



Christa Maurer

© pikselstock / Adobe Stock

## Patiententreue ernst nehmen – an jedem Zahn hängt ein Mensch

**PRAXISMANAGEMENT** Hinter jedem erfolgreichen Zahnarzt steht ein motiviertes und engagiertes Team. Nur gemeinsam können die vielen Herausforderungen gemeistert werden. Nur gemeinsam gelingt es, die Patienten nicht nur zufriedenzustellen, sondern zu begeistern. Das bedeutet tägliche Schwerstarbeit.

Doch nicht in jeder Praxis herrscht gute Stimmung oder funktioniert die Zusammenarbeit. Wenn dieses Missverhältnis zulasten von Freundlichkeit und Service geht, leiden die Patienten darunter. Ein Kreislauf entsteht: Die Patienten fühlen sich unwohl, beschwerten sich, lassen sich in Bewertungsportalen negativ aus und kommen vor allen Dingen nicht wieder, Arbeitsplätze geraten in Gefahr, die Stimmung im Team gerät weiter unter Druck.

Doch so weit muss und darf es nicht kommen. Der Patient ist der entscheidende Schlüssel zum Erfolg einer Praxis und muss im Mittelpunkt des Denkens und Handelns stehen. Vom ersten Eindruck bis zur Verabschiedung muss es gelingen, Patienten zu überzeugen, dass sie in der für sie richtigen Praxis gelandet sind.

### Der erste (und letzte) Eindruck entscheiden

Ein altes Sprichwort besagt zwar „beurteile ein Buch nicht nach seinem

Einband“, doch genau das tun wir ständig. Wir beurteilen unsere Mitmenschen anhand ihres ersten Eindrucks. Die Natur hat den Menschen darauf konditioniert, auf den ersten Blick sofort zu entscheiden: Gut oder böse, Freund oder Feind. Sie selbst kennen die Situation: Ein Patient begegnet Ihnen zum ersten Mal. Noch während er auf Sie zugeht, ist er Ihnen sofort sympathisch oder das Gegenteil. Entsprechend offen oder reserviert reagieren Sie. Dabei ist noch kein einziges Wort gesprochen worden. Wir tendieren dazu, unsere Mitmenschen in „Schubladen“ zu stecken. Das einsortieren erfolgt anhand folgender Kategorien: Erscheinungsbild (Kleidung, Statur, Aussehen), Körpersprache (Haltung, Gang, Mimik, Gestik) oder Sprache (Wortwahl, Sprechweise).

Der erste Eindruck zählt, der Effekt ist bleibend. So bleibend, dass er auch alle weiteren Kontakte beeinflusst. Und es gibt noch einen weiteren wichtigen Eindruck: den letzten. Von diesem hängt ab, welcher Gesamteindruck

hinterlassen wird: Verbindlich oder unverbindlich, überzeugend oder weniger überzeugend.

Doch welche konkreten „Bausteine“ erzeugen die gewünschte Wertschätzung von Patienten und sollten im Umgang beachtet werden?

### Vertrauen

Ein gutes Verhältnis zwischen Zahnarzt und Patient ist ebenso wichtig wie die fachliche Kompetenz. Studien haben aufgezeigt, dass die Art, wie ein Zahnarzt mit seinen Patienten redet, den Behandlungserfolg beeinflussen kann. Ein Zahnarztbesuch ist für die meisten Patienten mit einem gewissen Unbehagen verbunden. Es gibt nur wenige Menschen, die wirklich gerne zum Zahnarzt gehen. Patienten sind selbstbewusst und verhalten sich kritischer als noch vor einigen Jahren. Sie fordern beste Qualität und Service und setzen diese in der Praxis voraus. Da sie die fachliche Qualität nur selten beurteilen können, hängt die Entschei-

dung für oder gegen eine Praxis und somit der Praxiserfolg vermehrt davon ab, dass der Patient sich wohl- und gut beraten fühlt.

### Empfang

Der Empfang ist die Visitenkarte jeder Praxis. Hier entsteht der erste Eindruck, hier werden die Weichen für die weitere Patientenbeziehung gestellt. Und das gilt nicht nur für Neupatienten. Aus diesem Grund ist viel Sorgfalt bei der Planung notwendig, beginnend von der personellen Besetzung bis hin zum Ambiente.

Jeder Patient ist ein Individuum und möchte auch als solches wahrgenommen werden.

Eine freundliche Begrüßung beginnt mit einem Lächeln, Blickkontakt und namentlich. Letzteres gilt in besonderem Maße auch für das Telefon.

Ein Hinweis auf mögliche Wartezeiten oder ein kleiner Rundgang im Hinblick auf die örtlichen Gegebenheiten der Praxis werden gerne angenommen. Im Wartezimmer können noch weitere Pluspunkte gesammelt werden. Bequeme Sitzgelegenheiten, dezente entspannende Musik, Getränk, Lesematerial und Wartezimmerfernsehen sorgen für entspanntes Warten.

### Terminmanagement

Ein gutes Bestellmanagement ist für einen stressfreien Ablauf besonders wichtig. Der Mitarbeiterin an der Rezeption kommt dabei erneut eine besondere Bedeutung zu. Sie muss genau wissen, was geplant wurde und wie lange die Behandlung dauern wird. Aber sie muss sich auch darauf verlassen können, dass die Informationen, die aus dem Behandlungszimmer kommen, korrekt sind.

Sollte es trotz guter Planung zu Verzögerungen kommen, müssen die Patienten unbedingt informiert werden. Kann der Patient warten, weiß er, dass er nicht vergessen wurde. Kann er nicht warten, ist ein neuer Termin selbstverständlich.

### Patientengerechte Behandlungszeiten

Behandlungszeiten müssen für die Patienten bequem sein, nicht nur – wenn überhaupt – für die Praxis. Manche Patienten können nur früh oder spät in die Praxis kommen. Bekommt der Patient hier kein zeitliches Angebot, wird er sich wohl oder übel eine andere Praxis suchen.

### Beratung

Eine gründliche Aufklärung ist das A und O, um das Vertrauensverhältnis zwischen Zahnarzt und Patient weiter zu stärken. Nach einer gründlichen Untersuchung der Mundhöhle sollte der Zahnarzt sich Zeit nehmen, indem er Diagnose und Behandlungsvorschläge in patientenverständlichen Worten erläutert. Dazu gehören auch verschiedene Alternativen sowie deren Vor- und Nachteile. Ganz besonders wichtig ist die Kostenfrage. Der Patient muss in die Lage versetzt werden, entscheiden zu können. Dazu gehören eine Erläuterung des Kostenplans sowie eine transparente Preisgestaltung.

### Behandlung

An jedem Zahn hängt bekanntlich ein Mensch. Das ist nicht nur im Hinblick auf die Gesamtgesundheit zu verstehen. Versetzen Sie sich ab und zu selbst in die Lage Ihres Patienten: Er liegt ohne Fluchtmöglichkeit zwischen Zahnarzt und Assistenz. Darüber ein Tray mit unangenehm aussehenden Instrumenten, grelles Licht und Geräusche. Hier sind Arzt und Mitarbeiterin gefragt, um die Ängste der Patienten wahrzunehmen und Empathie zu zeigen. Der Fokus sollte nicht allein auf der Mundhöhle liegen.

### Nach dem Besuch ist vor dem Besuch

Hat der Patient die Praxis verlassen, sollte er diese bis zum nächsten Besuch nicht vergessen. Denken Sie immer einen Schritt voraus. Sorgen Sie mit kleinen Aufmerksamkeiten dafür, dass dem so ist. Persönliche Terminkärtchen ohne Werbeaufdruck für Zahnpasta, sondern mit Logo und Kontaktdaten der Praxis, Recallservice, der das „an den Termin denken“ für den Patienten übernimmt, sind Beispiele, wie Sie in Erinnerung bleiben.

Eine Praxis ohne Homepage geht nicht. Auch hier gilt es, die gleichen hohen Qualitätsmaßstäbe anzusetzen wie bei der Behandlung. Der Patient beurteilt die Qualität einer Praxis anhand der für ihn sichtbaren Kriterien, worunter auch der Internetauftritt einer Praxis gehört.

Präsenz in sozialen Netzwerken muss gepflegt werden, sie lebt vom regelmäßigen Austausch. Zwei Posts wöchentlich sind Pflicht. Rückmeldungen auf Anfragen sollten innerhalb von 24 Stunden erfolgen.

### Fazit

Wir sind alle verwöhnt und anspruchsvoll. Um den Patienten den perfekten Aufenthalt in der Praxis anbieten zu können, geht man am besten von sich selbst aus. Hierzu überprüft man seine eigenen Erwartungen und Gewohnheiten, wenn man selbst Kunde oder Patient ist. Schnell kommt man dabei zur Erkenntnis, dass die eigenen Patienten gar nicht so sehr anders „ticken“.

Auch Mitarbeiter wollen gepflegt und wertgeschätzt werden. Nur mit zufriedenen Mitarbeitern wird es gelingen, die Patienten zufriedenzustellen.

Mitarbeiter können sich nur engagieren und mitdenken, wenn sie die Ziele kennen, die man mit der Praxis erreichen möchte. Aber auch Informationen, die zum Praxisalltag gehören, sind wichtig und dürfen nicht zwischen Tür und Angel mit der Bitte um Weitergabe an die anderen Kollegen geäußert werden. Regelmäßige Teambesprechungen schaffen Abhilfe, denn dort entsteht Raum, um Aufgaben zu verteilen, deren Erledigung zu kontrollieren, über Patientenreklamationen zu reden und über alle wichtigen Themen zu informieren sowie Protokoll über das Gesagte zu führen.

---

## INFORMATION

### Christa Maurer Kommunikation & Management

Schneehalde 38  
88131 Lindau am Bodensee  
Tel.: 08382 25189  
kontakt@christamaurer.de  
www.christamaurer.de



Infos zur Autorin