



Yvonne Haßlinger

## Digital gestützte Servicekultur fördert Patientenbindung

**PRAXISMANAGEMENT** Was macht eigentlich eine erfolgreich geführte Praxis aus? Ein volles Wartezimmer ist zwar nicht zwangsläufig ein Indiz für wirtschaftlich sinnvolles Arbeiten – Wie wichtig es ist, regelmäßig neue Patienten zu gewinnen und langfristig zu binden, liegt jedoch auf der Hand. Dabei steht der Servicegedanke immer häufiger im Mittelpunkt. Denn Patienten können die fachliche Qualität einer zahnmedizinischen Leistung nur schwer einschätzen, während sie durchaus beurteilen können, ob sie sich in einer Praxis wertgeschätzt und gut aufgehoben fühlen. Individuelle Bedürfnisse spielen hierbei eine ebenso große Rolle wie Komfort oder eine gute Patientenkommunikation. Dem Praxisteam steht zu diesem Zweck ein Hilfsmittel zur Verfügung, dessen Potenzial bei der Pflege einer herausragenden Servicekultur häufig unterschätzt wird: Die Zahnarztsoftware.

Eine Praxis kann mit modernster Medizintechnik und Designermöbiliar glänzen – Wenn die Patienten den Eindruck gewinnen, dass sie unter großem Zeitdruck abgefertigt werden, nehmen sie ihren nächsten Zahnarzttermin dort wahr, wo sie sich weniger als ein Störfaktor fühlen.

### Der Zeitfaktor

Die Basis für eine Patientenbetreuung, die Praxen aus der Masse der Konkurrenten hervorhebt, ist also Zeit. Nur wenn es dem Chef gelingt, für sein Team die entsprechenden Ressourcen zu schaffen, können seine Mitarbeiter neben ihren alltäglichen Pflichten intensiv auf Patienten eingehen. Digitale Verwaltung spart neben Papier und diversen Arbeitsschritten auch kostbare Minuten ein – sei es bei der Erfassung und Bereitstellung wichtiger Daten, bei der Abrechnung oder bei der Terminplanung. Für eine spürbare Zeitersparnis sorgt die Zahnarztsoftware außerdem bei allen Aufgaben im Zusammenhang mit Dokumentation. Fakt ist: Reibungslos funktionierende Abläufe halten den Mitarbeitern den Rücken für eine individuelle Patientenbetreuung frei.

### Einer wie keiner

In erstklassigen Hotels besteht ein Konzept zur Kundenbindung darin, die Namen aller Stammgäste und möglichst auch deren persönliche Vorlieben zu kennen. Prinzipiell ist dieser Gedanke in der Zahnarztpraxis ebenfalls richtig. „Guten Tag, Herr Müller. Schön, dass Sie es pünktlich zur Implantatkontrolle geschafft haben. Wie war Ihr Urlaub in Schweden?“ Natürlich kann kein Zahnarzt erwarten, dass sein Personal sämtliche Details über Behandlung und private Hintergründe der Patienten im Gedächtnis behält – besondere Funktionen durchdachter Software versetzen die Rezeptionskräfte jedoch in die Lage, eine persönliche Note in die Kommunikation einzubringen.

Hoch entwickelte Programme verfügen beispielsweise über die Option, individuelle Informationen über einen Patienten in dessen Karteikarte zu hinterlegen. Spricht dieser am Empfang über eine geplante Reise oder über berufliche und private Veränderungen, kann die Mitarbeiterin dies digital vermerken, sodass die Notiz beim nächsten Termin wieder auf der elektronischen Karteikarte erscheint – ein Pluspunkt für die

Patientenbindung und für ein aussichtsreiches Empfehlungsmarketing.

### Offerieren anstatt Sanieren

Patienten bezahlen heute immer mehr Leistungen aus eigener Tasche und sehen sich deshalb als Kunden „ihrer“ Praxis. Die damit verbundene Anspruchshaltung sollten sich Zahnärzte als Alleinstellungsmerkmal zunutze machen. Egal ob das Praxiskonzept flexible Öffnungszeiten, ein breites dentalästhetisches Leistungsangebot oder die Spezialisierung auf besondere Patientengruppen vorsieht – Profil zählt sich aus. Hierzu gehört auch, dass Praxisbetreiber eine umfassende Beratung anstreben, anstatt sich mit der Rolle des „Schadensbeseitigers“ zufriedenzugeben. Ein Beispiel: Die Filter einer hoch funktionellen Zahnarztsoftware werten erfasste Daten schnell und detailliert aus und eröffnen der Praxis damit unter anderem die Möglichkeit, Patienten elektronisch zu kategorisieren. Zeigt ein Patient beispielsweise ein ausgeprägtes ästhetisches Bewusstsein, das der Prophylaxekraft auffällt, kann sie diese Eigenschaft in der Karteikarte digital markieren. Damit gibt sie

dem Behandler einen Hinweis auf geeignete Kandidaten für eine Beratung über Zusatzleistungen, wie Bleaching oder Veneers. Der Zahnarzt ergreift beim nächsten Besuch des Patienten in der Praxis die Initiative und zeigt sich mit dem Angebot dieser Leistungen als zukunfts- und serviceorientiert.

### Digitale Helfer mit Außenwirkung

Die Digitalisierung in der Dentalbranche ist nicht nur ein anhaltender Trend, sondern verleiht Praxen, die auf elektronische Verwaltung setzen, auch ein zeitgemäßes Image. Diese positive Außenwirkung hat noch einen weiteren Effekt: Patienten stellen unbewusst einen Zusammenhang zwischen moderner Ablauforganisation und modernen Therapieformen her. Unterstützt wird diese Schlussfolgerung beispielsweise durch visuelle Hilfsmittel im Patientengespräch – wie Röntgenbilder, Intraoralscans oder Videoaufnahmen. Zahnärzte greifen während der Beratung gerne auf Funktionen ihrer Praxis-

software zurück, die Befunde und Behandlungsschritte schnell und übersichtlich am Monitor darstellen, um zahnmedizinischen Laien komplexe Zusammenhänge zu erklären.

Auch in anderen Bereichen des Praxisalltags gewinnen digital gestützte Serviceleistungen an Bedeutung: Zum Beispiel elektronische Terminplanung, die nicht nur die Mitarbeiter entlastet und lange Wartezeiten vermindert.

Inzwischen existieren Produktvarianten, die Patienten im Sinne einer 24-Stunden-Rezeption die Möglichkeit einräumen, vom Rechner, Tablet oder Smartphone aus Termine zu suchen, zu buchen, zu verschieben oder abzusagen. In enger Verbindung dazu steht die Terminerinnerung per SMS oder WhatsApp.

Insbesondere die jüngere Generation weiß diesen Service zu schätzen. Die Praxis hingegen stärkt damit die Patientenbindung – zum Beispiel, wenn die Mitarbeiter Patienten im Rahmen eines Recallsystems per SMS an Termine erinnern.

### Fazit

Wer mit Zahnarztsoftware nicht nur verwaltet, sondern eine außergewöhnliche Servicekultur gestaltet, fördert langfristig den Erfolg seiner Praxis.

### INFORMATION

**Yvonne Haßlinger**

y.hasslinger@text-and-image.de

www.text-and-image.de



Infos zur Autorin

ANZEIGE

## AKTIV SAUERSTOFF BOOSTER bei Parodontitis und Periimplantitis

### OXYSAFE Professional



Anwendung bei Parodontitis und Periimplantitis: Schnelle Reduzierung der Taschentiefe



Zerstört schädliche anaerobe Bakterien



Aktive Sauerstofftechnologie beschleunigt die Wundheilung (ohne Peroxid oder Radikale)



Ohne Antibiotika, ohne CHX



Direkte Applikation in die Zahnfleischtasche



Fortsetzung der Behandlung durch den Patienten zuhause



www.hagerwerken.de

Tel. +49 (203) 986 30 444 · Fax +49 (203) 986 30 449

**HÄGER  
WERKEN**