

Informieren, erinnern, unterhalten – Auf den richtigen Mix kommt es an

Ein Beitrag von Kirsten Gregus

PRAXISMANAGEMENT /// Kommunizieren heißt sinnvoll planen. Wer das versäumt, kommuniziert an den Patientinnen und Patienten vorbei. Damit keine Ressourcen verschwendet werden, unterstützt goDentis mit Rat und Tat.

Viele Patienten sind beruflich und privat stark eingespannt. Der ausstehende Besuch beim Zahnarzt fällt manchen erst ein, wenn Zähne schmerzen oder das Zahnfleisch blutet. Dass Prophylaxe wichtig ist, um Krankheiten vorzubeugen, wissen gut aufgeklärte Patienten. Im geschäftigen Alltag geht es aber oft unter, einen entsprechenden Termin zu vereinbaren. Hier können Zahnärztinnen, Zahnärzte und ihre Teams unterstützen. Mit regelmäßigen Erinnerungen zum Kontroll- oder Prophylaxetermin helfen sie ihren Patientinnen und Patienten, die Termine im Blick zu behalten, ohne ein schlechtes Gewissen zu produzieren. So unterschiedlich die Menschen sind, so unterschiedlich kann auch der Recall stattfinden. Für den einen ist eine freundlich gestaltete Postkarte die richtige Ansprache, eine andere Patientin fühlt sich durch einen nett formulierten Brief gut angesprochen, andere bevorzugen wiederum einfach kurz und knapp eine SMS-Erinnerung. Egal, wie der Recall aussieht – dankbar sind Patientinnen und Patienten in jedem Fall, hätten sie doch den Termin entweder auf die lange Bank geschoben oder schlichtweg vergessen.

Wichtig für die Praxen ist eine gute Planung des Recalls und die regelmäßige Durchführung.

Unterstützung bei der Recall-Gestaltung

Viele Partnerzahnarztpraxen von goDentis – Deutschlands größtem Qualitätssystem für Zahnärzte und Kieferorthopäden – setzen seit Jahren auf den Recall per Postkarte. Durch positive Motive, die gute Laune machen, schafft es manche Praxis sogar dauerhaft an die Magnetwand ihrer Patienten.

Da nicht jeder Zahnarzt oder Praxismanager die Zeit hat, sich um die Gestaltung ansprechender Postkarten oder die Erstellung von Infomaterialien zu kümmern, bietet das Qualitätssystem Unterstützung. Neben Recall-Postkarten stellt goDentis seinen Partnerzahnärzten kostenlos Patientenmagazine zur Verfügung. Auch Infobroschüren, unter anderem zu den Themen Halitosis, Bleaching und Diabetes, sowie das Praxismagazin *MundRaum* sind Bestandteil des umfangreichen goDentis-Angebots. Eine Übersicht der aktuellen Drucksachen finden Interessierte auf www.godentis-markt.de

Digitale Medien fürs Wartezimmer

Immer mehr Praxen verzichten auf das Auslegen von gedrucktem Material im Wartezimmer. Aber eine Wartezimmerzeitschrift kann auch digital an die Patientinnen und Patienten weitergegeben werden. Mit einem gut sichtbar im Wartezimmer platzierten QR-Code oder einem Hinweis im Wartezimmer-TV ist das leicht möglich.

Eine Wartezimmerzeitschrift hat viele Vorteile. Wartende fühlen sich gut unterhalten. Außerdem kann eine abwechslungsreich gestaltete Zeitschrift bei Angstpatienten für Entspannung sorgen. Ein Vorteil einer digitalen Patientenzeitschrift gegenüber einer Printausgabe ist unter anderem das Einsparen von Papier. Ein weiterer Vorteil: Patienten können den im Wartezimmer begonnenen Artikel auf dem Heimweg bequem auf dem Handy zu Ende lesen. Außerdem können sie interessante Artikel mit Freunden teilen und werben so indirekt für die Zahnarztpraxis, in der sie den Link erhalten haben.

PDF oder eigener Internetauftritt

Für die digitale Wartezimmerzeitschrift gibt es bei goDentis derzeit zwei Möglichkeiten: das Bereitstellen des Magazins in Form eines PDFs und das Bereitstellen der Inhalte in einer eigenen digitalen Form. Der Vorteil der zweiten Variante ist die Lesefreundlichkeit. Ab sofort gibt es das beliebte Praxismagazin *MundRaum* in beiden Varianten. Jeder goDentis-Partnerzahnarzt kann so frei entscheiden, ob er seinen Patientinnen und Patienten das PDF zur Verfügung stellen möchte oder den Link zur *MundRaum*-Homepage.

Eine übersichtliche und klare Struktur hilft den Lesern auf der Homepage, sich einen schnellen Überblick über die Themen zu verschaffen. Im Gegensatz zur PDF-Variante ist keine Lupenfunktion nötig. Die Artikel sind sowohl am Desktop als auch auf Tablets oder Smartphones gut lesbar.

Ein besonderes Schmankerl für die jungen User ist das Ausmalbilder-Tool, das ab sofort ebenfalls zum digitalen Ausmalen zur Verfügung steht. So sind die Kleinen nicht nur im Wartezimmer gut beschäftigt, sondern auch im Auto, in der Bahn oder zu Hause. Gerade in Pandemiezeiten, in denen Zeitschriften oder Infobroschüren im Wartezimmer nicht durch mehrere Hände gehen sollten, bietet sich die digitale Kommunikation an.

Die Kommunikation mit den Patientinnen und Patienten besteht aus vielen Elementen. Der bereits erwähnte Recall ist wichtig für alle bestehenden Patienten und dient der Pflege der Praxis-Patienten-Beziehung. Der Recall hat einen starken Servicecharakter. Auch das Bereitstellen von Magazinen und Informationsbroschüren steht für Service und die Patientenkommunikation über die Wände der Praxisräume hinaus.

Um bestehende Patienten auf dem Laufenden zu halten und neue Patienten auf die Praxis aufmerksam zu machen, ist die Pflege von Social-Media-Kanälen unverzichtbar. Um hierüber möglichst viele Menschen zu erreichen, ist es wichtig, sich die unterschiedlichen Möglichkeiten anzuschauen. Welche Patienten bewegen sich auf Instagram, wer nutzt Facebook oder an wen sollten sich YouTube-Filme richten? Jede Zielgruppe braucht ihre eigene Kommunikationsmethode, um sich angesprochen zu fühlen.

Gute Mitarbeiterbindung

Ein positiver Nebeneffekt: Hat etwa eine Mitarbeiterin ein besonderes Faible für Social Media und pflegt privat einen erfolgreichen Instagram-Channel, könnte sie dieses Wissen als Social-Media-Beauftragte in den Praxisalltag einbringen und so die Onlinepräsenz

der Praxis stärken. Vielleicht gibt es auch eine Mitarbeiterin, die noch nicht aktiv in den sozialen Netzwerken unterwegs ist, das aber gern tun würde. Überträgt man ihr die Aufgabe und bietet ihr Schulungen an oder stellt ihr einen Partner wie goDentis an die Seite, der sie unterstützt, wird es ihr schnell gelingen, eine Facebook-Seite oder ein Instagram-Profil zu erstellen. So erreichen Praxisinhaberinnen und -inhaber nicht nur (potenzielle) Patientinnen und Patienten, sondern tragen durch Zusatzaufgaben, bei denen sich die Mitarbeiter selbst verwirklichen können, zu einer guten Mitarbeiterbindung bei.

Wichtig beim Betreiben von Social Media ist die Regelmäßigkeit. Ein Facebook-Kanal, der nur zweimal im Jahr mit einer aktuellen Meldung gefüttert wird, ist wenig sinnvoll. Leider fehlt jedoch häufig die Zeit oder die Idee, in regelmäßigen Abständen einen attraktiven Inhalt zu finden.

Damit es dem Praxispersonal leichtfällt, die Kommunikation über soziale Medien zu strukturieren und für das gesamte Jahr zu planen, gibt goDentis allen Partnern, die das wünschen, in regelmäßigen Abständen Vorschläge für die Social-Media-Kommunikation an die Hand. So wird digitale Kommunikation auch für wenig digital affines Praxispersonal zum einfach verständlichen und realisierbaren Thema. Für Praxen, die bisher noch keinen Social-Media-Auftritt haben, ist die Hürde der digitalen Praxispräsenz somit gering.

INFORMATION ///

goDentis
Gesellschaft für Innovation
in der Zahnheilkunde mbH
 Scheidtweilerstraße 4
 50933 Köln
 Tel.: 0800 3746061
 www.godentis.de

Kirsten Gregus
 Infos zur Autorin

