

Die wirtschaftlich erfolgreiche Integration des Lasers in die Zahnarztpraxis

Teil 15: Den Patienten als Partner gewinnen

Für die erfolgreiche Integration des Lasers in die Zahnarztpraxis ist eine langfristige Partnerschaft zwischen Zahnarzt und Patienten von zentraler Bedeutung. Diese sollte sich auf gegenseitiges Vertrauen, den Dialog als Kommunikationsform und der Verpflichtung auf gemeinsame Ziele gründen.

JOCHEN KRIENS/ALZEY

Strategisches Element einer solchen Partnerschaft ist hierbei das „Zwei-Gewinner-Prinzip“: Der Patient gewinnt durch eine hochwertige zahnmedizinische Leistung, der Gewinn der Praxis besteht im wirtschaftlichen Erfolg und in der Zufriedenheit des Patienten, welcher der Praxis treu bleibt.

Die neue Rolle des Patienten

Die Veränderungen im Gesundheitssystem haben die Rolle des Patienten deutlich verändert: Ein höheres Gesundheits- bzw. Zahnbewusstsein sowie gestiegene Ansprüche hinsichtlich sanfter, minimalinvasiver Behandlungsverfahren, Ästhetik, Prestige und Service tragen dazu bei, schönen, gepflegten Zähnen mehr und mehr den Rang eines Statussymbols zukommen zu lassen. Die schonende Funktionsweise des Lasers bietet hervorragende Möglichkeiten, diesen Bedürfnissen Rechnung zu tragen.

Partnerschaftliche Beziehung zwischen Zahnarzt und Patienten

Durch den Rollenwandel des Patienten werden auch in der Beziehung zwischen Zahnarzt und Patient folgende Punkte weiter an Bedeutung gewinnen:

- eine solide Vertrauensbasis,
- ein partnerschaftlicher Dialog,
- gemeinsame Ziele.

Vertrauen als Basis

Dem Patienten als zahnmedizinischem Laien fehlt die Fachkompetenz, die zahnärztliche Leistung hinsichtlich Qualitäts- und Kostenaspekten adäquat beurteilen zu können. Wohl aber kann er einschätzen, inwieweit er sich in seinen Belangen ernst genommen fühlt und inwieweit die Praxis in der Lage ist, ihm eine sanfte, schonende High-Tech-Behandlung zuteil werden zu lassen. Zu dieser Einschätzung gelangt der Patient durch so genannten „Sekundärkriterien“ wie z. B.:

- angenehme Telefonkommunikation,
- freundliche Begrüßung des Patienten mit Namen,
- helles, freundliches Praxisambiente,
- kurze Wartezeiten,
- Servicebereitschaft und Dienstleistungsmentalität des Praxispersonals u. v. m.

Dialog als Kommunikationsform

Auch die Patientenkommunikation sollte unbedingt partnerschaftlich ablaufen. Dies bedeutet zunächst, dass die Kommunikationsanteile gleich bzw. eher zu Gunsten des Patienten verteilt sind. Sowohl das Beratungsgespräch als auch Feedback-Formulare oder der Small-Talk mit der Mitarbeiterin bieten dem Patienten Gelegenheit, sich mitzuteilen und eigene Ideen konstruktiv in die Praxis einzubringen. Respekt, Lösungsorientierung und wohl dosierte Information sind hier das A und O. Sie verschaffen dem Patienten das sichere Gefühl, für die Praxis ein geschätzter Kommunikationspartner zu sein.

Zielkongruenz

Gemeinsame Ziele sind essentiell für jede Partnerschaft: Es kommt daher darauf an, den Patienten mit der bevorstehenden Therapie zu identifizieren. Nur dann wird es möglich sein, ihn auch aktiv zu beteiligen. Gemeinsame Ziele – wie z. B. die Laserbehandlung – können für Zahnarzt und Patienten unterschiedlich motiviert sein: Ein schonender Eingriff und Reduzierung der Behandlungsdauer für den Patienten oder auch die Vereinfachung des Arbeitsablaufs und Privatliquidation für den Zahnarzt.

Das „Zwei-Gewinner-Prinzip“ als Erfolgsfaktor

Der Rollenwandel des Patienten stellt auch die Laserpraxis vor anspruchsvolle Herausforderungen: Ein hoher zahnmedizinischer Qualitätsstandard, gegenseitiges Vertrauen, partnerschaftlicher Dialog und gemeinsame Ziele sind konstituierende Elemente einer Partnerschaft zwischen Zahnarzt und Patienten. Wenn die Zahnarztpraxis diese erfüllt, sind die Chancen für eine erfolgreiche Integration des Lasers gegeben.

*New Image Dental GmbH – Agentur für Praxismarketing
Mainzer Str. 5
55232 Alzey
Tel.: 0 67 31/9 47 00-0
Fax: 0 67 31/9 47 00-33
E-Mail: zentrale@new-image-dental.de
www.new-image-dental.de*