

# Ihre Praxis kommuniziert – hören Sie zu!

| Kirsten Gregus

Nicht allein die Qualität der Behandlung entscheidet, ob sich ein Patient wohlfühlt. Aber was hat es mit der Patientenkommunikation auf sich?

**P**atientenkommunikation bedeutet freundliche Begrüßung am Telefon, genaue Aufklärung über Behandlungsschritte und über die sinnvolle Zahnpflege zu Hause. Richtig, also fast richtig. Tatsächlich ist Patientenkommunikation wesentlich mehr als das. Bereits die Tür einer Zahnarztpraxis kommuniziert. Schauen Sie genau hin und hören Sie zu, damit Sie wissen, was Ihre Patienten hören.

## Hier bin ich richtig.

Versetzen Sie sich in die Lage Ihrer Patienten. Verlassen Sie Ihre Praxisräume. Schauen Sie von außen und versuchen Sie das wahrzunehmen, was Ihre Patienten als erstes wahrnehmen. Zunächst möchte der Patient wissen, ob er an der richtigen Adresse ist. Verschachtelter Hinterhof, Mülleimer neben der Eingangstür, der Name des Zahnarztes steht immerhin am Klingelschild. Ganz falsch kann es also nicht sein. Sauber, hell, freundlich, vielleicht durch ein zusätzliches Schild oder Fensterfolien gekennzeichnet, ein Parkplatz für das Auto oder Fahrrad der Patienten – Möglichkeiten gibt es viele. Entscheiden Sie: Würden Sie als Patient diese Türklinke herunterdrücken mit dem guten Gefühl, hier beste Betreuung und Behandlung für Ihre Gesundheit zu finden? Sehr gut, dann treten Sie ein!

## Herzlich willkommen!

Etwa zehn Sekunden benötigt ein Mensch, um zu wissen, ob er sich an einem Ort wohlfühlt. Dabei nehmen wir unsere Umgebung mit allen Sinnen wahr. Düfte verändern die Stimmung, angenehme Klänge steigern das Wohlbefinden. Farben können zur Entspannung beitragen. Wie fühlt sich Ihr Patient, wenn er Ihre Praxis betritt? Patienten möchten sicher sein, dass sie hier willkommen sind. Der typische Geruch von Nelkenöl nach Zahnarztpraxis wirkt genauso wenig vertrauenseinflößend, wie schlecht gelüftete oder mit Raumspray bearbeitete Räume. Warme Wandfarben, helle, freundliche Beleuchtung und freundliche Praxismitarbeiter bereiten Ihren Patienten einen guten Empfang. Wichtig ist auch die klare Wegführung in der Praxis. Wo ist der Empfangstresen, wo die Garderobe und wo die Toilette? Alles direkt und klar ersichtlich – hier stehen die Bedürfnisse des Patienten an erster Stelle. Daten erfasst, Jacke aufgehängt, bereit für die Behandlung. Dort ist das Wartezimmer.

## Bitte kurz warten.

Warten. Warum eigentlich? Besser wäre es doch, wenn Ihr Team den Patienten direkt ins Behandlungszimmer geleiten würde? Nein. Selbst, wenn er



noch so in Eile ist, Ihr Patient braucht Zeit. Er möchte fühlen und sich vergewissern, dass er in Ihrer Praxis in guten Händen ist. Das Wartezimmer oder besser der Zeitraum, ist ein heller, freundlicher, aufgeräumter und regelmäßig gelüfteter Raum. Der Patient erahnt das schon durch die Milchglastüre und freut sich auf gut sortierte Zeitschriften. Er weiß: Hier kann ich einen Moment durchatmen und mich auf die Behandlung vorbereiten. Ordentlich bedeutet hier mehr als gerade aufgestellte Stühle. Präsentieren Sie die bereitliegende Lektüre so, dass Ihr Patient wählen kann: Zerstreung in Publikumsmedien oder gezielte Sachinformation? Patienteninformationsbroschüren sollten genau auf Ihre Patienten abgestimmt sein. „Informationsbroschüren der Industrie sind kostenfrei verfügbar und deshalb häufig in Zahnarztpraxen zu finden. Leider verfehlen Sie oft Ihren Zweck und haben eine eher verwirrende Wirkung. Wenn der Zahnarzt das Thema und das Aus-

**OmegaDent**<sup>®</sup>  
Sie benötigen es - wir haben es!

sehen der Broschüre auf seine Patienten abstimmt, geben die Broschüren erste Informationen und erleichtern dem Patienten die Nachfrage nach Zusatzleistungen im Behandlungsstuhl," sagt Katrin Schütterle, die Kommunikationsexpertin bei goDentis, eines von Deutschlands größten Qualitätssystemen für Zahnärzte und Kieferorthopäden. Jetzt weiß Ihr Patient, dass diese Praxis mit höchster Fachkompetenz für sein Wohlergehen sorgt. Ihnen und Ihrem Team kann er vertrauen. Genug gewartet. Dann bitte ins Behandlungszimmer.

**Endlich dran!**

Die Tür öffnet sich und Ihr Patient wird freundlich aufgefordert, zur Behandlung zu kommen. Er begibt sich in die Hände Ihres Teams und lässt sich führen. Sind die Wege klar erkennbar, fühlt sich der Patient sicher und weiß: Hier finde ich auch alleine wieder nach draußen. Die gesamte Praxis macht deutlich: Hier tun wir alles, damit sich unsere Patienten wohlfühlen und beste Behandlung genießen können. So geht Ihr Patient gut vorbereitet in seine Behandlung. Natürlich ist ein gepflegtes Äußeres der Mitarbeiter selbstverständlich – auch noch nach einem langen, hektischen Praxistag. Kaum jemand ist einem Patienten so nah wie Sie oder Ihr Praxisteam vor und während der Behandlung. Ein gepflegtes, nicht zu stark geschminktes Gesicht und möglichst wenig Gerüche vermitteln Vertrauen. Deshalb gilt: Parfüm oder Aftershave nur dezent auftragen.

**Der Arzt kommt.**

Was denkt Ihr Patient, wenn Sie, der Zahnarzt oder die Zahnärztin, den Raum betreten? Leider wissen wir es nicht, und zum Glück sind Menschen unterschiedlich. Gemeinsam ist jedoch allen: Bekanntes wirkt entspannend, gibt Vertrauen. Selbst wenn Ihr Patient Sie noch nie gesehen hat, weil er zum ersten Mal in Ihrer Praxis ist, kann es sein, dass er Sie erkennt. Vielleicht hat er am Empfang eine Broschüre gereicht bekommen, in der Sie und Ihr Team die Praxis und die Leistungen vorstellen. Vielleicht kennt er Sie aus dem Patientenmagazin, das in Ihrem Wartezimmer ausliegt und in dem Sie das

Grußwort unterzeichnet und mit einem Foto versehen haben. „Ich bin immer wieder positiv überrascht, wie viel entspannter Patienten sind, wenn sie sich in der Zahnarztpraxis gut aufgehoben fühlen und auf die Behandlung vorbereitet sind. Sie verstehen die Erläuterungen zum Behandlungsablauf schneller, fragen gezielter nach und vertrauen mir, wenn ich Leistungen empfehle, die zwar notwendig sind, aber nicht oder nur teilweise von der Krankenversicherung übernommen werden," sagt Dr. Björn Eggert, Zahnarzt und Geschäftsführer der goDentis.

**Bis zum nächsten Mal!**

Was nimmt Ihr Patient vom Praxisbesuch mit nach Hause? Hoffentlich das Wissen, dass er in Ihrer Praxis richtig ist. Denn eins ist sicher: Eine bessere Grundlage für einen neuen Patienten als die Empfehlung eines zufriedenen Patienten gibt es kaum. Deshalb unterstützt die goDentis Zahnärzte und Kieferorthopäden in allen Bereichen der Patientenkommunikation. „Dabei steht für uns die individuelle Situation jeder einzelnen Praxis im Vordergrund. Wir bieten viele unterschiedliche Kommunikationsmittel an, die wir auf Wunsch des Praxisinhabers genau an das Aussehen und die Gestaltung der einzelnen Praxen anpassen," so Kommunikationsexpertin Schütterle. Wie Zahnärzte und Kieferorthopäden vom Qualitätssystem der goDentis profitieren können, erfahren Sie unter [www.godentis.de/startseite-aerzte](http://www.godentis.de/startseite-aerzte)

**kontakt.**

**goDentis**  
**Gesellschaft für Innovation**  
**in der Zahnheilkunde mbH**

Aachener Str. 300  
50933 Köln  
Tel.: 01803 746999  
[info@godentis.de](mailto:info@godentis.de)  
[www.godentis.de](http://www.godentis.de)

**Sie benötigen es, wir haben es!****Bestellen Sie einfach und Clever!**

Omega Dent Dentalfachhandel  
Brunnenweg 7  
89429 Bachhagel

Fon: 09077 950 630

Fax: 09077 957 323

E-Mail: [info@omegadent.de](mailto:info@omegadent.de)[www.omegadent.de](http://www.omegadent.de)