



Die Kunst, Patienten als Gäste zu behandeln

Tips für den First Class-Service

„Begeisterung und positive Überraschung sind die Gefühle, die eine Praxis – oder besser: das Praxisteam – schon beim ersten Kontakt auslösen müssen! Wichtig ist, daß wir jeden Patienten als einen lieben Gast betrachten und ihm unsere Freude und Wertschätzung zeigen!“, lautete die Devise des Seminars „Die Kunst, Patienten als Gäste zu behandeln“, das der Zahnärztliche Arbeitskreis Kempten e. V. im März dieses Jahres durchführte.

Eine moderne technische Ausstattung und fachliches Wissen reichen heute „auf dem hart umkämpften Gesundheitsmarkt nicht mehr aus, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein. Das Dienstleistungsunternehmen Zahnarztpraxis wird an anderen Erfolgsfaktoren gemessen: Da Patienten als medizinische Laien kaum in der Lage sind, die fachliche Qualität ihrer Zahnarztpraxis zu beurteilen, legen sie auf andere, „menschliche“ Dinge Wert. Sie bewerten „ganzheitlich“: Stimmungseindrücke, Akzeptanz ihrer Person, optische Anreize, persönliches Wohlbefinden, die Organisation und Kommunikation prägen das Bild der Praxis“, so die einleitenden Worte der Referentin Karin Namianowski.

Besondere persönliche Betreuung ist gefragt
68 % der Patienten wechseln die Praxis, weil sie das Gefühl haben, daß man ihren physischen und psychischen Bedürfnissen gleichgültig gegenübersteht. Untersuchungen haben bewiesen, daß Praxen bevorzugt werden, die sich um eine besonders persönliche Betreuung ihrer Patienten bemühen.

- Eine der wichtigsten Aufgaben des gesamten Praxisteams ist es, daß der Patient nach jedem Zahnarztbesuch ein gutes Gefühl hat und sich darin bestätigt fühlt, daß er sich für die richtige, auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Praxis entschieden hat.

- Die Patientenerwartungen haben sich dahingehend verändert, daß der Patient zu dem erhöhten qualitativen Anspruch, auch sehr viel Wert auf einen guten Service, eine bevorzugte („First Class-“) Behandlung und eine Individualität legt.

Wie dies alles im Praxisalltag umsetzbar ist, wurde von der Referentin nicht nur theoretisch erläutert, sondern von den Kursteilnehmern auch gleich geübt, gemäß der Erkenntnis, daß der Mensch am besten lernt, wenn er etwas selbst tut. Ob es nun die gewinnende Begrüßung am Telefon, der Empfang des Patienten an der Rezeption, das Aufrufen der Patienten aus dem Wartezimmer oder der souveräne Umgang mit Beschwerden war – alle wichtigen Betreuungssituationen wurden durchgespielt und optimiert. Selbst „alte Hasen“ erhielten noch Anregungen, die ihnen den Umgang mit ihren Patienten in Zukunft erleichtern werden.

Richtiges Verhalten, auch wenn „das Chaos tobt“

„Alle Teammitglieder – und dazu zählt auch immer der Chef – müssen dem Patienten vermitteln, daß er heute *der Erste, Einzige und Wichtigste* ist – auch wenn im Hintergrund das Chaos tobt!“, forderte die Frau Namianowski und gab dazu folgende Tips:

- Immer mit einem Lächeln ans Telefon gehen und mit ruhiger Stimme sprechen.
- Empfangen Sie den Patienten an der Rezeption mit Herzlichkeit und persönlichen Worten.
- Überdenken Sie die Terminvergabe, damit es nicht zu Wartezeiten kommt. Im übrigen ist ein übereifriges „vor-sich-hin-Arbeiten“ kein Zeichen von besonderem Fleiß, sondern eher ein Zeichen von Kopfllosigkeit.
- Bewegen Sie sich in der Praxis stets gelassenen Schrittes, eiliges Hasten wirkt gestreßt und führt nur zum Fall.



Patienten-Wohlfühlprogramm und First Class-Service

Trotz bester Absichten und Motivation gibt es immer wieder Tage, an denen einfach nichts klappen will und die eigene Laune auf den Nullpunkt sinkt. Selbstverständlich wurde auch über dieses – jedem gut bekannte Thema – eifrig diskutiert.

Was können die Damen an der Rezeption tun, damit sich der Patient in der Praxis richtig wohl fühlt und spürt, daß er willkommen ist?

- Schenken wir jedem ein Lächeln und einen strahlenden Blick.
- Der Patient verdient unsere ganze Aufmerksamkeit! Wichtig ist dabei die richtige Körperhaltung: Nie schräg über die Schulter schauen, das drückt Mißtrauen aus. Stattdessen aufrecht, selbstbewußt, offen und dem Patienten zugewandt.
- Bei Ablenkung müssen wir unserem Gast unbedingt ein Zeichen geben, damit er weiß, daß wir ihn gesehen haben.
- Unseren Patienten behandeln wir gleich bei deren Ankunft wie einen willkommenen Gast. Das bedeutet, daß wir ihn per Handschlag begrüßen, ihm aus dem Mantel helfen (diesen selbstverständlich gleich an der Garderobe unterbringen), nach den Umständen der Anreise und nach dem persönlichen Wohlbefinden fragen. Selbstredend, daß wir jeden Patienten mit Namen ansprechen.
- Patienten, die das erste Mal in unsere Praxis kommen, freuen sich über einen kleinen Rundgang in der Praxis. So lernen sie die Räumlichkeiten kennen und finden sich besser zurecht.
- Es ist für uns im privaten Leben selbstverständlich, als guter Gastgeber beim Eintreffen der Gäste aufzustehen. Auch unsere Patienten sind Gäste. Daher ist es auch hier eine Form der Höflichkeit, bei der Begrüßung aufzustehen und nicht wie festgeklebt hinter dem Tresen auf dem Bürostuhl sitzen zu bleiben.

„Sollten Sie jetzt denken ‚Da haben wir ja viel zu tun!‘, kann ich nur zustimmen. Doch nur ernsthafte Bemühungen um den Patienten bringen auch eine Steigerung der Resultate. Beginnen Sie zunächst nur mal mit

einem Punkt aus dem „Patienten-Wohlfühlprogramm“. Ist es Ihnen zu aufwendig, alle Patienten per Handschlag zu begrüßen, dann konzentrieren Sie sich zumindest auf die neuen Patienten. Hier gibt es keine Kompromisse!“, riet die Referentin.

Tips für Raumgestaltung und Dekoration

Wer lange Wartezeiten hat, sollte zumindest für bequeme Stühle sorgen. Empfehlenswert ist es, selber einmal im Wartezimmer Platz zu nehmen, den Blick schweifen zu lassen und dabei zu prüfen, ob man sich in diesem Raum wohl fühlt!

In der Praxis sollten helle Farben dominieren. Kühles (Krankenhaus-) Weiß ist out. Pastelltöne und die individuelle Gestaltung der Wände (z.B. mit einer Wischtechnik) vermitteln Behaglichkeit und Wärme. Daß Bilder und Gegenstände immer eine positive Ausstrahlung haben, ist bei der Dekoration ebenfalls ein wichtiger Punkt. Auf abstrakte Bilder, bei denen sich jeder fragt, was sie darstellen sollen, düstere Farben und Motive (Beispiel: einsamer Baum ohne Blätter vom Wintersturm umbraust auf abgelegener Anhöhe) sollten wir besser verzichten.

Ein phantasievolles, größeres Bild an der Decke über dem Behandlungsstuhl bietet dem Betrachter einen guten Anhaltspunkt fürs Auge und sorgt außerdem noch für Ablenkung.

Im Wartezimmer liegen aktuelle Zeitschriften, die der Praxisphilosophie entsprechen sollten. (Mineral-)Wasser sollte den Patienten immer zu Verfügung stehen.

Die Rezeption selbst sollte frei von Informationsbroschüren sein. Frische Blumen stellen einen wunderschönen Blickfang dar, ebenso eine der Jahreszeit entsprechende geschmackvolle Dekoration.

Als unangenehm wird der typische „Zahnarztpraxisgeruch“ empfunden. Dem können wir ganz einfach mit Kerzen, Duftlampen oder Blütenblättern mit dem Duft von Orangen, Limonen, Kokos, Zimt oder Bergamotte entgegenwirken. Allerdings sollten wir darauf achten, daß es sich um frische Düfte handelt. Schwere Düfte oder Räucherstäbchen haben in einer Praxis nichts verloren!

Tanja Wiedemann,
Kempton