© GaudiLab/Shutterstock.com

Zahnärzte müssen mit ihren Patienten kommunizieren. Nicht nur während der Behandlung, sondern das ganze Jahr über. Um ständig im Gespräch zu bleiben und wichtige Themen wie die Individualprophylaxe im Kopf der Patienten zu verankern, ist crossmediale Kommunikation angesagt.

Kirsten Gregus
[Infos zur Autorin]

Individualprophylaxe – Wie sag ich's meinem Patienten?

Kirsten Gregus

Die Individualprophylaxe gehört zum Standardangebot in jeder Zahnarztpraxis. Denn Zahnärzte und ihr Team wissen, dass Prophylaxe wichtig ist, um Krankheiten wie Parodontitis oder Karies vorzubeugen. Leider wissen das viele Patienten nicht. Sie sehen, dass sie die Prophylaxebehandlung oft selbst bezahlen müssen. Oder sie lassen sich durch Berichte in den Medien verunsichern, die erklären, dass der Nutzen der Prophylaxe fraglich sei. Lieber suchen sie das Nagelstudio um die Ecke auf, als ihren Zähnen und damit ihrem gesamten Körper Gutes zu tun. Dabei sollte die Erhaltung gesunder Zähne im Interesse aller Patienten sein.

Auf verschiedenen Wegen kommunizieren

„Damit die Patienten realisieren, wie wichtig eine regelmäßige Prophylaxe ist, müssen Zahnärzte und ihre Teams kommunizieren", rät Katrin Schütterle, Kommunikationsexpertin bei goDentis. Als Tochter der DKV ist goDentis das deutschlandweit größte Qualitätssystem für Zahnärzte und Kieferorthopäden. Prophylaxe geht alle an: Kinder und Erwachsene. Deshalb sollte Kommunikation auf verschiedenen Wegen stattfinden. Die

„Damit die Patienten realisieren, wie wichtig eine regelmäßige Prophylaxe ist, müssen Zahnärzte und ihre Teams kommunizieren."

Zauberformel lautet „Crossmediale Kommunikation". „Wer alle Patientengruppen erreichen will, muss auf verschiedenen Wegen kommunizieren. Junge Eltern und Kinder müssen etwa anders angesprochen werden als ein Patient, der gerade in seiner beruflichen Karriere durchstartet", sagt Schütterle. Die Kommunikationsexpertin weiß, wovon sie spricht. Erst kürzlich hat sie mit goDentis den Health Media Award für ihre crossmediale Kampagne zu gesunden Kinderzähnen gewonnen.

Kommunikation ist mehr als ein Gespräch unter vier Augen

Crossmedial bedeutet, Patienten auf verschiedenen Wegen anzusprechen: etwa via Internet, E-Mail-Newsletter, Printmagazinen, einer App, Postkarten oder Infobroschüren. Daneben gibt es viele weitere Möglichkeiten, zu kommunizieren. „Mit einem gut durchdachten Medienkonzept können Zahnärzte ihre Patienten dort abholen, wo sie abgeholt werden wollen", sagt Schütterle weiter. „Die einen mögen es, im Wartezimmer durch Flyer und Broschüren informiert zu werden, andere daddeln lieber auf ihrem Handy und freuen sich, wenn sie sich online über Themen wie die Individualprophylaxe informieren können."
Um allen Wünschen gerecht zu werden, genügt also keine Anzeige im regionalen Wochenblatt. Es sei denn, genau dort findet sich die einzige Zielgruppe, die man erreichen will.

Der Zahnarzt im Esszimmer

Retro ist in. Das gilt auch für Frühstücksbrettchen. Doch diese können auch ein Mittel zur Kommunikation sein. Sie machen schon während des Essens klar, dass der nächste Schritt nur eines sein kann – Zähneputzen! So ist der Zahnarzt morgens und abends mit am Tisch und sorgt dafür, dass die Aufklärung aus der Zahnarztpraxis stets präsent bleibt und in die Tat umgesetzt wird. Durch lustige Motive mit Namen wie Prophylaxeprinzessin oder Karieschreck erinnern die Brettchen Eltern und Kinder daran, regelmäßig Zähne zu putzen.
Das erfolgt dann für Kinder besonders spannend mit einer Zahnputz-App. Mithilfe der bekannten Figuren können Zahnärzte weiter mit ihren Patienten kommunizieren. So wird langweiliges Zähneputzen zum spannenden Erlebnis. Empfehlen Sie auch Ihren Patienten etwa die kostenfreie App „Zahn-Helden". So bleiben Sie Eltern und Kindern in positiver Erinnerung. Denn die Zahnhelden in der App motivieren Kinder spielerisch zum Zähneputzen.

„Crossmedial bedeutet, Patienten auf verschiedenen Wegen anzusprechen: etwa via Internet, E-Mail-Newsletter, Printmagazinen, einer App, Postkarten oder Infobroschüren …"

So sorgen sie für einen reibungslosen Ablauf im Badezimmer und klären Eltern über die richtige Zahnpflege auf. Mit Infos zur Prophylaxe und einer integrierten Zahnarztsuche motiviert die App auch zu einem Termin zur Individualprophylaxe.

Broschüren, Flyer, Postkarten

Zahnärzte, die ihren Patienten lieber etwas Gedrucktes in die Hand geben wollen, haben verschiedene Möglichkeiten. Je nachdem, wie ausführlich sie über die Prophylaxe informieren wollen, ist entweder ein Flyer oder eine Broschüre ein geeignetes Medium. Auch eine Recall-Postkarte mit einem ansprechenden Motiv ist gut zur Kommunikation mit den Patienten geeignet.

Die Homepage als zentrale Informationssammelstelle

Eine weitere Informationsquelle, die Patienten gern nutzen, ist die Praxis-Homepage. Eine mobil optimierte und übersichtlich gestaltete Homepage eignet sich sehr gut, um neuen Patienten einen Eindruck über die Praxis zu vermitteln. Wer nun direkt einen Termin zur Prophylaxe vereinbaren möchte, muss auf der Seite schnell eine Telefonnummer oder eine andere Möglichkeit zur Kontaktaufnahme finden. Auch eine Facebook-Seite ist für viele Patienten ein Medium, das sie zur Informationsbeschaffung nutzen.

goDentis unterstützt Zahnärzte und Kieferorthopäden

Da nicht jeder Zahnarzt oder Praxismanager die Zeit oder das Know-how hat, sich um Kommunikationskonzepte und deren Umsetzung zu kümmern, unterstützt das Qualitätssystem 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", sagt Kommunikationsexpertin Schütterle. Wie Zahnärzte und Kieferorthopäden vom Qualitätssystem der goDentis profitieren können, erfahren interessierte Praxen unter www.godentis.de/startseite-aerzte. Und die DKV hat passgenaue Versicherungstarife für die Prophylaxe. Damit bleibt neben der Prophylaxe auch noch das Nagelstudio bezahlbar.

Kontakt

goDentis Gesellschaft für Innovation in der Zahnheilkunde mbH
Scheidtweilerstraße 4
50933 Köln
Tel.: 01803 746999
info@godentis.de
www.godentis.de