

DENTALZEITUNG

Fachhandelsorgan des Bundesverbandes Dentalhandel e.V.

**EINS
ZWEI
DREI
VIER
FÜNF
SECHS**

„Meine Patienten
zahlen das nicht!“



Erfolgreiche
Herbstmessen –
regional, direkt
und persönlich



Das Geheimnis der
Effekte aus der Tiefe



**Parodontologie und Prophylaxe/
Metall- und Vollkeramik**

B | V | D
Bundesverband Dentalhandel e.V.

0277113

Compliance

„Meine Patienten zahlen das nicht!“

Um Risikopatienten vom Erfolg eines langfristigen und engmaschigen Prophylaxe-Recalls zu überzeugen, bedarf es nicht unbedingt eines guten Praxisstandortes. Grundsätzlich haben Praxen in der Stadt keinen Vorteil gegenüber denen auf dem Land. Die Bereitschaft, Selbstzahlerleistungen auf Dauer wahrzunehmen, hängen vielmehr von anderen Faktoren ab.

Vesna Braun/Appenweier

■ **Stets sind wir in der** Prophylaxe bemüht, am Puls der Zeit zu sein: Die Mitarbeiter besuchen regelmäßig Seminare, bei denen es um fachliche Kompetenzerweiterung, neue Techniken, innovative Produkte, verträgliche und nebenwirkungsarme Materialien geht. Ja, wir können in der Prophylaxe, bei der Erhaltungs-therapie, wie auch in der unterstützenden Parodontaltherapie viel Gutes tun, nicht nur für Zähne und Mundgesundheit, sondern immer mehr auch für die Allgemeingesundheit des Patienten. Für uns „Profis“ ist es unumstritten, dass jeder Patient in regelmäßigen Abständen eine professionelle Unterstützung braucht und auch seinen gesundheitlichen und ästhetischen Profit davon hätte. Die anfängliche Motivation

nach den Prophylaxeseminaren wird allerdings viel zu schnell vom Alltag eingeholt und es wird viel zu schnell eine Erklärung dafür gefunden. Meist heißt es dann: „Wir sind eben auf dem Land“ oder „Unsere Patienten haben nicht das Geld“. Woher die Praxisinhaber und Mitarbeiter den Konteneinblick beim Patienten haben, kann sich mir nicht erschließen. In Deutschland boomt die Wirtschaft und die Menschen geben so viel Geld aus wie schon seit Langem nicht mehr. Die Frage bleibt nur: für was?

Menschen handeln und denken zu über 85 Prozent unbewusst. Das heißt, ein Patient, der im Behandlungszimmer die PZR empfohlen bekommt, hat sich meist schon vorher dafür oder dagegen entschieden.

Er wird nicht wissen warum, aber sein Unterbewusstsein sagt ihm, dass die Empfehlung nur den Geldbeutel der Zahnärzte füllen soll oder er dies wirklich braucht, um seine Zahnsituation zu verbessern.

Schlüsselfunktion Rezeption

Ein Neupatient, welcher die Praxis am Eingang betritt, hat noch keine Ahnung, ob er mit dieser Praxis eine gute Wahl getroffen hat – er hofft es. Wird er an der Anmeldung freundlich, offen und sympathisch mit seinem Namen begrüßt, bestärkt ihn das zunächst einmal (Abb. 1). Er sitzt im Wartezimmer, die Aufregung steigt und damit auch die Aufmerksamkeit. Unser Neupatient nimmt alle visuellen, auditi-



Abb. 1



Abb. 2

▲ Abb. 1: Der Empfang bildet die Grundlage für eine angenehme und vertrauensvolle Zusammenarbeit. ▲ Abb. 2: Der Patient, unser Gast, darf spüren, dass wir uns auf ihn freuen.