Dentalfotografie: Umdenken und neue Chancen nutzen

Auch wenn es die bzw. der eine oder andere nicht so gerne hört: Der Patient von heute ist ein Kunde. Als solcher hat er auch bei der Suche nach einem Zahnarzt oder Kieferorthopäden die Wahl zwischen verschiedenen Anbietern. Was ihn vorrangig interessiert und oftmals auch verunsichert, sind Fragen nach den Kosten und Therapiemethoden. Gerade für kieferorthopädische Praxen ist der Wettbewerb um Neupatienten überlebenswichtig. Die Wettbewerbskriterien sind dabei für nahezu alle Praxen durchaus ähnlich. Sie definieren sich über Leistung, Kundenzufriedenheit und Preis.

Dr. Michael Visse

Konzentration auf Leistung und Zufriedenheit

Konzentrieren Sie sich unbedingt auf zwei Dinge: Ihre Leistung und die Zufriedenheit der Patienten. Schaffen Sie gerade zu Beginn eine besondere Verbindung. Denn die Arzt-Patienten-Beziehung ist immer eine Wertegemeinschaft, die auf Kompetenz, Vertrauen und Zuverlässigkeit basiert. Wenn Sie einen solchen Zugang zu Ihren Patienten finden, müssen Sie sich um Ihren Erfolg und den Wettbewerb keine Sorgen mehr machen.

Eine ganz besondere Rolle in diesem Bereich nimmt die Dentalfotografie ein. Sie war und ist im Rahmen der vollständigen kieferorthopädischen Behandlungsdokumentation schon immer fester Bestandteil. Richtig eingesetzt, kann sie im Entscheidungsprozess des Patienten bzw. der Eltern für oder gegen eine Behandlung gewinnbringend genutzt werden (Abb. 1).

Magic Moments – wichtig im Entscheidungszyklus des Neupatienten

Zentral ist dabei, dem Patienten – gerade Neupatienten – ein Erlebnis zu bieten. Wer hier überzeugt, wird definitiv zu den Gewinnern zählen. Aber wie funktioniert das? Im Entscheidungszyklus des Patienten haben Bilder sowie deren Wirkung und damit auch die dentale Fotografie einen ganz besonderen Stellenwert. Zu diesem Entscheidungszyklus haben wir in unserer Praxis in Lingen ein Konzept entwickelt, das wir nach einem protokollierten Standard umsetzen: iie-systems. Inzwischen unterstützen wir damit auch zahlreiche andere Praxen in diesem Bereich. Erfahrungen und Gespräche haben gezeigt, dass nur kleinste Abweichungen vom standardisierten Ablauf einen negativen Einfluss auf die Entscheidung der Patienten oder deren Eltern haben kann.

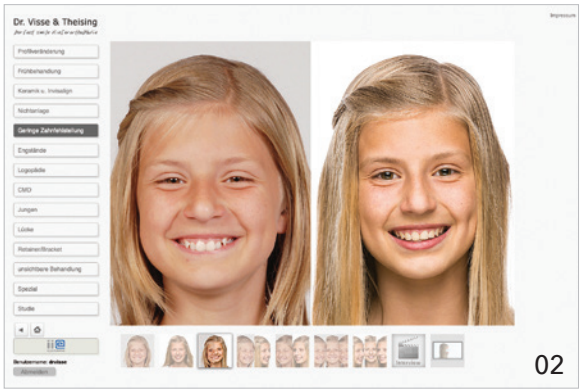
Aha-Effekt: Beratung mit Vorher-Nachher-Fotos

Bilder haben eine enorme Wirkung bei der Patientenberatung. Eine umfangreiche und hochwertige Bilddatenbank mit dokumentierten Fallbeispielen kann vor allem den Verlauf einer Therapie hervorragend dokumentieren (Abb. 2). Im Rahmen des Beratungsgesprächs werden dem Patienten Vorher-Nachher-Fotos einer erfolgreich abgeschlossenen Behandlung gezeigt, entsprechend seiner Altersklasse und seines Geschlechts. Die Patienten sehen, welche Veränderungen heute z. B. mit einer kieferorthopädischen Behandlung möglich sind. Die abgestimmte Patientenberatung als nächster Schritt ist sehr wichtig im Prozess der Entscheidungsfindung. Hierfür nehmen wir uns viel Zeit, denn sie rentiert sich fast ausnahmslos. Hier kommt die Fotografie ins Spiel (Abb. 3).

Professionelles Fotostudio in der eigenen Praxis

Wir haben in der Praxis einen professionellen Fotoarbeitsplatz eingerichtet. Der Patient ist erstaunt über eine solche Ausstattung. An die gewählte Praxis hat er vermutlich im Vorfeld einige Erwartungen gestellt. Ein Shooting wie in einem Fotostudio gehörte jedoch sicherlich nicht dazu (Abb. 4). Der Patient fühlt sich besonders und ist begeistert. Quasi automatisch steigt damit auch die Reputation der Praxis in seinem Kopf.

Für den nachfolgenden Entscheidungsprozess sind die erstellten Bilder von strategischer Bedeutung. Sie zeigen die Ist-Situation und dienen als notwendige Entscheidungshilfe. Die Vorteile eines solchen Vorgehens liegen auf der Hand. Der Patient ist voll und ganz davon überzeugt, sich für die richtige Praxis entschieden zu haben. Diese optimiert den Fotoprozess und erhält hochwertige intra- und extraorale Aufnahmen.



01
Patientenbilder beeinflussen den Entscheidungsprozess der Patienten für eine Behandlung oder Praxis stark.

02
Mit Vorher-Nachher-Aufnahmen wird der Erfolg einer Therapie eindrucksvoll dargestellt.

03
Professionelle Aufnahmen des Gesichts einer jungen Patientin für die Behandlung.

04
Ein Fotoarbeitsplatz innerhalb der Praxis.

„Wer hier für ein Umdenken offen und bereit ist, selbst Zeit und Ressourcen zu investieren, hat enormes Potenzial, vor allem im Hinblick auf die Gewinnung von Neupatienten."

05
Während der Fotosession können die Bilder gleich auf den Computer eingespielt und gezeigt werden.

06
Auswertung der Aufnahmen mit der Patientin.

Richtige Ausstattung macht den entscheidenden Unterschied

Bitte bedenken Sie, dass die dentale Fotografie eine Summe aus geschultem Personal, guter Ausrüstung und perfekter Ausleuchtung ist. Von herausragender Bedeutung ist selbstverständlich die Qualität vor allem der Porträtaufnahmen. Hier ist unbedingt eine Blitzleuchte zur schattenlosen Ausleuchtung zu empfehlen.

Auch bei der Auswahl der Kamera sollte der Faktor Bildqualität an allererster Stelle stehen. Hier gilt eine digitale Spiegelreflexkamera mit passendem Makro-Objektiv und dazugehörigem Blitzsystem als absoluter Goldstandard. Zudem sollte auch auf eine abgestimmte Fotosoftware geachtet werden, welche die für die Fotos verantwortliche Mitarbeiterin ideal unterstützt. Über eine leistungsstarke Schnittstelle werden die erstellten Patientenbilder automatisch importiert. So entfällt der zeit- und oftmals auch nervenraubende Import von der Festplatte oder der Kamera. Ebenso automatisch können die Aufnahmen auch dem jeweiligen Patienten zugeordnet werden. Auch das entlastet die Mitarbeiterin (Abb. 5). Idealerweise wird die Kamera über ein USB-Kabel direkt mit dem Computer verbunden. Die Übertragung der Bilder erfolgt in Echtzeit, sodass die Mitarbeiterin sie überprüfen und bei nicht optimaler Qualität umgehend ein neues Foto erstellen kann.

Diese Arbeitsweise spart wertvolle Zeit und verschafft der Praxis einen enormen und unschätzbaren Wettbewerbsvorteil. Alles ist intelligent miteinander verbunden, auf dem aktuellen Stand der Technik und selbstverständlich auch datenschutzkonform. Das wirkt natürlich professionell, und die Patienten sind sehr beeindruckt, wenn sie ihre Fotos sofort über den Farbdrucker und zusätzlich per E-Mail erhalten. So können sie ihre Aufnahmen jederzeit auf dem Handy, Tablet oder dem stationären Com-

„Eine umfangreiche und hochwertige Bilddatenbank mit dokumentierten Fallbeispielen kann vor allem den Verlauf einer Therapie hervorragend dokumentieren."

puter betrachten und Freunden oder Familienmitgliedern zeigen. Dies ist besonders interessant, wenn erste Behandlungsfortschritte sichtbar werden oder das Endergebnis vorliegt, denn qualitativ hochwertige Patientenfotos sind nicht nur zu Beginn relevant, sondern vor allem am Therapieende.

Das gute Gefühl bei der Wahl der richtigen Praxis

Können wir zu Anfang mit den Fotos aktiv den Entscheidungsprozess des Patienten für eine Behandlung positiv beeinflussen und in ihm den Wunsch nach einer Zahnkorrektur wecken, so präsentieren wir ihm über diesen Weg am Ende das neue Lächeln und eine deutlich verbesserte Attraktivität mit einem erneuten Wow-Effekt. Aus eigener Erfahrung werden Sie wissen, dass viele Patienten am Behandlungsende ihre Anfangssituation vergessen haben. Hier hilft der Vergleich und bestärkt das gute Gefühl, in der richtigen Praxis gelandet zu sein (Abb. 6).

Noch nutzen gut neun von zehn kieferorthopädischen Praxen keinen professionellen Fotoarbeitsplatz mit einer externen Blitzleuchte. Wer hier für ein Umdenken offen und bereit ist, selbst Zeit und Ressourcen zu investieren, hat enormes Potenzial, vor allem im Hinblick auf die Gewinnung von Neupatienten. Denn wir wissen: Patienten sind zahnmedizinische oder kieferorthopädische Laien, die unsere medizinischen Leistungen kaum beurteilen können. Sie möchten jedoch die Gewissheit, mit der Praxis die richtige Wahl getroffen zu haben, und machen so permanent Ersatzbeurteilungen, die sich nahezu ausnahmslos im Bereich der Soft Skills bewegen.

Mit dem Konzept der professionellen Fotodokumentation schon beim Beratungstermin wird die Praxis von Beginn an positiv wahrgenommen. So etwas hat man nicht erwartet und so bislang auch noch nie erlebt. Ein solcher Service begeistert Patienten und fördert gleichzeitig die Mund-zu-Mund-Propaganda.

Fazit

Bringen Sie Ihre Fotografie auf den aktuellen Stand der Technik und investieren Sie in einen Fotoarbeitsplatz. Holen Sie sich ggf. auch professionelle Unterstützung und lassen Sie sich kompetent beraten. Die Bereitschaft umzudenken, braucht einen Impuls, und sie ist zuweilen durchaus unbequem. Geben Sie sich selbst den Anstoß und machen Sie den ersten Schritt. Sie werden den Erfolg sehr schnell spüren und sich dann vielleicht fragen, warum Sie diesen Schritt eigentlich nicht viel eher gegangen sind.

Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Gründer von iie-systems GmbH & Co. KG
Georgstraße 24
49809 Lingen
Tel.: +49 591 57315
info@iie-systems.de
www.iie-systems.com

Infos zum Autor

Dokumentationsvideo