

Patientenkommunikation mit KI: Skalierbares Modell mit gezielter Wirkung



Kirsten Gregus
Infos zur Autorin

Ein Beitrag von Katrin Schütterle
und Kirsten Gregus

[PRAXISMARKETING]

Kommunikation entscheidet heute darüber, welche Patienten eine Praxis erreicht und welche nicht. KI ermöglicht es, Zielgruppen präzise zu definieren, Inhalte individuell auszuspielen und Ressourcen effizienter einzusetzen. Wie Praxen mit Personas, klarer Strategie und starken Netzwerken ihre Patientenansprache neu ausrichten.

Die Wirtschaftlichkeit von Zahnarztpraxen hängt längst nicht mehr nur von der Auslastung ab, sondern zunehmend von der Passung der Patienten. Selbst voll ausgelastete Terminkalender garantieren keine Profitabilität. Entscheidend sind auch Kostenstrukturen, Abrechnungssysteme und unterschiedliche Patientenbedarfe. Hier setzt die KI-gestützte Patientenkommunikation an. Sie ermöglicht eine gezieltere Ansprache, reduziert ungeeignete Anfragen und stärkt die langfristige Patientenbindung.

Zielgerichtete Kommunikation als Erfolgsfaktor

Viele Praxen stecken enorme Ressourcen in die Beantwortung von Anfragen, auch wenn nicht jede Anfrage wirtschaftlich relevant ist. Nicht die Menge der Kommunikation ist entscheidend, sondern die Qualität. Strategisch erfolgreich ist die Kommunikation dann, wenn sie die richtigen Patienten erreicht, ihre Bedürfnisse versteht und ihre Motivation zur Nutzung bestimmter Leistungen gezielt anspricht. Wer Inhalte an das Vorwissen, die Motivation und die Aufnahmefähigkeit der Patienten anpasst, kann nachhaltige Verhaltensänderungen wie regelmäßige Prophylaxe oder den Abschluss einer Zahnzusatzversicherung erreichen.

© goDentis – Gesellschaft für Innovation in der Zahnheilkunde mbH (KI-generiert)



„So wird KI nicht zum Ersatz für menschliche Kommunikation, sondern zu ihrem Verstärker.“

Die eigene Marke und Patientenzentrierung

Ein klar definiertes Praxisprofil ist die Basis für erfolgreiche Kommunikation. Praxen, die wissen, wofür sie stehen, können überzeugend kommunizieren. Die Praxis definiert ihr „Warum“, analysiert Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken und legt Zielgruppen, Leistungen und Konditionen fest. Auf dieser Basis kann sie Inhalte konsistent, empathisch und patientenzentriert gestalten. KI kann diesen Prozess unterstützen und helfen,

Gemeinsam stärker kommunizieren

KI-gestützte Kommunikation ermöglicht es, Patienten zielgruppenspezifisch, empathisch und konsistent anzusprechen, selbst bei begrenzter Datenlage. Netzwerke wie goDentis zeigen, wie sich zentral entwickelte, qualitätsgesicherte Inhalte mit lokaler Individualisierung verbinden lassen. Praxen profitieren doppelt: Sie greifen auf erprobte Kommunikationsbausteine zurück und können diese gleichzeitig auf ihre eigenen Patienten und Bedürfnisse zuschneiden.

Durch kontinuierliches Feedback aus den Praxen entsteht ein lernendes System, das Inhalte stetig verbessert. So wird KI nicht zum Ersatz für menschliche Kommunikation, sondern zu ihrem Verstärker. Sie dient als Werkzeug für mehr Präzision, mehr Relevanz und letztlich für eine stärkere Patientenbindung und wirtschaftlichen Erfolg.

Praxen, die sich noch am Anfang dieses Weges befinden, können bei goDentis auf fachliche Expertise und langjährige Erfahrung zurückgreifen. Der Einstieg in den Umgang mit KI als neuem Werkzeug gelingt dabei Schritt für Schritt und schafft Orientierung im Umgang mit einer neuen, aber zunehmend relevanten Technologie im Praxisalltag. Ergänzend stellt goDentis Materialien für die Patientenkommunikation bereit, die sich individuell anpassen lassen und so das Look and Feel der jeweiligen Praxis aufgreifen und ohne zusätzlichen Aufwand direkt in der täglichen Kommunikation eingesetzt werden können.

oder Kommunikationszielen. In Netzwerken oder Kooperationen lassen sich zentrale, qualitativ geprüfte Inhalte erstellen, die sich anschließend individuell auf einzelne Partnerpraxen anpassen lassen. Praxisübergreifende Rückmeldungen ermöglichen ein lernendes System, das kontinuierlich die Qualität steigert.

Chancen nutzen, Grenzen kennen

Gerade für Praxen mit begrenzten personellen oder finanziellen Ressourcen ist der Einsatz von KI interessant. Investitionskosten sind gering, Fachkenntnisse schnell erlernbar und Mitarbeitende sind durch spannende neue Aufgaben motiviert. Trotz aller Vorteile bleibt zu beachten, dass KI nicht fehlerfrei ist. LLMs können Verzerrungen, unpassende Inhalte oder Halluzinationen erzeugen. Die fachliche Expertise der Zahnärzte bleibt deshalb unverzichtbar. Nur so kann Qualität gesichert werden, und die Kommunikation bleibt medizinisch korrekt und patientennah. ■

Weitere Infos auf www.godentis.de.

indem sie Inhalte entlang der Patientenreise individualisiert und an unterschiedliche Kanäle anpasst: etwa an die klassische Broschüre, die Homepage bis hin zu Social Media.

Personas statt Streuverlust

Large Language Models (LLMs) wie ChatGPT, Claude oder Gemini ermöglichen Praxen neue Möglichkeiten der Patientenansprache. Mit ihrer Hilfe können Praxen realistische User-Personas entwickeln – also fiktive, aber realitätsnahe Patientenprofile. Anstatt einer diffusen Zielgruppe können Praxen klare Patiententypen ansprechen, etwa berufstätige Eltern, digital affine Jugendliche oder Angstpatienten. Der Vorteil: Kommunikation wird konkreter, relevanter und wirksamer. Die KI übernimmt die operative Umsetzung. Durch Rollenzuweisung und präzises Prompting entstehen Inhalte und Texte, die die Praxis in Tonalität, Ausdrucksweise und Argumentation widerspiegeln. KI fungiert als Werkzeug die Steuerung bleibt beim Menschen.

Praktische Umsetzung

Projekte in KI-Systemen lassen sich so anlegen, dass sie dauerhaft nutzbar sind. Einmal definierte Personas dienen als Grundlage für sämtliche Kommunikationsmaßnahmen einer Praxis. Das reduziert Redundanzen, spart Zeit und ermöglicht Anpassungen bei geänderten Zielgruppen

