

# Erfolg in Balance

## Patientenzufriedenheit

Wilhelm Schneider

Wofür braucht es überhaupt zufriedene Patienten, wenn es immer weniger Praxen und immer mehr Patienten gibt?

Die Antwort ist einfach: Laut statistischem Bundesamt kommen in Deutschland im Schnitt 87 Zahnärzte auf 100.00 Einwohner. Das sind 1150 Einwohner pro Zahnarztpraxis. Die Bandbreite reicht dabei je nach Region von 800 bis 1500 - wobei 800 Einwohner/Praxis ziemlich wenig und 1500 ziemlich viel sind.

Doch gleichgültig wieviele Patienten und Patientinnen sich in Ihrer Kartei befinden: Sind es die richtigen? Und genau hier unterscheiden sich die erfolgreichen Praxen von den richtig erfolgreichen Praxen. Denn diese besitzen mehr Patienten mit einem „Dentalen Bewusstsein“, realisieren mehr Behandlungen pro Patient und erzielen einen höheren Ertrag pro Behandlung.

Warum gelingt das diesen Praxen? Und warum nicht jedem Zahnarzt oder jeder Zahnärztin?

Das Geheimnis liegt offensichtlich in der Patientenzufriedenheit. Denn zufriedene Patienten und Patientinnen empfehlen Sie weiter. Im Freundeskreis - auf gleichem wirtschaftlichen Niveau. Und zufriedene Patienten vertrauen auch Ihrem höhenwertigen Behandlungsvorschlag - ohne medizinisch-wirtschaftliche Kompromisse. Also gilt es bei allen Patienten und Patientinnen - insbesondere bei denen mit „Dentalem Bewusst-

sein“ - die größtmögliche Patientenzufriedenheit zu erzeugen.

Die gute Nachricht zuerst: Patientenzufriedenheit entsteht in nur zwei Dimensionen. Sie entsteht zum einen aus einem besonderen Behandlungserlebnis und zum anderen aus einem hervorragenden Therapie-Resultat. Allerdings nicht nur aus dem Therapie-Ergebnis an sich sondern auch aus der persönlichen Wahrnehmung der behandelten Patienten und Patientinnen, dass das Ergebnis hervorragend ist!

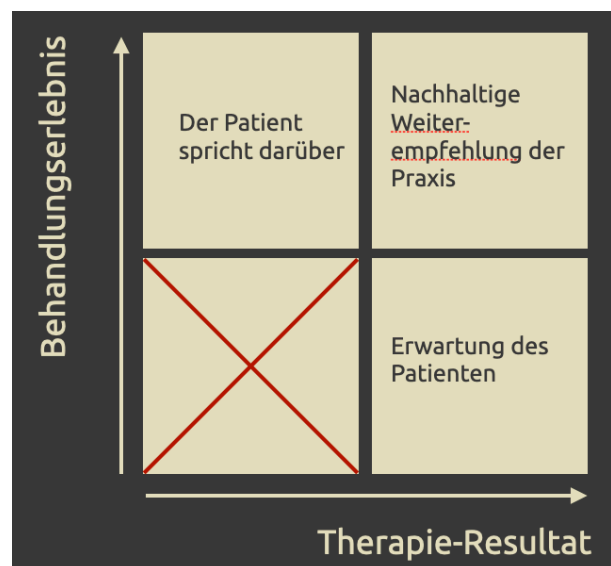


Abbildung: Patientenzufriedenheit und Weiterempfehlung der Praxis

Und die schlechte Nachricht: Sie müssen etwas dafür tun! Patientenzufriedenheit entsteht nicht von alleine.

Viele Zahnärzte unterschätzen die Bedeutung des besonderen Behandlungserlebnis-

ses. Sie gehen davon aus, dass das hervorragende Therapie-Ergebnis ausreicht, um ihre Patienten und Patientinnen ausreichend zu begeistern.

Sie vergessen dabei, dass jeder Patient und jede Patientin erwartet, dass ihre Behandlung erfolgreich sein wird. Und ob das Ergebnis gut oder hervorragend ist, können nur die allerwenigsten unterscheiden.

Deshalb reicht ein besonderes Behandlungserlebnis auch schon aus, damit Patienten darüber reden. Eine nachhaltige Empfehlung kommt aber erst aus der Kombination von Erlebnis und Ergebnis zustande.

## 1. Das besondere Behandlungserlebnis

Das besondere Behandlungserlebnis, das Ihre Praxis von allen anderen unterscheidet, entsteht sowohl aus dem WAS sie anbieten als auch aus dem WIE Sie es tun und daraus WIE Sie es im Anschluss daran umsetzen.

Das WAS werden wir an einer anderen Stelle unter die Lupe nehmen und uns deshalb hier auf das WIE konzentrieren.

Das WIE resultiert zum Beispiel aus Ihrer Persönlichkeit, dem Praxisambiente, der Atmosphäre in der Praxis, dem Behandlungskomfort, dem Schmerzmanagement und der Erfüllung der Erwartungen, die Sie bei der Beratung erzeugt haben.

## 2. Ihre Persönlichkeit

Wie überzeugend, entspannt und souverän werden Sie von Ihren Patienten und Patientinnen wahrgenommen?

Sind Sie körperlich gesund und fit? Sind Sie von Ihrem Behandlungsvorschlag zu 100%

überzeugt? Beherrschen Sie und Ihr Team das von Ihnen angebotene Therapiespektrum aus dem Effeff? Sind Sie und Ihr Team fit in der Bedienung aller verwendeten Geräte? Und ist Zeitstress ein Fremdwort für Sie und Ihr Team?

Wenn Sie fünf mal mit ja antworten können haben Sie eine perfekte Basis, bei einmal oder mehrmals mit Nein, dann tun Sie etwas daran. Es lohnt sich. Denn es geht immer darum, eine Erfolgsspirale in Gang zu setzen. Persönlichkeit erzeugt Vertrauen. Vertrauen heißt Behandlung ohne Kompromisse. Behandlung ohne Kompromisse heißt medizinischer Erfolg. Medizinischer Erfolg bedeutet wirtschaftlichen Erfolg. Beides zusammen ergibt den persönlichen Erfolg. Und der wiederum speist die Persönlichkeit.

Wie Sie mit Ihren Patienten umgehen ist ein ausschlaggebender Faktor für den Erfolg Ihrer Praxis. Patienten wertschätzen es, wenn sie im Mittelpunkt stehen, wenn Sie sich ausschließlich auf sie konzentrieren und wenn Sie sie so beraten, dass sie es verstehen und das Gefühl besitzen sich für die für sie richtige Behandlung entscheiden zu können. Da Patienten gerade zu Beginn in keinsten Weise einschätzen können, ob das was Sie ihnen versprechen auch eintreten wird, müssen sie sich auf Sie verlassen. Das verlangt von Ihnen eine sichere Persönlichkeit, die von dem was sie tut und sagt absolut überzeugt ist. Da jedes körperliche wie auch geistige Zipperlein dem abträglich ist, sollten Sie eine hohe Sensibilität dafür entwickeln und prophylaktisch alle Risiken ausschalten, die Sie körperlich oder geistig negativ beeinflussen. Sie müssen sich bei Ihrer Beratung darauf konzentrieren, inhaltlich verständlich zu formulieren und Sie müssen sich darauf konzen-

trieren dabei keine widersprüchlichen oder falschen Botschaften zu vermitteln[2]. Ihre Körpersprache muss unmissverständlich klar machen, dass der Patient Ihnen vertrauen kann.

Denn, was macht ein Unterbewusstsein, wenn es unsicher ist? Es sucht nach Widersprüchen und Brüche. Nach Widersprüchen zwischen dem was es hört oder sieht oder fühlt. Und wenn Ihnen ein Patient sagt er müsse noch einmal über Ihren Vorschlag schlafen, dann stupst bei ihm das Unterbewusstsein an die Stirn und sagt: Vorsicht, irgendetwas stimmt da noch nicht. Sie bieten mit allem Engagement Keramik an und der Patient sieht den letzten Goldzahn in Ihrem Mund blitzen. Oder Sie haben Ihre Praxis auf moderne Zahnheilkunde positioniert und die 20 Jahre alten Behandlungsplätze noch nicht getauscht. Sie können sicher sein, dass Ihre Patienten das wahrnehmen. Natürlich sind Patienten unterschiedlich sensibel auf diese unterbewusst aufgenommenen Signale. Eines ist allerdings sicher: Je teurer die vorgeschlagene Behandlung wird, umso sensibler reagieren sie darauf.

### 3. Das Ambiente Ihrer Praxis

Das Praxisambiente hat bereits eine große Selektionskraft. Wichtig ist, dass Praxisambiente und Geräte das ausdrücken, was Sie mit Ihrer Praxis verkörpern wollen. Wie sollen Ihre Patienten und Patientinnen Ihre Praxis wahrnehmen? Und wie sind Sie gestrickt? Warmherzig? Oder eher professionell kühl? Traditionell? Oder eher innovativ? Kreativ? Superstrukturiert? Sportlich? Humanistisch? Kulturell?

Finden Sie Ihren Stil und arbeiten Sie Ihren Stil heraus. Es ist wichtig, dass Sie das, woran Sie glauben und was Ihnen in Ihrer Praxis wichtig ist, auch verkörpern[3]. Setzen Sie dann das, was Sie verkörpern, in Ihrem Praxisambiente um. Je stimmiger das Konzept, desto größer ist die Vertrauensatmosphäre, die Sie damit schaffen.

Gerade das Design der Behandlungseinheit macht hier viel aus. Sie befindet sich im Zentrum Ihrer Praxis. Sie nimmt den Patienten auf. Es ist der Ort, wo er sich Ihnen „ausliefert“. Wo er Ihnen bedingungslos vertrauen muss. Es ist auch der Ort wo er vielleicht viel Geld dafür ausgibt gesünder oder schöner zu werden. Es macht übrigens auch etwas mit Ihnen. Wenn Sie sich jeden Morgen auf Ihr Handwerkszeug freuen, stolz darauf sind und sich jeden Abend sagen, dass die Entscheidung für genau diesen Behandlungsplatz die beste Entscheidung der letzten Jahre war, macht das etwas mit Ihrer Persönlichkeit - und Ihre Patienten und Patientinnen werden das spüren. Und wenn es umgekehrt ist, spüren sie es leider auch.

Und dann noch: Was nutzt das schönste Ambient-Light, wenn im Flur ein blutiges Implantat-Poster hängt? Was bringen Designer-Stühle im Wartezimmer, wenn man dort das Bohrgeräusch der Turbine im Behandlungszimmer hört - zwar nur schwach, aber man hört es? Und das vielleicht nur, weil die Türe zu den Behandlungsräumen nur angelehnt und nicht zu ist. Was hilft die elegante Empfangstheke, wenn gerade ein Patient - nach der Behandlung allein gelassen - fluchtartig die Praxis verlässt? Es lohnt sich, darauf zu achten und einmal mit den Augen eines Patienten oder einer Patientin durch Ihre Praxis zu gehen. Schauen, hören und riechen Sie

genau hin. Was auch immer Ihnen auffällt: Nur weil es schon immer so war muss es nicht gut sein. Und, prüfen Sie alles, worauf Sie stolz sind, zwei mal.

Die Praxis muss nicht wie ein Wohnzimmer aussehen. Sie ist eine Praxis und bleibt eine Praxis. Der Unterschied ist, ob sie Ängste verstärkt oder Ängste abbaut.

Es gibt Zahnärzte, die sind abends fix und fertig: Die andauernde Konzentration, die hohe Fokussierung auf wenige Quadratzentimeter und insbesondere die körperliche Nähe zu den Patienten oder Patientinnen, die, wenn sie ängstlich sind, ungemein Energie ziehen.

Ein beruhigendes Ambiente ist der erste Baustein, um abends relaxed die Praxis zu verlassen.

Ruhige Farben, vielleicht leise Musik - und am allerwichtigsten: die kürzest mögliche Wartezeit!

#### 4. Der Team Spirit in Ihrer Praxis

Wie entspannend nimmt es ein Patient oder eine Patientin auf, wenn sich zwei Helferinnen anzicken? Oder ihn oder sie mit mürrischem, genervten Blick in den Behandlungsraum beordern? Oder die Augen verdrehen, wenn sie etwas zusätzlich tun sollen? Laufen Ihre Behandlungen immer entspannt ab? Auch wenn wieder einmal Zeitdruck angesagt ist? Es ist unglaublich wichtig, dass Ihre Patienten und Patientinnen die Atmosphäre in Ihrer Praxis als angenehm wahrnehmen, dass alle Kommunikation mit den Patienten und Patientinnen und untereinander freundlich ist, dass Lächeln der vornehmlich Ge-

sichtsausdruck ist und dass nichts überstürzt passiert. Professionell, entspannt. Immer. Egal was passiert. Das gilt für Sie und für Ihr Team.

Achten Sie darauf. Und sorgen Sie für die richtige Atmosphäre. Denn wenn Sie es nicht tun, wird es nicht passieren. Sie müssen dafür nicht besonders witzig sein - schon gar nicht auf Kosten Ihres Teams - und auch nicht immer total locker drauf sein. Es reicht, wenn Sie jedes Mitglied Ihres Teams einfach wertschätzen. Denn Helferinnen sind in der Regel nicht dumm und auch nicht faul. Mit der richtigen Verantwortung und der richtigen Wertschätzung blühen sie auf. Die Praxisatmosphäre verändert sich und Ihre Patienten und Patientinnen nehmen es wahr. Eine gute Atmosphäre verträgt auch einmal Zeitstress - und sie entspannt. Und sie trägt maßgeblich dazu bei, dass sich Ihr Patient und Ihre Patientin vielleicht auf den nächsten Termin freuen.

#### 5. Der Umgang mit dem Patienten bzw. der Patientin

Es ist in manchen Ländern eine weit verbreitete Unsitte, den Patienten oder die Patientin schon einmal in den Behandlungsraum zu führen, ihn bzw. sie dann zu bitten auf der Behandlungseinheit Platz zu nehmen, ihm bzw. ihr dann ein wunderbares Lätzchen umzubinden - und ihn oder sie dann warten zu lassen, während die Helferin hinterkopf geräuschvoll weitere Vorbereitungen trifft. Dann geht auch sie aus dem Zimmer und der Patient oder die Patientin hat alle Zeit der Welt, die Instrumente im Arztelement genauestens zu studieren - wobei jedes davon

verspricht „gleich tue ich Dir weh“. Ich frage mich, wieviel Vertrauen das aufbaut - und ob es richtig ist, nur weil es alle so machen? Was wäre, wenn die Vorbereitungen ohne den Patienten erfolgen? Was wäre, wenn Sie Ihre Patienten und Patientinnen persönlich aus dem Wartezimmer abholen und in den Behandlungsraum begleiten? Was wäre, wenn der Behandlungsplatz auf die Einstiegs- und Begrüßungsposition ihres Patienten oder Ihrer Patientin eingestellt wäre und Sie dann sofort mit der Behandlung beginnen? Der Patient möchte Ihnen eh erst einmal seine Lebensgeschichte erzählen - und das kann er auch auf dem Weg in den Behandlungsraum tun. Der Zeitverlust ist wahrscheinlich minimal. Und btw.: Wenn Ihre Praxis zu den Praxen mit überdurchschnittlichem Erfolg gehört, Haben Sie die Zeit. Definitiv.

Das gleiche gilt übrigens für den Abschluss der Behandlung. Was wäre, wenn Sie den Patienten persönlich hinausbegleiten und freundlich verabschieden - so dass es jeder im Wartezimmer mitbekommt. Und vielleicht sagen Sie ihm, was das Besondere an seiner Behandlung war. Nicht das medizinische - sondern das was er besonderes erlebt hat - vielleicht so, dass er sich auch daran erinnert, wenn er von seiner Behandlung erzählt.

## 6. Der bequeme Behandlungsplatz

Was nutzt mir als Patient der bequemste Behandlungsplatz, wenn er so da steht, wie er vom letzten Patienten oder der letzten Patientin verlassen wurde. Der Sitz zu hoch, die Lehne zu steil oder zu flach, die Kopfstütze irgendwie - nur nicht so, dass die Einstellung auf mich passt. Und die Helferin kommt

überhaupt nicht auf die Idee, es mir bequem zu machen. Denn das Lätzchen ist wichtiger. Und ich weiß, dass ich ab jetzt nicht Kunde sondern Patient bin. Es gibt Behandlungsplätze, die sich auf den Patienten oder die Patientin programmieren lassen - und wenn er oder sie im PC aufgerufen werden, stellen sie sich automatisch auf die programmierte Position ein. Sie glauben nicht, dass das einen Unterschied macht? Probieren Sie es einfach aus. Mit den Augen eines Patienten, der - obwohl er sie persönlich nett findet - vielleicht gerade alles andere lieber täte, als seine Zeit auf Ihrem Behandlungsplatz zu verbringen. Machen Sie es anders als die meisten Ihrer Kollegen - und Ihre Patienten und Patientinnen werden es Ihnen danken. Sie werden gerne in Ihre Praxis kommen. Sie werden sich wohl fühlen. Ihnen vertrauen. Sie werden sich für die bestmögliche Behandlung entscheiden. Und am Ende von ihrem Behandlungserlebnis und den perfekten Resultaten im Freundeskreis erzählen.

## 7. Das Schmerzmanagement

Auf die Dosis kommt es an. Aber was ist die richtige Dosis? Sie kennen sicherlich den Effekt, dass ein Angstpatient, der völlig verspannt auf Ihrem Behandlungsplatz liegt, mehr Schmerzmittel benötigt als einer, der völlig entspannt die Behandlung erlebt.

Auch hier kann der Behandlungsplatz die Angst verstärken oder sie reduzieren. Manche Behandlungsabfolgen kommen einer Materialschlacht gleich. Tuben, Fläschchen, Pulver, Instrumente, Bohrer, Spitzen – alles auf dem Arztelement und Tray – verstärkt durch ein oder zwei Tabletops mit zusätzli-

chen Winkelstücken, drei Fußschalter, Kabel. Dazu ein Laser. Ein Intraoralscanner neben der Behandlungseinheit und ein Mikroskop bedrohlich von oben. Und auf dem integrierten Monitor läuft ein Aufklärungsvideo zur Implantologie mit für den Patienten ziemlich viel Blut. Sie können sicher sein, dass sich auch bei Nicht-Angstpatienten die Halsmuskulatur spontan verspannt.

Ein aufgeräumter Behandlungsplatz, in dem sich der Patient wohlfühlt und eine Spritze, die Sie mit handwerklichem Können so setzen, dass man sie kaum spürt, wirken einfach Wunder.

Häufig sind es nur Kleinigkeiten, nur winzige Kettenglieder, die fehlen. Angenommen Ihr Schmerzmanagement reduziert sich auf eine mit den Worten „das piekst jetzt kurz“ eilig gesetzte Spritze. Die so gesetzte Spritze piekst mehr als erwartet und Sie merken schon, wie sich Ihr Patient verspannt. Ihr Patient, der nicht genau weiß, was ihn in den nächsten Minuten erwartet, entwickelt Stress und Sie denken „oh Mann, jetzt muss ich vorsichtig vorgehen – und ich bin heute schon spät dran“. Das heißt, jetzt sind auch Sie leicht vorgespant. Ihr Patient spürt das und da er das Gefühl nicht richtig zuordnen kann, kommt es auch nicht zu einem Stressabbau auf seiner Seite. Man könnte jetzt sagen „dann ist das halt mal so“, wenn man nicht wüsste, dass Patienten unter Stress aufgrund der körperlichen Nähe bei der Behandlung Energie ziehen[4]. Energie und Konzentration, die Ihnen dann bei der nächsten vielleicht schwierigen Behandlung fehlen.

## 8. Erwartungen

Patienten und Patientinnen möchten individuell als besondere Kunden bzw. Kundinnen behandelt werden – insbesondere wenn sie sich für eine höherwertige Behandlung entschieden haben, deren Kosten für sie vielleicht nicht gerade eine Selbstverständlichkeit darstellen.

Aufgeklärte Patienten und Patientinnen erwarten heutzutage nicht mehr in den Status eines „Patienten“, das heißt eines Geduldigen, versetzt zu werden. Sie möchte umworben werden und erwarten eine Dienstleistung auf Augenhöhe.

Als zweites möchten sie verstehen, wofür sie sich entscheiden. Dieser Punkt ist leider gar nicht trivial. Viele Zahnärzte benutzen entweder zu viele Fachwörter, so dass am Ende der Patient leider nur den Preis versteht (und dann viele Nächte darüber schlafen muss), oder sie reden mit ihren Patienten wie mit Kleinkindern oder Ausländern, die der Deutschen Sprache nicht mächtig sind. Dabei möchten Patienten doch nur Ihre Optionen wissen und professionell und verständlich beraten werden, so dass sie das Gefühl haben sich autonom für die für sie beste Behandlung entscheiden zu können.

Nummer drei und vier der Erwartungen sind einerseits die Realisierung des Behandlungsversprechens (z.B. in Hinblick auf Beißgefühl, Ästhetik, Schmerz, Anzahl der Sitzungen und Kosten) sowie andererseits eine 100%ige Konzentration während der Behandlung auf sie und ihr Befinden.

Gerade Letzteres ist sowohl eine Frage der Praxisorganisation als auch eine Frage der Praxisausrüstung – insbesondere der Behandlungsplätze und der Gerätschaften, die Sie während der Behandlung einsetzen. Deren Bedienung muss so einfach sein, dass Sie sich ausschließlich auf Ihren Patienten konzentrieren können. Ihr Behandlungsplatz und Ihre Ausrüstung müssen Ihre Behandlungsabläufe mit dem richtigen Maß an Automatismen unterstützen.

Patienten nehmen sehr stark wahr, ob Sie sich auf sie oder auf Ihre Geräte konzentrieren. Sie erwarten, dass sie im Mittelpunkt stehen. Wenn nicht schmälert das ihr Behandlungserlebnis.

Stehen Sie jedoch im Mittelpunkt und werden ihre Erwartungen erfüllt, berichten sie in der Regel auch im Familien- und Freundeskreis darüber. Und sie geben auch gerne eine Empfehlung ab, wenn sie danach gefragt werden.

Am Ende erwarten alle Patienten ein hervorragendes Resultat der Behandlung.

Manche Zahnärzte und Zahnärztinnen glauben allerdings, dass sie dabei nicht nur eine medizinische sondern auch eine soziale Verantwortung besitzen.

Sie bieten in der Annahme, dass sich der Patient die beste Lösung nicht leisten kann, von vornherein bereits eine Kompromisslösung an.

Das können Sie natürlich tun. Sie dürfen sich dann nur nicht darüber wundern, wenn dieser Patient nach dem Zahnarztbesuch im Reisebüro um die Ecke einen besonderen Urlaub bucht, sich neue Felgen für sein Auto leistet oder für 300 € zum Friseur geht.

Schlimm wird es, wenn er Sie als besonders preiswerten Zahnarzt in seinem Freundeskreis weiterempfiehlt. Also: keine Kompromisse. Wenn im Ausnahmefall ein medizinischer Kompromiss aufgrund der vom Patienten nicht tragbaren Kosten erforderlich ist, dann am Ende der Beratung und nicht zu Beginn.

In diesem Zusammenhang hört man immer wieder: „aber dafür habe ich doch gar nicht die Patienten“. Das mag vielleicht stimmen. Aber wäre es dann nicht angebracht etwas dafür zu tun, dass die „richtigen“ Patienten auch zu Ihnen kommen.