



# Hightech trifft Emotion – Mehrwerte der digitalisierten Praxis vermitteln

Ein Beitrag von Nadja Alin Jung

**PATIENTENKOMMUNIKATION** /// Die Digitalisierung hat in den letzten Jahren immer mehr Fahrt aufgenommen und ist auch in zahnärztlichen und kieferorthopädischen Praxen endgültig angekommen. Vom digitalen Anamnesebogen über die Intraoralkamera bis hin zum 3D-Drucker: Dental goes digital! Diese Mehrwerte sollten Sie auch Ihren Patienten vermitteln. Worauf es dabei ankommt? Die Kommunikation der Vorteile auf emotionaler Ebene.

Ein hohes Digitalisierungslevel und modernste Medizintechnik bringen viele Mehrwerte für die Behandlung Ihrer Patienten mit sich. Eine gute Möglichkeit, diese zu kommunizieren, bietet Ihre Praxiswebsite. Dabei gilt es allerdings, einige Regeln zu beachten.

Ihre Patienten sind keine Mediziner. Formulieren Sie Ihre Website-Texte daher grundsätzlich gut verständlich und vermitteln Sie vor allem technische Details so, dass auch Laien sofort erfassen, worin die Mehrwerte aus Patientensicht bestehen. Wenn Sie zum Beispiel Ihren digitalen Volumentomografen der neuesten Generation vorstellen möchten,

verlieren Sie sich nicht in Beschreibungen der medizintechnischen Details. Umreißen Sie stattdessen lediglich grob die Funktionsweise des Gerätes und fokussieren Sie die Vorteile für den Patienten: Eine viel detailliertere Darstellung der Kieferanatomie als mit herkömmlichem Röntgen, eine exakte Planung auch komplexer Eingriffe und das Wichtigste: Die Behandlung wird sicherer und vorhersehbarer, das Risiko für Komplikationen sinkt und die Erfolgsquote steigt.

Für Ihre Patienten sind das die entscheidenden Argumente – also stellen Sie sie in den Vordergrund!

## Setzen Sie Technik gekonnt in Szene

Neben erklärenden und gut verständlichen Texten sind Bilder ein wesentliches Element Ihrer Website. Sie vermitteln auf den ersten Blick den Charakter Ihrer Praxis und sollten den Betrachter idealerweise sofort auf emotionaler Ebene ansprechen. Verzichten Sie daher auf Herstellerbilder und zeigen Sie stattdessen eines „Geräteparks“, dem der Laie keinen Mehrwert entnehmen kann, Bilder, die eine emotionale Verbindung schaffen. Setzen Sie auf Aufnahmen, die die Geräte in Anwendung zeigen – im Fokus



# XRAY dental

Die Röntgen Spezialisten

## INKLUSIV WOCHEN

### Sirona Orthophos XG 3



**17.900,00**  
zzgl. MwSt.

Abb. ähnlich - Änderungen vorbehalten

### Carestream CS 8100 3D



**46.900,00**  
zzgl. MwSt.

Abb. ähnlich - Änderungen vorbehalten

- inkl. Anlieferung (bis 150 km)
- inkl. Basismontage
- inkl. Inbetriebnahme
- inkl. Hersteller-Abnahme

(1 Jahr Garantie auf alle Geräte des Angebotes  
- jeweils auf bis zu 5 Jahre erweiterbar)

**GUTSCHEIN**  
über 500 Euro  
beim Kauf eines  
Neugerätes aus der Aktion

Gutschein ausschneiden oder  
fotografieren und mit der  
Auftragsbestätigung einsenden

sollte dabei die Behandlungssituation stehen, sodass der Betrachter sich in die Patientenrolle hineinversetzen kann. Sollten Sie doch einmal ein Gerät – zum Beispiel Ihr 3D-Röntgengerät – ganz technisch darstellen wollen, achten Sie auf hochwertige Produktfotografien, die eindeutig vermitteln, dass Sie eine Hightech-Praxis führen.

#### Ihr Serviceplus: Digitale Anamnese

Zahlreiche Praxen nehmen heute auch die Anamnese digital auf. Die Patienten nutzen ein Tablet, das die wichtigen Daten automatisch in die Praxis-EDV überträgt und an jedem Praxisrechner zugänglich macht. Das spart Zeit und Papier, vermittelt einen innovativen Eindruck und begeistert Ihre technikaffinen Patienten, für die Smartphone und Co. fest zum Alltag gehören. Denken Sie aber auch daran, dass nicht jeder Patient mit dem Tablet vertraut ist. Zum Beispiel für die Generation 60plus sollten Sie immer auch einen Anamnesebogen in der klassischen Papierform bereithalten, um ihnen die altbekannte „Paper and Pencil“-Option anbieten zu können.

#### Patientenaufklärung im digitalen Zeitalter

Ein Tablet eignet sich neben der Aufnahme der Anamnese auch hervorragend für die Patientenaufklärung. Mit Hilfe von Animationen oder Videos können Sie dem Patienten direkt am Behandlungsstuhl zeigen, welche Schritte die empfohlene Therapie umfasst – selbst komplexe chirurgische Eingriffe lassen sich auf diese Weise verständlich darstellen, sodass Ihr Patient genau nachvollziehen kann, was passiert. Das gibt Sicherheit und schafft Vertrauen, denn Bilder sind immer einprägsamer als Worte.

Auf ganz ähnliche Weise wirkt auch die Intraoralkamera – ein weiteres digitales Tool, das die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihren Patienten vereinfacht. Zahndefekte zum Beispiel können Sie so hervorragend sichtbar machen und

dem Patienten bildlich präsentieren. Gemeinsam können Sie anhand der Aufnahmen besprechen, welche Behandlung sinnvoll und notwendig ist, und kommunizieren auf Augenhöhe. Der klare Mehrwert: Richtig genutzt, gewinnen Sie ein Vertrauensplus in der Beziehung zu Ihren Patienten und können ihnen umso besser die Vorteile hochwertiger Zuzahlerleistungen kommunizieren.

#### Fazit

Die Digitalisierung spielt auf diversen Ebenen eine wichtige Rolle für Ihre Praxis. Nicht nur können innovative Tools wie die Intraoralkamera die Kommunikation mit Ihren Patienten optimieren, sie erlauben es Ihnen außerdem, komplexe Behandlungen verständlich zu machen und nicht zuletzt, den Patienten davon zu überzeugen, dass er bei Ihnen eine sichere, effiziente und erfolgreiche Behandlung erhält. Vermitteln Sie Hightech in jedem Fall gut verständlich sowie patientennah und setzen Sie auf emotionale Bildsprache statt sterile Herstellerbilder. So kommunizieren Sie Ihren Patienten die Mehrwerte Ihrer Hightech-Ausstattung.

#### INFORMATION ///

##### Nadja Alin Jung

m2c | medical concepts & consulting  
www.m-2c.de



Infos zur Autorin