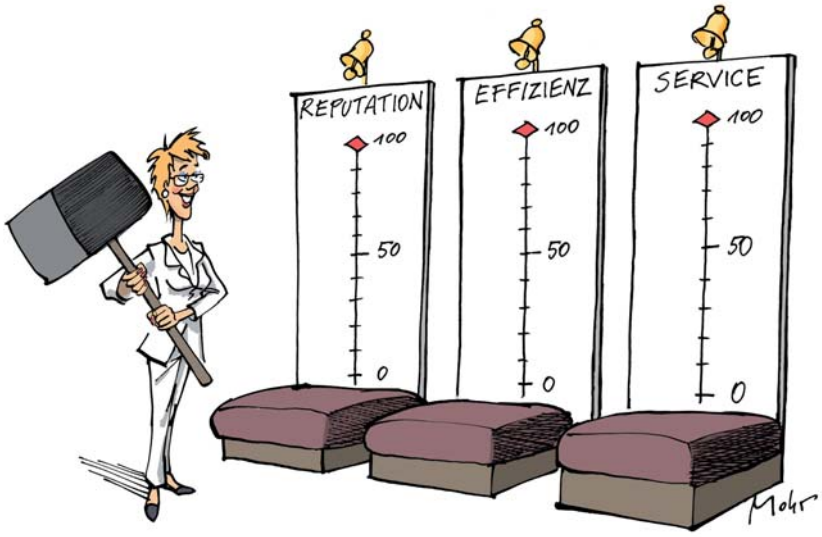


Abb. 4

Handeln und das zu neuen – und besseren – Ergebnissen. Praxen und Labore, die dieses Potenzial frühzeitig erkannt haben, sind ihren Mitbewerbern weit voraus. Übrigens nicht nur, was die digitale Vernetzung angeht._

_Kontakt

digital dentistry



Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Georgstr. 24
49809 Lingen
Tel.: 0591 59077
info@dr-visse.de
www.dr-visse.de

Infos zum Autor