ENTWARNUNG BEIM PATIENTENMANGEL –

aber auch auf Dauer?

Dr. Thomas Bauer und Dr. Anne Wolowski

Mit neuen Methoden gegen ein altbekanntes Problem: In Münster wirbt ein Aktionsbündnis gezielt um Patienten für Studentenkurse und Examina.

>>> Großeltern werden angesprochen, Eltern, Geschwister, auch sonstige Verwandte und Bekannte. Wer zum persönlichen Umfeld von Studierenden der Zahnmedizin zählt, kennt die Frage meist: „Könntest du mein Patient werden?" Der Hintergrund: Deutschlandweit gibt es seit Jahren einen gravierenden Patientenmangel in der zahnmedizinischen Ausbildung. Genauer: Es fehlen die „passenden" Patienten, die für Routinearbeiten. In Münster hat sich eine Art Aktionsbündnis zusammengefunden, um das Problem gemeinsam zu beheben – nach Möglichkeit dauerhaft. Hier ein erster Erfahrungsbericht.

Am Anfang stand eine Mail, geschrieben Ende Mai 2010. Darin machten die beiden Sprecher des 9. zahnmedizinischen Semesters und damit auch des Kurses Prothetik II ihrem Ärger Luft: „Die wenigsten Teilnehmer des Kurses haben derzeit genügend Patienten, um das Kursziel auch nur annähernd zu erreichen." Viele der Studierenden seien gezwungen, im Familien- und Freundeskreis auf die Suche zu gehen. „Ein Kommilitone verglich diese Situation überspitzt formuliert damit, als bringe man für den Anatomiekurs seine eigene Leiche mit." Deutliche Worte – die auf offene Ohren stießen. Binnen weniger Tage fand ein Treffen statt, daran nahmen neben Studierenden und Hochschullehrern auch Dekan, Studiendekan, Zentrumsmanagement der Uni-Zahnklinik und PR-Referat der Medizinischen Fakultät teil.

Eines wurde schnell klar: Auch wenn sich das aktuelle Problem mit eiligen Gegenmaßnahmen lösen lassen würde, käme der „Boomerang" Patientenmangel zurück – früher oder später. Die Situation in Münster ist eine besondere, weshalb sich das deutschlandweite Phänomen hier auch besonders bemerkbar macht: Einerseits gehört die Zahnklinik zu den größten in Deutschland, andererseits hat die Stadt mit ihren rund 280.000 Einwohnern kein angrenzendes Ballungsgebiet – und zugleich eine hohe Praxisdichte. Nur ein gemeinsames, tatkräftiges und strukturiertes Vorgehen würde die Chance eröffnen, die Situation auf Dauer zu verbessern. Der einberufene runde Tisch wurde daher als Arbeitskreis weitergeführt, der sich seitdem regelmäßig trifft, derzeit etwa alle zwei Monate, anfangs häufiger.

Gemeinsam mehr erreichen

„Und wenn ich gar nicht weiter weiß, …“ Der spöttische Spruch über die Gründung von Arbeitskreisen – in diesem Fall trifft er nicht zu. Das Arbeitsgremium zeigte schon in den ersten Treffen drei große Vorteile. Erstens: Durch die „interdisziplinäre“ Besetzung bündelt er das Fachwissen, aber vor allem auch die Kreativität verschiedener Gruppen und mit ihren jeweils spezifischen Blickwinkeln. So musste der hinzugezogene PR-Verantwortliche der Medizinischen Fakultät feststellen, dass sein Maßnahmenplan doch nicht so vollständig war, wie gedacht – gute studentische Ideen konnten ihn ergänzen.
Zweitens: Der direkte Kontakt und damit kurze Wege vereinfachten und beschleunigten Abstimmungen, Entscheidungen und sowie die Verteilung von Arbeitspaketen erheblich. Keine Mail kann solche Gespräche ersetzen. Und schließlich, drittens: Eingeleitete Maßnahmen konnten zeitnah auf ihren Erfolg hin überprüft und bei Bedarf angepasst werden.

Erst analysieren, dann handeln

Woran Ärztinnen und Ärzte gewöhnt sind, sollte auch bei einer solchen Initiative nicht fehlen. Die Auswertung einer Umfrage, die 2007 bei den eigenen Patienten aus Studentenbehandlung und Examen durchgeführt worden war, zeigte, dass es gar nicht immer die „großen Dinge“ sind, die die Klientel stören – und sie unter Umständen vom Besuch in der Zahnklinik abhält. So nannten bei der Frage „Was finden Sie gut oder schlecht“ rund 30 Prozent den „Wartebereich“ der Zahnklinik. Ein Thema, bei dem es für den Arbeitskreis dennoch keinen Handlungsbedarf gab – die Klinik wurde in der Zwischenzeit umgebaut, der Wartebereich dabei erheblich aufgewertet.
Anders bei dem zweiten signifikanten Punkt bei den Negativ-Antworten: Dieser war, überraschend auch für manchen Insider am Tisch, mit 28 Prozent das „Parken“. Überraschend deshalb, weil das Parkhaus nur wenige Meter vom Eingang der Zahnklinik liegt und ausreichende Kapazität bietet. Als dennoch störend wurden abgelaufene Tickets oder hohe Endpreise bei längerer Behandlungsdauer empfunden. Warum also den Patienten der Studentenbehandlung nicht gleich ein Dauerticket aushändigen – und ihnen damit auch ein wenig das Gefühl von Premium-Kunden vermitteln? Auch eine solche eher simple Verbesserung braucht in großen Einrichtungen mit ihren verschlungenen Wegen einige Vorbereitung, von der Beschaffung der Tickets, deren richtige Verbuchung bis zur Einweisung des Personals am Empfangsschalter. Aber sie ist machbar.
Schwieriger ist da schon das Abstellen des dritten Hauptkritikpunktes, die „Zeiten“. Eine Uni-Zahnklinik hat definierte Arbeitszeiten – die nicht immer zu denen der potenziellen Besucher passen. Aber auch hier ergeben sich Ansichtspunkte, insbesondere eine verstärkte Werbung gerade bei den flexibleren Zielgruppen, wie Studierende oder nicht Berufstätige. Bei den anderen abgefragten Punkten wie beispielsweise der „Qualität“ bewegten sich die Negativantworten in einem so niedrigen, meist sogar minimalen Bereich, dass diese vernachlässigt werden konnten.

ANZEIGE

NSK S-Max

Die neue Edelstahl-Serie wurde ohne Kompromisse entwickelt. Erleben Sie es selbst!

- Edelstahlkörper
- Zellglasoptik
- Keramik-Kugellager (M95)
- Clean-Head-System
- Druckknopfspannzange
- Vierfach- bzw. Einfach-Wasserstrahl

neu

Winkelstück M95L mit Licht
Art.-Nr. C1023-001
1:5 Übersetzung
€ 749,00*

Winkelstück M15L mit Licht
Art.-Nr. C1025-001
4:1 Untersetzung
€ 669,00*

Winkelstück M25L mit Licht
Art.-Nr. C1024-001
1:1 Übertragung
€ 564,00*

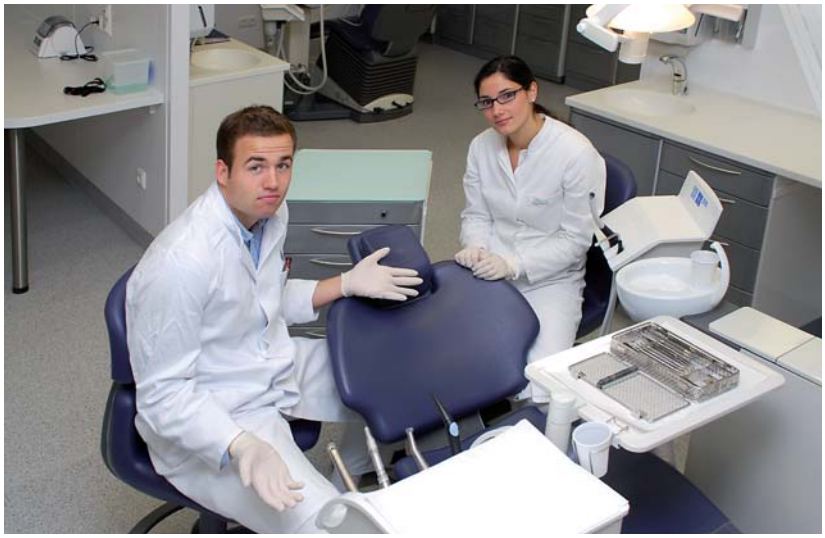
Handstück M65 ohne Licht
Art.-Nr. H1008-001
1:1 Übertragung
€ 410,00*

Für Zahnmedizinstudenten halten wir attraktive Angebot bereit! Mehr Infos unter 0 61 96/77 606-0

Winkelstücke auch ohne Licht erhältlich. *Unverb. Preisempfehlung zzgl. MwSt.

NSK Europe GmbH

Elly-Beinhorn-Str. 8, 65760 Eschborn, Germany
TEL: +49 (0) 61 96/77 606-0, FAX: +49 (0) 61 96/77 606-29



Manchmal bleibt der Behandlungsstuhl leer – vor allem deshalb, weil es bei der Studentenbehandlung ein Image- und Informationsdefizit gibt. (Foto: Münster-Erkeling)

Gebäude der Uni-Zahnklinik in Münster. Eingang und Wartebereich wurden bereits umfassend modernisiert, in anderen Bereichen hat der Umbau begonnen. (Foto: F/Thomas)

Werbung in eigener Sache

Womit wir bei der Werbung wären. Denn umgekehrt zeigten die Daten der Umfrage auch sehr deutlich: Wer erst einmal kommt, geht auch zufrieden – und kommt daher meist wieder. Zum Zeitpunkt der Umfrage waren die Befragten im Mittel sechs Jahre Patienten der Zahnklinik und seit drei Jahren solche der Prothetischen Abteilung. Da kann es sich also nicht um Verwandte und Freunde handeln, die der studierenden Tochter zuliebe – vorübergehend – auf dem Behandlungsstuhl Platz nehmen (wobei die natürlich zu Stammpatienten werden können und nicht selten auch werden). Auf die Frage „Weshalb lassen Sie sich im Studentenkurs behandeln?", nannten rund zwei Drittel deren „Qualität". Dazu passend das Bild bei der erwähnten „Was war gut/schlecht?"-Frage: Rund 90 Prozent lobten auch hier die „Qualität" (unzufrieden damit nur vier Prozent, Rest keine Angabe).

Kurz: Wer kommt, ist zufrieden. Aber er (oder sie) muss eben erst einmal kommen. Die Öffentlichkeitsarbeit war somit eines der zentralen Themen, zeitweise sogar das beherrschende, im Arbeitskreis. Klar: Da fällt zuerst immer das Stichwort Pressearbeit. Aber diese ist nur eine von vielen Tasten auf der Klaviatur der PR. Und heute auch nicht mehr unbedingt die wichtigste. Angesichts von Internet und einer Flut von Medien und TV-Kanälen ist der einzelne Bericht so schnell vergessen wie gelesen oder gesehen. Um Gehör zu finden, müssen – zusätzlich – auch andere Tasten auf der Klaviatur gedrückt werden.

Einige Beispiele: Ein Plakat wurde gedruckt, das die Studierenden dann in Eigenregie bei rund 200 Aushangstellen der Uni Münster und anderen Einrichtungen unterbrachten. Allein in der Uni-Bibliothek kann eine solche Werbung täglich Hunderte Leser erreichen. An sämtliche rund 36.000 Studierende der Uni Münster wurde ein Rundmail verschickt, dazu, quasi in Nachbarschaftshilfe, auch an die 9.000 Studierenden der Fachhochschule. Gleiches dann bei den rund 5.000 universitären Beschäftigten der Universität und den 7.000 des Uni-Klinikums. Bewusst waren diese Anschreiben, auch sprachlich, aus studentischer Perspektive formuliert – und namentlich unterschrieben. Wer einen Brief erhält, will den Absender kennen.

Zu solchen umfangreichen, unter PR-Gesichtspunkten betrachtet aber klassischen Marketing-Maßnahmen traten ungewöhnliche, innovative Aktionen. Etwa 4.000 Studierende schreiben sich in jedem Wintersemester neu an der Uni Münster ein. Sie erfahren nun schon bei der Erstsemester-Begrüßung von Existenz und Angebot der Zahnklinik. Und in den Laptop-Taschen, die die Hochschule ihren „Erstis" schenkt, stecken künftig Werbeflyer. Oder: Die Fachschaft Humanmedizin veranstaltet jährlich sehr erfolgreich ein Teddybär-Krankenhaus. Warum nicht diese Einrichtung, die bis zu 1.800 Kinder im Vorschulalter – und damit viele Eltern – anzieht, um eine Teddybär-Zahn-

Auch mit Anzeigen wirbt die Uni Münster um Patienten. Ein unkonventionell formulierter Text soll den Leseanreiz erhöhen.

EMS-SWISSQUALITY.COM

EMS
ELECTRO MEDICAL SYSTEMS

AIR-FLOW KILLS BIOFILM

DAS NEUE AIR-FLOW HANDY PERIO GEHT DEM BÖSEN AUF DEN GRUND – SANFT UND ZIELGENAU

TIEF UNTEN, zwischen Zahn und Zahnfleisch, brühten Milliarden von Bakterien vor sich hin, geschützt vom bösen Biofilm – bisher.

Korngrösse ~ 25µm

Das neue Air-Flow handy Perio mit seiner einzigartigen Perio-Flow Düse macht zusammen mit dem Original Air-Flow Pulver Perio dem Biofilm den Garaus – bis in die tiefsten Paro-dontaltaschen.

Drei horizontale Düsenaustritte für das Pulver-Luft-Gemisch, ein vertikaler Düsenaustritt für das Wasser zur Spülung – so überschreitet Prophylaxe bisherige Tabus und alte Grenzen, sanft und ohne Emphysemrisiko. Und da das Air-Flow Pulver Perio besonders fein ist, wird die Zahnsubstanz nicht im Geringsten angegriffen.

Mit dem neuen Air-Flow handy Perio schickt die Air-Flow Familie ihren jüngsten Helden in die Praxis – zielgenau zur Prophylaxe subgingival.

"I FEEL GOOD"

Mehr Prophylaxe >
www.ems-swissquality.com

Schalt- und Schnittstelle Empfangsschalter: Das dortige Personal muss über PR-Maßnahmen und die Modalitäten bei Kostennachlässen unbedingt informiert werden, damit Anfragen – z. B. durch Anzeigen ausgelöste Anrufe – nicht ins Leere laufen. (Foto: Münster-Erkeling)

klinik erweitern? Für 2010 zu spät – die Aktion läuft in der Pfingstzeit – für das kommende Jahr aber eine bereits angepackte Idee. Wie überhaupt viele der Aktionen von vornherein nicht auf einen unmittelbaren Effekt setzen, sondern auf eine nachhaltige Verankerung der Studentenbehandlung im öffentlichen Bewusstsein.

Die mit Abstand größte direkte Wirkung erzielten Anzeigen in der jeweils auflagenstärksten Tages- und Verbraucherzeitung am Ort. Konzept und Text durchliefen dabei zunächst das Justiziariat der Uni-Klinik (was, nebenbei, auch bei Flyern, Pressetexten etc. ratsam ist, um nicht mit den ärztlichen Werberecht in Konflikt zu geraten). Nach Veröffentlichung glühten die Telefone in der Anmeldung. Der Erfolg der Inserate hatte einen klaren Grund: Diese setzten da an, wo die meisten Zielgruppen empfänglich sind – beim eigenen Portemonnaie.

Des einen Nachlass ist des anderen Mehraufwand

Womit wir beim Geld wären. Einige der eingesetzten Instrumente und Aktionen – zum Beispiel die Rundmails – lassen sind ohne oder mit nur geringem finanziellen Aufwand durchführen, die meisten aber kosten Geld – viel Geld. So schlugen allein die beiden Anzeigen mit über 2.000 Euro zu Buche. Auch Entwurf und Druck von Materialien wie Plakate oder Flyer kosten. Diese Summen sind aber marginal gegenüber dem Budget, das die münstersche Medizinische Fakultät als Trägerin der Ausbildung in die Sicherstellung der studentischen Behandlung investiert.

Den Teilnehmern der Kurse werden, insofern sie das passende Behandlungsprofil aufweisen, bis zu 30 Prozent Nachlass auf die Behandlungskosten in Aussicht gestellt. Bei Patienten, die beim Examen zur Verfügung stehen, kann die Rechnung sogar ganz entfallen. Diese trägt dann die Fakultät. Ob sie diesen finanziellen Einsatz auf Dauer leisten kann, muss ein detaillierter „Kassensturz" zeigen – der derzeit noch läuft. Nach überschlägiger Rechnung bewegen sich die Kosten aber innerhalb des für das Haushaltsjahr festgesetzten Rahmens. Randnote dazu: Bei Festlegung der Nachlässe wurde mit ins Kalkül gezogen, dass diese bei niedergelassenen Kollegen oder Verbänden auf Kritik stoßen könnten. Die eigene Verantwortung, eine sach- und fachgerechte Ausbildung des zahnärztlichen Nachwuchses zu gewährleisten, wurde von Arbeitsgruppe und Dekanat aber höher bewertet. Kritische Reaktionen, von welcher Seite auch immer, blieben bisher aus.

In der Summe hat das münstersche Maßnahmenpaket – allem voran Anzeigen und Kostennachlässe – zu einer derzeit stabilisierten Situation in der dortigen Studentenbehandlung geführt. Wenn alle Beteiligten an einem Strick ziehen, viel Arbeit, Kreativität und Geld

Der runde Tisch sitzt sich an einem ovalen: In regelmäßig Abständen – etwa alle zwei Monate – kommt die münstersche Initiative zu ihren Arbeitstreffen zusammen. (Foto: Münster-Erkeling)

Rückendeckung vom Rektorat: Dr. Marianne Ravenstein, Prorektorin für Lehre der WWU Münster, informierte sich vor Ort über die Fortschritte bei der Patientengewinnung und hat das Thema zum Inhalt der Erstsemesterbegrüßung gemacht. (Foto: Münster-Erkeling)

investieren, lässt sich viel bewegen, so die Erfahrung des Arbeitskreises. Aber das Informationsdefizit in weiten Teilen der Öffentlichkeit ist längst nicht ausgeräumt, die Sorge ob der Nachhaltigkeit des Ist-Zustandes somit ebenfalls nicht. Auch in Zukunft heißt die Devise daher: Dranbleiben. <<<

↗ AUTOREN

Dr. Thomas Bauer, Referent für Presse und Public Relations der Medizinischen Fakultät der Universität Münster

Privatdozentin Dr. Anne Wolowski, Oberärztin der Poliklinik für Zahnärztliche Prothetik und Werkstoffkunde und zahnärztliche Leiterin der Ambulanz für Psychosomatik in der Zahnheilkunde an der Universität Münster, Kursleiterin Zahnersatzkunde II

DEM ZAHN AM NÄCHSTEN

Grandio®SO

In der Summe seiner physikalischen Eigenschaften ist Grandio®SO das zahnähnlichste Füllungsmaterial weltweit.* Das bedeutet für Sie: Langlebige, zuverlässige Restaurationen und vor allem zufriedene Patienten.

- Für höchste Ansprüche im Front- und Seitenzahnbereich universell einsetzbar
- Natürliche Opazität für zahnähnliche Ergebnisse mit nur einer Farbe
- Intelligentes Farbsystem mit neuen, sinnvollen Farben VC A3.25 und VC A5
- Geschmeidige Konsistenz, hohe Lichtbeständigkeit, einfache Hochglanzpolitur

* Fordern Sie gern unsere wissenschaftliche Produktinformation an.

VOCO

DIE DENTALISTEN

VOCO GmbH · Postfach 767 · 27457 Cuxhaven · Deutschland · Tel. 04721 719-0 · Fax 04721 719-109 · www.voco.de