

# Qualitätssystem: Ein starker Partner in schweren Zeiten

Ein Beitrag von Kirsten Gregus

**PRAXISMANAGEMENT** /// Eine Schulter zum Anlehnen, ein offenes Ohr oder ein guter Rat. Was im Privaten in schwierigen Zeiten eine gute Freundin oder ein guter Freund ist, kann im Arbeitsleben ein partnerschaftlicher Kontakt sein. Ein Gegenüber, das versteht, unterstützt und hilft, wenn es darauf ankommt.

Meldungen von sinkenden Patientenzahlen, Umsatzeinbußen, Kurzarbeit und Lieferengpässen beherrschten gerade in den ersten Monaten der COVID19-Pandemie die Schlagzeilen. In dieser Zeit fühlten sich viele Zahnärztinnen und Zahnärzte von der Politik allein gelassen und bangten um ihre Existenz. Ihnen fehlte ein starker Partner, der sie mit Rat und Tat unterstützte.

## Das Team als Erfolgsfaktor

Direkt zu Beginn der Krise hat das Team von goDentis seine Partnerpraxen unterstützt und zur Vertrauensschaffenden Kommunikation aufgefordert. Unter dem Motto „Wer nichts von sich hören oder sehen lässt, gerät schnell in Vergessenheit – bei Patienten und Suchmaschinen“ gab es zahlreiche Tipps, um gestärkt aus der Krise herauszugehen. Ideen, die viele goDentis-Partnerpraxen dankbar umgesetzt haben.

Bei goDentis stehen aber nicht nur die Patienten im Fokus der Kommunikation. „Ein wichtiger Erfolgsfaktor für jede Praxis ist ein gut eingespieltes Team“, sagt Dr. Björn Eggert, Geschäftsführer von goDentis und selbst praktizierender Zahnarzt. „Gerade in Corona-Zeiten wurde deutlich, was ein Team erreichen kann und wie wichtig jedes einzelne Teammitglied ist.“ Ohne ein gutes Team würde jeder Zahnarzt-



Ein Gütesiegel schafft Vertrauen und erleichtert Patienten die Entscheidung für einen Zahnarzt. Mit dem Gütesiegel der goDentis können sich Zahnärzte von Mitbewerbern abheben. Das Gütesiegel vermittelt:

*„Unsere Prophylaxebehandlung ist qualitätsgeprüft. Bei uns sind Sie in guten Händen.“*

**Doctolib & ZWP**

**schenken Ihnen Fortbildungen**

**im Wert von bis zu 500 €!**

**Praxisumsatz steigern  
& Fortbildung kostenlos erhalten**



Steigern Sie Ihren Praxisumsatz und erhalten Sie bis zu 60 Neupatienten im Jahr durch digitales Terminmanagement von Doctolib.\*



Nur für kurze Zeit in Kooperation mit ZWP: Jetzt mit Doctolib starten und kostenlos Weiterbildungen und Fortbildungspunkte Ihrer Wahl erhalten.

**Jetzt mehr erfahren :**

**[www.doctolib.info/boost](http://www.doctolib.info/boost)**

**oder**

**030 255 585 428**



# Regelmäßige Kommunikation ist wichtig!

praxis etwas fehlen. Viele wären vermutlich nicht in der Lage, Patientinnen und Patienten optimal zu betreuen. Dass das so bleibt, ist das Ziel von goDentis, seinem Partnerbeirat und allen goDentis-Partnerzahnarztpraxen.

## Es geht aufwärts

Die Corona-Krise hat ihre Spuren hinterlassen, das zeigt eine Umfrage der BZÄK. Bis April gab durchschnittlich die Hälfte der Zahnarztpraxen einen Rückgang des Arbeitsaufkommens an. Kurzarbeit mussten im Bundesdurchschnitt mehr als zwei Drittel der Praxen in Anspruch nehmen. Diese Zahlen klingen zunächst alarmierend. Die Umfragergebnisse beziehen sich allerdings auf den Zeitraum des Lockdowns und den Beginn der Krise. Deshalb ist nicht davon auszugehen, dass die Befragung für einen späteren Zeitraum ähnliche oder schlechtere Ergebnisse ergeben wird. Damals wurde der Bevölkerung etwa noch geraten, nicht notwendige Zahnarztbesuche nicht wahrzunehmen.

Mitte August titelte die KZBV auf ihrer Homepage jedoch: „Dank hoher Hygienestandards: Zahnarztbesuche in Deutschland sind sicher!“ Außerdem ist dort zu lesen: „Bis heute ist nach Angaben von BZÄK und KZBV in Deutschland kein Infektionsgeschehen in zahnärztlichen Praxen dokumentiert [...]. Die beiden Bundesorganisationen forderten Patienten und Versicherte einmal mehr auf, eine Versorgung durch Zahnärztinnen und Zahnärzte für den Erhalt und die Verbesserung der Mundgesundheit wahrzunehmen und nicht aus unbegründeter Angst vor Ansteckungen mit Corona zu verschieben. Andernfalls bestehe das Risiko, dass sich die Mundgesundheit durch das Entstehen von Karies, Zahnstein oder durch parodontale Erkrankungen unter Umständen dauerhaft verschlechtere und damit auch die allgemeine Gesundheit gefährde.“

Ob dank dieses Statements oder der allgemeinen Stimmung, dass sich die Bevölkerung mit den Corona-Maßnahmen arrangiert hat – dass es wieder aufwärts geht, zeigen Gespräche mit

## Denn wie, wenn nicht über Kommunikation, sollen Patientinnen und Patienten erfahren, dass die Praxis weiterhin geöffnet hat?

Zahnärztinnen und Zahnärzten oder Mitarbeitern eines Versicherungsunternehmens. Mitarbeiter der DKV berichten, dass zu Beginn der Krise viele Patienten Prophylaxetermine abgesagt hätten. Mittlerweile würden diese Termine nachgeholt.

Die Ängste, in einer Zahnarztpraxis der Gefahr einer COVID-19-Ansteckung stärker ausgesetzt zu sein, hat sich gelegt – nicht zuletzt dank der Kommunikation, die deutlich machte, dass gerade die hohen Hygienestandards in Deutschlands Zahnarztpraxen für Sicherheit sorgen. Für viele Patienten und goDentis-Partnerzahnarztpraxen war und ist die Landingpage mit Tipps zum Zahnarztbesuch in Corona-Zeiten hilfreich: [www.godentis.de/corona](http://www.godentis.de/corona)

## Am Marketing sparen ist keine Option

Viele Zahnärzte kommunizieren auf ihrer eigenen Homepage, dass ein Besuch in ihrer Praxis unter erhöhten Hygieneleistungen wahrgenommen werden kann und sollte. Auch der Hinweis auf das Bonusheft lockt Patientinnen und Patienten in die Praxen. Gerade in schwierigen Zeiten ist eine gute und regelmäßige Kommunikation wichtig. Und gerade deshalb ist es ein falscher Ansatz, am Marketing zu sparen. Denn wie, wenn nicht über Kommunikation,

sollen Patientinnen und Patienten erfahren, dass die Praxis weiterhin geöffnet hat? Dass die Praxis zusätzlich zu den ohnehin schon hohen Hygienestandards weitere Maßnahmen umgesetzt hat, um niemanden zu gefährden. Dass die Öffnungszeiten erweitert wurden, damit sich nicht zu viele Menschen im Wartezimmer oder auf den Fluren begegnen. Auch die Spendenaktion, bei der die Praxis Schulen in der Umgebung mit Behelfsmasken ausgestattet hat, ist es wert, kommuniziert zu werden. Genauso wie das Angebot, Patientinneninformationen, die es bisher nur zum Blättern im Wartezimmer gab, jetzt digital auf der Homepage zu lesen.

Gerade wenn die Fixkosten gleich bleiben, aber weniger Patientinnen und Patienten in die Praxis kommen, ist es wichtig, zu kommunizieren und einen Partner wie goDentis im Rücken zu haben, der den Kontakt zu den Patientinnen und Patienten hat. Wer etwa mit einer entsprechenden Zusatzversicherung Anspruch auf eine Mehrerstattung bei zwei Prophylaxebehandlungen im Jahr hat, wird diese Termine auch wahrnehmen – vorausgesetzt er weiß, dass seine Praxis geöffnet hat und hohe Hygienestandards gewährleistet sind.

Interessierte, die sich über die Vorteile von goDentis informieren möchten, finden im Web unter [www.godentis.de/jetztinformieren](http://www.godentis.de/jetztinformieren) Infos und Ansprechpartner.

Foto: © goDentis/Rosendahl



Kirsten Gregus  
Infos zur Autorin

## INFORMATION ///

**goDentis Gesellschaft für Innovation  
in der Zahnheilkunde mbH**

Tel.: +49 221 5784492

[www.godentis.de](http://www.godentis.de)

# LEINEN LOS!

## DAMPSOFT TELEMATIK-PAKET

### e-health **1.0**

Wir bringen Ihre Zahnarztpraxis gemeinsam mit uns auf Kurs. Mit dem Produktpaket e-health 1.0 können Praxen sicher und verschlüsselt innerhalb der TI kommunizieren. Geplante Anwendungen wie eAU, eMP lesen, NFDM lesen und die KIM-Schnittstelle werden rechtzeitig für Sie bereitgestellt.

Jetzt e-health 1.0 vorbestellen und Frühbucher-Vorteil sichern!

**Mehr erfahren unter:**

[www.dampsoft.de/ti](http://www.dampsoft.de/ti)

**Pionier der Zahnarzt-Software.  
Seit 1986.**



**DAMPSOFT**  
Die Zahnarzt-Software