



Yvonne Haßlinger

© Yakobchuk Olena/Adobe Stock

**PRAXISMANAGEMENT** Bis zum Jahr 2020 wird fast die Hälfte aller Deutschen über 50 Jahre alt sein. Industrie und Handel haben die „Best Ager“ schon seit geraumer Zeit als Zielgruppe entdeckt. Für Zahnärzte gibt es ebenfalls gute Gründe, sich auf Senioren einzustellen. Denn große Teile der Generation 50 plus sind nicht nur wirtschaftlich gut aufgestellt, sondern auch bereit, ihr Geld in Gesundheit und Lebensqualität zu investieren.

## Best Ager: Patientengruppe mit Potenzial

Senioren sind keineswegs eine homogene Zielgruppe. Nicht alle 70-Jährigen sind bereits mobil eingeschränkt und nicht alle 50-Jährigen noch topfit. Praxischefs sollten ältere Patienten als Individuen wahrnehmen, ohne dabei die Gemeinsamkeiten der Altersgruppe zu übersehen.

### Lebensqualität im Blickpunkt

Ein Beispiel: Diese Jahrgänge verfügen häufig über ein gesichertes Alterseinkommen. Darüber hinaus sehen sie ihr komfortables Auskommen als Ergebnis ihrer Lebensleistung an. Wer sich also auf die Zielgruppe einlassen möchte, tut gut daran, diesen Anspruch zu akzeptieren und im Umgang mit Senioren Wertschätzung für deren Lebenserfahrung zu zeigen – schon deshalb, weil „Best Ager“ immer häufiger anspruchsvolle und ästhetische Versorgungs-

lösungen nachfragen. Menschen jenseits der 60 oder 70 interessieren sich heute für Sport, Kultur, Technik oder Reisen. Bei alledem möchten sie sich wohlfühlen und gut aussehen. Das heißt, sie entscheiden sich nach einer überzeugenden Beratung oft für Behandlungen, die über die Regelversorgung hinausgehen, und sind damit beispielsweise potenzielle Kandidaten für Implantate, Teleskopbrücken, Veneers oder Bleaching.

### Patientenbindung über die Prophylaxe

Wer sich in der Zahnmedizin nicht nur als Schadenssanierer betätigen möchte, muss Patienten langfristig an seine Praxis binden. Ein durchdachtes Recall im Rahmen der Prophylaxe bietet sich als effektives Mittel an. Das gilt auch für Senioren. Gerade ältere

Patienten sind anfällig für Parodontitis und Karies – eine Folge der Tatsache, dass Zähne durch moderne Therapien sehr lange erhalten werden können. Darüber hinaus erfordern anspruchsvolle Versorgungslösungen oft ein besonderes Maß an Pflege, zum Beispiel empfindliche Implantatoberflächen. Patienten über 50, die sich für Zusatzleistungen aus dem Bereich der dentalen Ästhetik entscheiden, sind meistens bestrebt, den positiven Effekt durch professionelle Zahnreinigung möglichst lange zu erhalten. Das bedeutet, dass beispielsweise Bleaching und PZR sich gegenseitig begünstigen und die Bindung an die Praxis noch verstärken. Ein Faktor, der sich auch wirtschaftlich förderlich auf die Praxisentwicklung auswirkt.

Ein anderer Aspekt ist die eingeschränkte Feinmotorik, die älteren Menschen mit der Anzahl der Jahre zuneh-

ANZEIGE

▶ lege artis ◀ **TOXAVIT** gestern - heute - morgen

mend zu schaffen macht. Die häusliche Zahnpflege ist häufig nicht mehr im vollen Umfang möglich, weshalb die professionelle Zahnreinigung in der Praxis an Bedeutung gewinnt.

### Service macht den Unterschied

Da Patienten die fachliche Qualität zahnärztlicher Leistungen nur schwer einschätzen können, sind die weichen Faktoren nicht selten ausschlaggebend für die Entscheidung für oder gegen eine Praxis. Mit steigendem Alter wird das Thema Service immer wichtiger. Das beginnt schon bei der Ausstattung und Zugänglichkeit der Räume. Wer Senioren in seiner Praxis willkommen heißen möchte, sollte beispielsweise Rampen für Rollstühle und Rollatoren mit einplanen. Manchmal sind es die einfachen Dinge, die große Wirkung entfalten. Zum Beispiel bequeme Stühle im Wartezimmer, die nicht zu niedrig sind. Eine Auswahl an Lesebrillen an der Rezeption ergibt eben-

aller Modernität der Mensch im Mittelpunkt steht. Das gilt auch für die Website der Praxis. Eine lesefreundliche Schriftgröße und ein übersichtlicher Seitenplan ist für Senioren wichtiger als schrille Farben und Effekthascherei. Da gerade die älteren Jahrgänge nicht alle computeraffin sind, empfiehlt es sich außerdem, für die wichtigsten Therapien Flyer zu drucken, die der Patient mit nach Hause nehmen kann.

### Im Team für ältere Patienten

Bei der Umsetzung einer auf Senioren eingerichteten Servicekultur ist der Zahnarzt auf sein Team angewiesen. Es gehört zu den Aufgaben des Chefs, die Mitarbeiter für „sein“ Praxiskonzept zu begeistern und seine Erwartungen konkret zu formulieren. Der Umgang mit älteren Patienten ist unter Umständen zeitintensiv, wenn diese mehr Unterstützung benötigen: zum Beispiel beim Ausfüllen des Anamnesebogens oder wenn ein Fahrservice organisiert werden muss. Gerade deshalb sollte der Zahnarzt seine Pflichten in der Personalführung ernst nehmen. Wertschätzung für gute Leistungen ist der Schlüssel für eine erfolgreiche Mitarbeitermotivation. Der Fantasie sind in diesem Punkt keine Grenzen gesetzt: Richtig loben, Freizeitausgleich, die Übertragung von mehr Verantwortung oder Gutscheine sind Beispiele für geeignete Belohnungen.

### Fazit

Wer sich auf Senioren in seiner Praxis einstellt und dabei von einem engagierten Team unterstützt wird, gewinnt eine Patientengruppe mit Potenzial – die ständig an Bedeutung gewinnen wird.

### INFORMATION

#### Yvonne Haßlinger

y.hasslinger@text-and-image.de  
www.text-and-image.de



Infos zur Autorin



© Yakobchuk Olena/Adobe Stock

falls Sinn. Behandler und Team sollten den Wert einer altersgerechten Patientenansprache nicht unterschätzen. Die Beratung und Aufklärung der Patienten sollte ohne Fachchinesisch oder übertriebene Anglizismen stattfinden. Dabei kann der Zahnarzt durchaus die Vorteile der digitalen Praxis nutzen. Beispielsweise anschauliche Fotos und Videos zu verschiedenen Behandlungsalternativen auf dem iPad oder Aufnahmen mit digitalen Kameras, die den Status einer Karies farblich markiert anzeigen. Wichtig ist, dass bei



3M™ Filtek™ Bulk Fill fließfähiges Komposit

# Flow-on-demand.

3m.de/oralcare