

Stressfreier Zahnarztbesuch

Christa Maurer

Zeit ist Geld, ein Spruch den jeder kennt und insbesondere auch auf die Patienten zutrifft. Hinzu kommt, dass kein Mensch wirklich gerne zum Zahnarzt geht. Deshalb möchten die Patienten diese lästige Pflichtübung schnellstmöglich hinter sich bringen, bequem, bestens umsorgt und ohne Wartezeiten. Was kann die Praxis dazu beitragen, dass ein Patientenbesuch genauso abläuft?

Grundsätzlich gilt: Denken Sie für Ihre Patienten mit und machen Sie es ihnen so einfach wie möglich:

Denken Sie immer einen Schritt voraus.

- Wir sind alle verwöhnt und anspruchsvoll, das erleben Sie tagtäglich auch unter Ihren Patienten.
- Um für Ihre Patienten den perfekten Service und die perfekte Wohlfühlatmosphäre schaffen zu können, gehen Sie am besten von sich selbst aus. Überprüfen Sie Ihre eigenen Gewohnheiten und Erwartungen, wenn Sie selbst Kunde oder sogar Patient sind. Schnell werden Sie zu der Erkenntnis gelangen, dass Ihre Patienten gar nicht so sehr anders „ticken“.
- Denken Sie für Ihre Patienten mit: Wenn Parkplätze vor dem Haus vorhanden sind, informieren Sie darüber am Telefon, aber auch auf Ihrer Homepage. Wenn es keine

eigenen Parkplätze gibt, informieren Sie über Parkmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe und über die Erreichbarkeit Ihrer Praxis mittels öffentlicher Verkehrsmitteln.

- Hiermit haben Sie bereits einen ersten Schritt zum stressfreien Praxisbesuch getan.

Downloadbereich auf Homepage

Nicht alle Patienten können sozusagen „auf Knopfdruck“ ihre Medikamente, Erkrankungen o.Ä. aufzählen. Sparen Sie sich Stress und Zeit, indem Sie auf Ihrer Homepage einen Downloadbereich für Formulare anlegen. Weisen Sie Ihre Patienten bei der Terminvereinbarung darauf hin, dann kann er die gewünschten Formulare in aller Ruhe zu Hause ausfüllen.

Terminerinnerung

Damit Sie in der Praxis nicht mit Ausfallzeiten zu rechnen haben, müssen Sie sicherstellen, dass Ihre Patienten pünktlich zum Termin erscheinen, vor allem, wenn es sich um lange Termine handelt. Die sanfte Terminerinnerung kann per Telefon erfolgen oder mit einer kurzen SMS auf Handy oder Smartphone.



Abb. 1 Zufriedene Patienten sind für die Praxis die beste Werbung.

(© proDente e.V.)

Empfang

Hat der Patient es nicht geschafft, pünktlich in der Praxis zu erscheinen, steckt nicht immer Nachlässigkeit dahinter. Machen Sie ihm keine Vorwürfe, sondern versuchen Sie die Situation souverän zu meistern. Informieren Sie sachlich über die entstandene Situation. Lässt der Terminplan es zu, sollten Sie keine große Sache daraus entstehen lassen. Ausnahme ist, wenn der Patient immer zu spät kommt und dadurch immer den Bestellplan gefährdet. In diesem Fall müssen Sie ihn auf die für Sie entstehenden Folgen hinweisen und hoffen, auf Verständnis zu stoßen.

Terminmanagement

Ein gutes Bestellmanagement ist für einen stressfreien Ablauf besonders wichtig. Der Mitarbeiterin an der Rezeption kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Sie muss genau wissen, was geplant wurde und wie lange die Behandlung dauern wird. Aber sie muss sich auch darauf verlassen können, dass die Informationen, die sie aus dem Behandlungszimmer bekommt, korrekt sind. Ansonsten sind unschöne Szenen bereits vorprogrammiert.

Informationskultur

Sollte es trotz der guten Planung zu Verzögerungen kommen, müssen die Patienten unbedingt informiert werden. Machen Sie sich rechtzeitig Gedanken zu Lösungsvorschlägen, um die Situation zu retten. Kann der Patient warten, ist er besänftigt und weiß, dass er nicht vergessen wurde. Ein Getränke- sowie ein gepflegtes Lese- und Unterhaltungsangebot verkürzen die unangenehme Wartezeit. Je nachdem, wie lange diese voraussichtlich dauern wird, kann man auch anbieten, dass der Patient nochmals Besorgungen erledigt und noch ein wenig bummeln geht, wenn es die Lage der

Praxis zulässt. Kann der Patient nicht warten, ist ein neuer Termin selbstverständlich.

Patientengerechte Behandlungszeiten

Behandlungszeiten müssen für die Patienten bequem sein, nicht nur, wenn überhaupt, für die Praxis. Achten Sie deshalb darauf, patientenfreundliche Zeiten einzurichten, damit auch früh oder spät arbeitende Menschen zu Ihnen kommen können. Können Sie ihm zu den ihm möglichen Zeiten keine Sprechstunde anbieten, wird er wohl oder übel eine andere Praxis auswählen.

Recall

Ein gut etabliertes Recall-System ist eine hervorragende Möglichkeit der Patientenbindung. Vereinbart der Patient beim Besuch in Ihrer Praxis nicht direkt einen neuen Termin, besteht die Gefahr, dass er selbst vergisst, sich zu melden. Hier können Sie wiederum punkten und dem Patienten diesen Schritt abnehmen. Ist er mit allen anderen Leistungen Ihrer Praxis zufrieden, wird er diesen zusätzlichen Service dankbar annehmen und sich nicht einer anderen Praxis zuwenden. **QJ**



Autorin

Christa Maurer

ist Zahnarzthelferin, Betriebswirtin, Autorin von Fachbüchern und -artikeln, Dozentin der Dualen HS Ravensburg, Diplom-Trainerin, Beraterin (BaTB) und Preisträgerin der Trainerpreise 2005, 2012 und 2014 mit langjähriger Berufserfahrung im Geschäftsfeld „Dental“ (Praxis, Handel und Industrie). Management-Trainerin und Beraterin für Zahnarztpraxen in Seminaren und Trainings. Zuletzt erschienen ist ihr Buch „Von Buschtrommeln, Tellerrändern und anderen MERKwürdigkeiten – So funktioniert Praxismarketing!“

Korrespondenzadresse

Christa Maurer
Kommunikation und
Management
Schneehalde 38
88131 Lindau
E-Mail:
kontakt@christamaurer.de
www.christamaurer.de