

Knigge im Umgang mit Privatpatienten

| Sybille David



Die Zahnarztpraxis der Zukunft bietet Patienten ein ausgeprägtes Servicekonzept und bindet damit langfristig Patienten, die gerne für ihre Zahnbehandlung aus eigener Tasche zuzahlen und die Praxis zuverlässig weiterempfehlen. Diese Praxisphilosophie bedeutet, ein für die Praxis passendes Management-Konzept zu entwickeln, das Patienten langfristig von der Praxis überzeugt sowie individuelle Qualitätsstandards auch im Service-Bereich festlegt. Zum Konzept gehören auch erstklassige Umgangsformen von Team und Behandler.

Allzu leicht werden im Praxisalltag schon die einfachsten Benimmeregeln übergangen, man hastet aneinander vorbei, ohne sich wahrzunehmen, grüßt nachlässig oder gar nicht, kommuniziert in unangemessenem Ton miteinander usw. Sie kennen das alle ...

Erstklassige Umgangsformen haben auch in der Zahnarztpraxis einen hohen Stellenwert. Patienten, die für eine zahnärztliche Behandlung oft nicht unerhebliche Beträge aus eigener Tasche zahlen müssen, erwarten im Gegenzug neben einer erstklassigen zahnärztlichen Behandlung auch eine erstklassige Betreuung und erstklassigen Service.

Ihre Praxis muss sich mit anderen Dienstleistern messen lassen, Ihr Patient will als Klient oder Gesundheitskunde angesehen werden. Bevor ein Patient Ihre zahnärztliche Behandlungsqualität beurteilen kann, wird er Ihre Umgangsformen beurteilen – und zwar sowohl bewusst als auch unbewusst. Es lohnt sich in der Praxis das gesamte Patienten-Betreuungs-Management regelmäßig zu analysieren, um die Zufriedenheit Ihrer anspruchsvollen Patienten langfristig zu sichern und Ihr Servicekonzept „up to date“ zu halten. Schon am Telefon entscheidet sich häufig, ob sich Ihr Patient in der Praxis willkommen fühlt oder nicht. Langes Klin-

geln, ohne dass der Anruf des Patienten entgegengenommen wird, verärgert ihn unnötig. Ein ständig besetztes Telefon mit einer entspannten Mitarbeiterin, die ankommende und ausgehende Telefonate souverän meistert, zeichnet eine patientenfreundliche Praxis aus. Bei akutem Personalmangel sollten Sie darüber nachdenken, wie Sie den Telefonservice für Ihre Patienten optimal gestalten können. Hier können natürlich auch moderne Hilfsmittel wie Anrufbeantworter, Call-Center etc. genutzt werden. Viele Praxen bieten auch schon die Terminvereinbarung per E-Mail an. Ebenfalls ein guter Weg, das Telefon der Praxis zu entlasten.

Auch der erste persönliche Kontakt mit Ihrem Patienten ist ein wichtiges Entscheidungskriterium für Ihren Patienten, ob er Ihrer Praxis lange Jahre treu bleibt, Sie weiterempfiehlt und auch hochwertige, über die Kassenleistungen hinausgehende Therapievorschlüsse akzeptiert.

Erlebnisqualität beim ersten Kontakt mit Ihrer Praxis

Häufig betritt ein Patient in einem äußerst ungünstigen Moment Ihre Praxis. Möglicherweise telefonieren Sie gerade mit einem schwierigen Gesprächspartner oder sind in eine komplizierte Abrechnung vertieft. Vielleicht vergeben

Sie gerade einen Termin oder sind im Gespräch mit einer Kollegin. Wird in solchen Situationen der ankommende Patient nicht sofort mit der von ihm erwarteten Aufmerksamkeit wahrgenommen und begrüßt, wirkt sich das unmittelbar negativ auf dessen Gemütsverfassung aus.

Beobachten Sie sich selbst einmal, wie Sie in solchen Situationen handeln. Viele Menschen drehen sich bei einem Telefonat instinktiv weg, sobald eine Person in ihr Gesichtsfeld kommt, um sich konzentriert der Stimme im Hörer widmen zu können. Diese, oft unbewusste Reaktion signalisiert dem eintretenden Patienten, dass er stört. Anstelle der erwarteten Begrüßung erfährt der Patient Ablehnung – kein guter Start in eine künftige Patientenbeziehung. Hier hilft nur konsequentes Training der eigenen Handlungsweise.

Trainieren Sie sich darauf, einen ankommenden Patienten stets professionell zu begrüßen. Dies kann die offizielle Begrüßung sein, indem Sie aufstehen, dem Patienten entgegengehen, sich vorstellen, dem Patienten die Garderobe abnehmen und ihn dann zum Empfang oder ins Wartezimmer geleiten. Aber auch ein freundliches Lächeln, ein Nicken, ein Augenzwinkern zeigt Ihrem ankommenden Besucher der Praxis, dass Sie ihn trotz anderweitiger Beschäftigung wahrgenommen haben.