

PATIENTENBINDUNG – IMMER WIEDER EINE NEUE HERAUSFORDERUNG

Die Patientengewinnung und -bindung stellen für die Praxis immer wieder eine neue Herausforderung dar. Hohe Qualitätsansprüche wie Organisation, geschultes Personal und Service spielen dabei eine entscheidende Rolle.

Die Patientenbindung ist ein Teil des Praxismarketings und für den wirtschaftlichen Erfolg von hoher Bedeutung. Für einen langfristigen Durchbruch sind verschiedene Faktoren ausschlaggebend. Ohne ein qualifiziertes und motiviertes Team hat die Praxis nur wenige Chancen, den Anforderungen und Erwartungen unserer Patienten gerecht zu werden. Die moderne Praxis von heute benötigt Mitarbeiter, die sich in die „Gedankenwelt“ ihrer Patienten hineinversetzen können. Die Kommunikationsfähigkeit spielt auch hier eine entscheidende Rolle.

In erster Linie sollte sich der Praxisinhaber Gedanken machen, welche Zielgruppe er mit seiner Praxis ansprechen möchte. Dafür kann ein professioneller Internetauftritt auch schon sehr interessant und aufklärend für einen Patienten sein. Auch Social-Media-Portale wie Facebook finden bei den jüngeren Patienten sehr großen Anklang.

Daher sollte die Ausarbeitung eines Prophylaxekonzepts auf keinen Fall fehlen und mit der gesamten Praxis erfolgen.

Dies ist für die Optimierung und Organisation der Praxis von hoher Bedeutung, um den Patienten durch die Praxis kompetent führen zu können.

Damit der Patient diese Abläufe überhaupt nachvollziehen kann, ist es wichtig, ihn über Zusammenhänge aufzuklären und zu beraten. Das sollte am besten in patientenverständlicher Sprache erfolgen.

Eine professionelle und bewährte Unterstützung stellt dabei das von Fachleuten entwickelte Programm ParoStatus dar. Die Zeiten des mühevollen Ausfüllens von Befundblättern sowie das Berechnen mathematischer Größen gehören ab jetzt der Vergangenheit an. Das Programm ParoStatus unterstützt die Praxisabläufe und wertet die Befunde, die ohne zweite Kollegin erhoben werden können, durch dialogfähige Eingabegeräte im Hintergrund aus.

Dadurch hat man die Möglichkeit, sich voll und ganz auf seinen Patienten zu konzentrieren. Anhand von Grafiken, Bildern, Vergrößerungsfunktionen, Vergleichsmodulen und kleinen Demonstrationsfilmen kann der Patient die Behandlungsabläufe sowie Empfehlungen viel besser nachvollziehen. Die Argumente, die für eine optimale Beratung benötigt werden,

werden durch das Programm ParoStatus automatisch mitgeliefert. Auch das leicht verständliche individualisierte Risikoprofil, das wie ein Ampelsystem funktioniert, ermöglicht es der Praxis, die nächste Therapiebehandlung und Recall-Planung zu besprechen.

Am Ende der Behandlung kann dem Patienten sein individualisierter Patientenbrief mitgegeben werden. Alternativ oder zusätzlich kann auch die ParoStatus-App dafür verwendet werden.

Das Patientenfeedback zu ParoStatus ist bei uns sehr positiv. Viele Patienten danken sich bei uns für die hochwertige Beratung und Behandlung. Auch die Zusammenfassung nach der Prophylaxebehandlung kommt bei den Patienten sehr gut an. Das bestärkt uns als ParoStatus-Praxis, so weiterzumachen.

Wir als serviceorientierte Praxis legen großen Wert darauf, dass sich die Patienten bei uns wohl und gut beraten fühlen. Spezielle Serviceleistungen werden bei uns angeboten, um unsere Patienten langfristig zu binden. Zu diesen Service-

leistungen zählt natürlich auch das Programm ParoStatus mit seinem individualisierten Patientenausdruck.

Wenn es einer Praxis gelingt, ihre Patienten immer wieder positiv zu überraschen, werden bestehende Patienten gebunden und gleichermaßen automatisch zu Werbeträgern für neue potenzielle Patienten. **I**



DH NADINE MICHALIK
Dentalhygienikerin in der Münchener Zahnarztpraxis Dr. Butz & Partner in den Fünf Höfen