

Digitale Adjuvantia steigern Empfehlungsmarketing

INTERVIEW Die Digitalisierung hilft, dem Patienten einen Mehrwert zu bieten und gleichzeitig die zahnärztliche Vorstellung einer optimalen Behandlung zu verwirklichen. Der Behandlungsumfang und die Menge der Patienten für die einzelne Praxis sind aber in der Regel begrenzt, da nur wenige Kollegen in wirklich unterversorgten Gebieten praktizieren. Andererseits lassen sich durch einfache Maßnahmen Patienten rekrutieren, die bisher noch nicht in der Praxis behandelt wurden. Zahnarzt Stefan Grunewald aus Köln berichtet über seine Erfahrungen in der Patientengewinnung anhand digitaler Mittel.



Herr Grunewald, Sie sind an der Entwicklung von innovativen Dentaltechnologien beteiligt. Nutzen Sie diese auch selbst zur Patientengewinnung?

Ja, natürlich. Technische Hilfsmittel sind überaus wichtig. Sie funktionieren, eingebettet in die klassische Kommunikation zwischen Patient und Arzt. Wenn es aber mein Ziel ist, mehr Patienten für hochwertige Behandlungen zu rekrutieren, so reicht ein technisches Hilfsmittel allein nicht aus. Ich muss die Kommunikation grundlegend verändern. Mein persönliches Ziel in unserer Mehrbehandlerpraxis war es, die Hälfte meiner eigenen Behandlungszeit mit CEREC-Behandlungen zu füllen.

Was haben Sie dafür konkret unternommen?

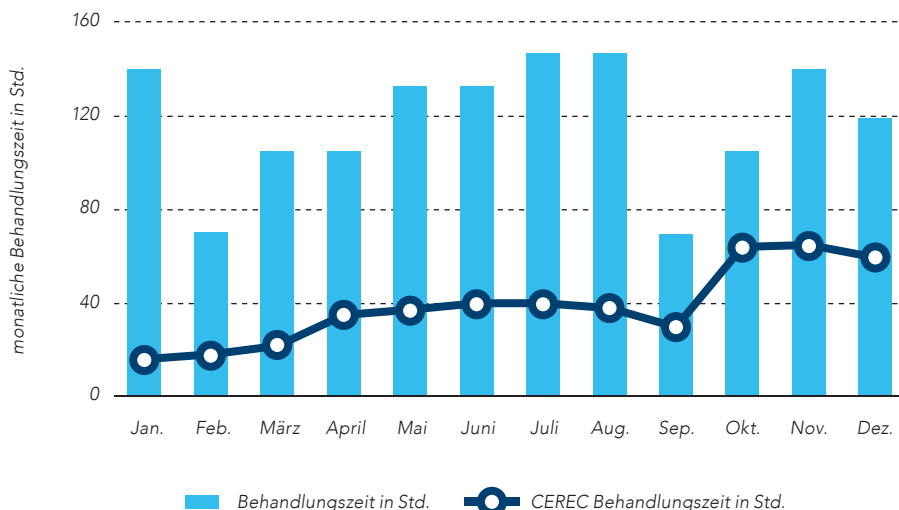
Externe Maßnahmen wie Werbung oder Presseartikel habe ich verworfen, weil mir das zu teuer und zu zeitraubend war. Interne Maßnahmen sind effektiv und meist kostenlos. Ich habe

im Terminplan Pufferzonen geschaffen, sodass die gewünschte Behandlung zeitnah terminiert werden konnte. Außerdem habe ich für meine Wunschbehandlung mehr Zeit als üblich eingeplant, damit ich die Behandlung „zelebrieren“ konnte.

Ich habe zunächst die Patientenperspektive eingenommen und gefragt: „Wie empfindet der Patient die Behandlung?“ Einen unangenehmen Termin, der irgendwie unbedingt sein muss, wahrzunehmen, und die unangenehmen Dinge aus dem Gedächtnis zu verdrängen – daraus ergibt sich selten eine Empfehlung. Ich brauchte etwas, das die Behandlung auf eine andere Ebene hebt, und habe daher in eine intraorale Kamera investiert – und zwar in die drahtlose Whicam Story3.

In welcher Form hilft Ihnen die Kamera? Dadurch konnte ich die Patientenkommunikation grundlegend verändern. Große Teile des Beratungsgesprächs werden jetzt an die Behandlungsassistentin delegiert, und das hat viele Vorteile: Die Tätigkeit der Stuhlassistentin wird aufgewertet. Meistens ist es ja so, dass die Assistentin mit dem Patienten auf einer persönlicheren Ebene kommuniziert als der Behandler. Patienten besprechen mit ihr Dinge, die sie dem Arzt nicht unbedingt anvertrauen würden, da dieser für die Patienten auf einer anderen Hierarchieebene steht. Hier ist einfach die Distanz geringer, und dadurch hat die Assistentin einen leichteren Zugang zum Patienten. Der Patient ist vorinformiert, und ich muss im Gespräch nur den Faden aufnehmen. Dadurch steigt die Glaubwürdigkeit des Zahnarztes, denn der Patient braucht nur noch eine Bestätigung für seine Entscheidung.

Behandlungszeit insgesamt – Behandlungszeit CEREC 2015



**Benutzen Sie die Kamera ausschließlich zur Beratung?**

Die Whicam ermöglicht es mir, aus der Behandlungssituation ein Event zu gestalten, das den Patienten neugierig macht und mit Stolz erfüllt. Die Behandlung wird visualisiert, und das komplizierte Geschehen in seiner Mundhöhle wird für ihn sichtbar. Dazu mache ich bei der CEREC-Behandlung eine Aufnahme der Ausgangssituation, dann noch eine vor dem Exkavieren und eine Aufnahme der fertigen Restauration. Nach der Behandlung besprechen wir gemeinsam die Details. Um dem Patienten die Empfehlung zu erleichtern, schicke ich ihm die Bilder zusammen mit Screenshots vom CEREC als PDF.

Noch beliebter und wohl auch effektiver ist die Übergabe der Bilder per WhatsApp. Wir leiten die Datei von einem Handy ohne Kontaktliste weiter, um den rechtlichen Bestimmungen Genüge zu leisten.

Ein nicht unerheblicher Anteil der Patienten zeigt stolz die Bilder weiter, die Bilddatei wird weitergeleitet und auch in anderen sozialen Medien geteilt. Dadurch ergibt sich ein kontinuierlicher Strom an Empfehlungen. Der Anteil an Neupatienten steigt langsam, aber stetig an.

Wie schulen Sie die Mitarbeiter?

Die Bedienung der Kamera ist so einfach, dass die Mitarbeiterin nach einmaliger Demonstration und etwas Übung mit einer Kollegin den Gebrauch beherrscht.

Intensiv besprochen haben wir die beiden möglichen Patientenreaktionen auf die Visualisierung: Einige Patienten möchten die Zähne aus Scham gar nicht sehen. Die Assistenz kann dann vermitteln: „Lieber Patient, lassen Sie die Augen ruhig zu. Ich mache ein paar Aufnahmen, damit der Arzt Sie besser untersuchen kann.“

Oder Patient und Assistenz haben eine vertrauensvolle Kommunikation, der Patient ist neugierig und schaut sich mit der Assistenz auf dem Monitor die groß sichtbaren Zähne an, die für den Zahnarzt aufgenommen wurden.



So oder so: Der Behandler hat die Aufnahmen vorliegen und entscheidet, ob er mit dem Patienten auf visueller Ebene kommuniziert. Die Bilder können auf jeden Fall zur Dokumentation verwendet werden.

Intraorale Kameras standen in der Vergangenheit häufig in der Kritik. Warum sind Sie von Ihrer Kamera so überzeugt und was bedeutet sie wirtschaftlich für die Praxis?

Tatsächlich haben viele intraorale Kameras einen schlechten Ruf, weil sie nicht wirklich praktikabel und sehr teuer sind. Die Whicam Story3 basiert auf Smartphonetechnologie, ist drahtlos und besitzt eine eigene Sensormaus. Deshalb kann ich mit einer einzigen Kamera unabhängig von einer Tastatur in allen Behandlungszimmern arbeiten.

Der Einsatz einer geeigneten intraoralen Kamera und die Übergabe von Behandlungsbildern an die Patienten erzeugen eine Empfehlungs-welle. Es lassen sich dadurch mit wenig Aufwand Behandlungsschwerpunkte ausbauen und Neupatienten gewinnen.



Good Doctors Germany GmbH
Infos zum Unternehmen

INFORMATION**Stefan Grunewald**

Zahnärztliche Privatpraxis
Aachener Straße 598
50933 Köln
Tel.: 0221 9130371
info@privatpraxis-grunewald.de
Beratungszahnarzt
Good Doctors Germany GmbH

**Einteilige Implantologie –
der patientenfreundliche Weg
zu mehr Lebensqualität****Patientenschonend****Zeitsparend****Sicher****Kosteneffizient****Made in Germany****Workshop Termine 2018****Live-OP | Hands-On | Vortrag****Referent:**

Dr. med. dent. Reiner Eisenkolb M.Sc.
Master of Science Implantologie

Sa 21.04. Sa 09.06.**99,- € netto
6 Punkte**

Nature Implants GmbH
In der Hub 7
61231 Bad Nauheim
06032 86 98 430
www.nature-implants.de