



Qualität. Nachdem im Behandlungsstuhl beim Zahnarzt immer ein Mensch sitzt und nicht nur DIN-genormte Werkstoffe bearbeitet werden, kommt es sehr stark auf die stimmige harmonische Beziehung zwischen Behandler und Patient an. Wir messen bei der Beurteilung zahnmedizinischer Qualität nicht nur die Arbeit des Zahnarztes, sondern wir messen stets die Erwartungshaltungen, die Gewohnheiten der Klientel und den neuen Lebensstil der Patienten mit.

„Dental-Qualität“ entsteht auch dadurch, daß der Patient den für ihn richtigen Zahnarzt findet und umgekehrt. Kein Zahnarzt kann für alle Patienten der Richtige sein.

Für die Patienten ist immer noch die beliebteste Art der Informationsgewinnung die Mundpropaganda. 75 Prozent finden über Empfehlungen ihrer Verwandten, Bekannten, Freunde und Kollegen ihren besten Zahnarzt. Nur drei Prozent entdecken den Zahnarzt in den Gelben Seiten oder irgendwelchen Verzeichnissen. Zahnärzte, die glauben, daß man allein durch solide Qualitätsarbeit die Mundpropaganda ankurbeln kann, werden bitter enttäuscht. Gerade die anspruchsvolle Qualitätsarbeit erfordert mehr Marketing.

*BZB: Nach welchen Kriterien werden Zahnarztpraxen von Patienten beurteilt? Kann der Patient als Schiedsrichter wirklich die Qualität einer Zahnarztpraxis beurteilen oder schaut er vielleicht zu sehr auf Äußerlichkeiten und vermag die fachliche Qualifikation nicht einzuschätzen?*

*Prof. Riegl:* Patienten beurteilen Zahnarztpraxen nach dem von uns entwickelten Qualitätsmodell anhand von 14 Schlüssel-Beurteilungskriterien.

Es handelt sich dabei um sogenannte zahnärztliche Kernkompetenzen. Sie reichen von der Hygiene-Qualität bis zur Service- und Organisationsqualität der Praxis. Die rein fachlichen Qualitäten, wie zahnärztliche Untersuchung, Beratung und Behandlung, haben bei den Patienten erwartungsgemäß den höchsten Stellenwert. Diese „Pflichtqualitäten“ von Zahnärzten werden als selbstverständliche Bedingungen auf höchstem Niveau erwartet oder vorausgesetzt. Defizite führen auf diesem Gebiet zum abrupten Zahnarztwechsel.

Scheinbar unwichtigere Beurteilungen außerhalb der Zahnmedizin, wie z.B. die Informationsmittel der Praxis oder die Qualitäten des Labors, können, wenn sie extrem gut ausfallen, bei den Patienten die berühmten Aha-Erlebnisse, also Überraschung und Zusatzbegeisterung, auslösen. Mit fachlicher Leistung läßt sich dagegen weniger Zusatzbegeisterung auslösen. Das ist wie bei einem Auto: Kein Anbieter kann heute ein Fahrzeug verkaufen, indem er immer wieder darauf hinweist, daß sein Fahrzeug als besondere fachliche Qualität die Eigenschaft hat, zu fahren. Der Kunde von heute fragt, was kann das Auto von heute außer gut fahren noch? Genau diese sinnvollen, wichtigen Begeisterungselemente zum Aufbau einer belastbaren Zahnarzt-Patienten-Beziehung haben wir in unserer Image-Studie als Erfolgsfaktoren in Ergänzung zur fachlichen Kompetenz entschlüsselt.

Sofern ein Zahnarzt behauptet, Patienten könnten die wahren Qualitäten seiner Zahnarztpraxis auf keinen Fall beurteilen, ist er zukunftsgefährdet. Die Praxis der Zukunft muß so gut sein, daß sie vom Laien in ihrer Qualität wahrgenommen, beurteilt und bevorzugt werden kann. Alles andere verursacht künftig für den Zahnarzt nicht selbstgesteuerte, sondern fremdgesteuerte Patientenströme. Das heißt, er bekommt nicht die Patienten, die er sich selbst verdient hat, sondern solche Patienten, die ihm andere Stellen, die über seine Qualitäten entscheiden, zugestehen. Stichwort: Einkaufsmodelle und selektive Kontrahierungen.

*BZB: Was macht eine gute Zahnarztpraxis aus, wann wird die Praxis zum Geheimtip?*

*Prof. Riegl:* Die exzellente Praxis weiß nicht nur genügend über die Zähne des Patienten und seine Krankheitsbilder, sondern über den gesamten Patienten. Sie weiß, was Patienten erwarten und erhoffen, noch bevor die Patienten es selbst errahnen. Eine Praxis, die allen Patienten gerecht werden will, kann kein markanter Geheimtip werden, sondern ist eine angepasste, mittelmäßige, durchschnittliche und austauschbare Einrichtung. Was hervorragende Praxen auszeichnet, ist, daß sie im Beisein der Patienten harmoni-