

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

Zahnarztpraxen entwickeln sich zunehmend zu patientenorientierten Dienstleistungsunternehmen mit einem breiten Behandlungsspektrum und individuellen Betreuungskonzepten. Gleichzeitig mit dem Wettbewerb um gute Patienten steigt auch deren Anspruchsdenken, sodass insbesondere diejenigen Praxen, die es schaffen, die Ansprüche der Patienten zu erfüllen oder gar zu übertreffen, erfolgreich sein werden.

Diese Entwicklung bedingt die Notwendigkeit, sich neben der Behandlung von Patienten auch mit einer Reihe organisatorischer Fragestellungen beschäftigen zu müssen. Ein systematisches Management ist für Zahnarztpraxen heute wichtiger denn je.

Das Patientenmanagement ist ein Verantwortungsbereich, mit dem sich viele Praxen heute noch immer schwertun. Oft wird mit diesem Begriff das in Verbindung gebracht, was ohnehin schon zur Alltagsroutine zählt: nämlich Terminkoordination und Patientenverwaltung. Dabei geht es um weitaus mehr.

Als Zahnarzt oder Mitarbeiter in einer Zahnarztpraxis wissen Sie sicherlich, wie wichtig es ist, Patienten nicht nur medizinisch, sondern auch menschlich zu behandeln. Ein zufriedener Patient ist nicht nur die Grundlage für eine erfolgreiche Praxis, sondern auch eine Belohnung für Ihre Arbeit und Ihr Engagement.

Eine Praxis ist ein Dienstleistungsunternehmen. Zum Erfolg führen daher vor allem Patientenzufriedenheit und Patientenbindung. Zufriedene Patienten vertrauen Ihnen. Sie werden eher hochwertige Leistungen in Anspruch nehmen und es ist unwahrscheinlicher, dass sie sich bei der erstbesten Gelegenheit ein Konkurrenzangebot einholen. Sie bleiben Ihrer Praxis über viele Jahre treu, empfehlen die Praxis Familienmitgliedern, Freunden und Kollegen. Ein langfristig gebundener, begeisterter Patient ist für die Praxis Gold wert.

Mit dem Nachschlagewerk haben Sie sich für ein Werk entschieden, das nicht nur grundlegendes Wissen vermittelt, sondern Ihnen auch konkrete Umsetzungstipps und Handlungshilfen für die Praxis an die Hand gibt.

In diesem Buch erfahren Sie, wie Sie Ihre Patienten als Kunden wahrnehmen und deren Erwartungen erfüllen können. Sie lernen, wie Sie die Wahrnehmung Ihrer Praxis durch den Patienten verbessern und dadurch die Patientenzufriedenheit steigern können. Darüber hinaus erhalten Sie konkrete Tipps für die serviceorientierte Kommunikation und Organisation Ihrer Praxis sowie für das Beschwerdemanagement und die Patientenbefragung.

Das Werk enthält umfassende Informationen zum Thema Patientenorientierung in Zahnarztpraxen. Der Leitsatz ist „Der Patient ist Kunde – der Kunde ist König!“

Als Teil der Broschurreihe „Modernes Praxismanagement“ werden moderne Ansätze der Patientenorientierung vermittelt. Das Werk nimmt Sie mit auf eine Reise durch die Praxis

und zeigt auf, wie Erwartungen gebildet werden, was der Patient wahrnimmt und wodurch das Qualitätsurteil des Patienten beeinflusst wird. Jeder dieser Punkte ist zu einem gewissen Maß von der Praxis beeinflussbar. Es werden Ansätze und Strategien aufgezeigt, wie die Erwartungen und das Erleben des Zahnarztbesuches so gestaltet werden können, dass der Patient begeistert ist.

Ein wesentlicher Bestandteil ist darüber hinaus das Thema Kommunikation. Hierbei werden Grundlagen, aber auch konkrete Negativ- sowie Positiv-Beispiele dargestellt. Checklisten und Tipps runden das Thema ab und helfen, einen einfachen Einstieg in die praxisorientierte Umsetzung zu finden.

Ich wünsche Ihnen viel Freude bei der Lektüre und Erfolg bei der Umsetzung der Tipps in der Praxis.

Beate Kirch

im Juni 2023

Hinweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers verzichtet und stattdessen die männliche Form verwendet, z. B. „der Patient“, „der Zahnarzt“ und „der Mitarbeiter“. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.