

Praktisches Seminar über Beratungs-, Behandlungs- und Betreuungsqualität:

Erster Klasse beim Zahnarzt

„Der Nächste bitte“ oder gar „Die Druckstelle nach Zimmer 3“. Ein überfülltes Wartezimmer – schlecht gelüftet – uralte, zerfledderte Zeitschriften. Das Beratungsgespräch über eine umfangreiche Restauration nach längerer Behandlung – Patient erschöpft, mit noch wirkender Anästhesie und Alginatresten zwischen den Zähnen...

Die Drei-Zimmer-Gleichzeitig-Behandlung, mit „mal eben Zst-machen“ und der Prophylaxe mit dem – eher schädlichen – Pulverstrahlgerät. Der neuer Patient – gleich im Stuhl, Mund auf, erst mal ein paar Punkte machen, mit Beratung bei laufender Turbine, so nebenbei. Szenen einer Praxis.

Nicht umsonst sind viele Hilfe benötigende Patienten auf der Suche nach einem Zahnarzt, von dem sie eine professionelle Beratung, Behandlung und Betreuung erwarten, um langfristig alle dentalen Sorgen los zu sein. Also: keine Patchwork-Zahnheilkunde, sondern eine Sanierung von Grund auf mit vorausgegangener fundierter Diagnostik und Beratung und einem konsequenten Nachsorgekonzept.

Dazu gibt es inzwischen jede Menge und allerorten Kurse und Seminare, von Psychologen, Werbespezialisten und Unternehmensberatern. Nur: die „Marketing-Tricks“ zur Patienten-Zufriedenheit und „Verkaufs-Strategien“ von Bleaching, Veneers und Zusatzleistungen bleiben – bei schalem Beigeschmack – häufig hohle Überschriften, wenn dem Referenten der fachliche Hintergrund und die eigene zahnärztliche Tätigkeit fehlen. Kurzum: Jemand, der dieses Thema mit Leben und unmittelbar umsetzbaren Inhalten füllen will, muss eigentlich ein Zahnarzt sein. Er muss ständig das machen, wovon er redet.

Dr. Michael Cramer aus Overath hat vor mehr als zehn Jahren mutig die Kassenzulassung niedergelegt und seine Vision, eine Tätigkeit als echter Freiberufler in einer reinen Privatpraxis, erfolgreich realisiert. Aus 25 Jahren Praxis-

erfahrung, vielen Diskussionen mit Kollegen und zahlreichen eigenen Seminaren und Vorträgen, hat er ein neues Seminar zusammengestellt: „Erster Klasse beim Zahnarzt“. „Titelheld“ des Seminars ist ein Patient mittleren Alters, mit umfangreichem Sanierungsbedarf, Zahnarztgeschädigt, motivierbar, mit wenig Zeit, da beruflich stark beansprucht. Er hat den Wunsch nach dauerhafter Sanierung und „anschließend Ruhe vor dem Zahnarzt“. Dafür ist er gerne bereit, in seine Zähne zu investieren.

Er durchläuft alle Stadien einer umfangreichen Behandlung, vom ersten Telefonanruf bis zum Recall. Er wird umfangreich untersucht und beraten, durchlebt die Freuden und Leiden der professionellen Zahnreinigung, verbringt lange Stunden auf dem Behandlungsstuhl, wird parodontal operiert, endodontisch behandelt, funktionsanalytisch vermessen und konservierend/prothetisch restauriert. Er ist froh, endlich die richtige Praxis gefunden zu haben und verabschiedet sich nach jeder Behandlung auch von den Mitarbeiterinnen mit Handschlag. Und lobt am Ende das Team ob seiner hohen Professionalität. Alles hat gut geklappt.

An seinem Beispiel wird die perfekte Dienstleistungspraxis vorgestellt, mit praktischen Darstellungen, nicht nur wie häufig als Gliederung. Neben den reinen zahnärztlichen Tätigkeiten – Eingangsgespräch, Patienten-Motivation und -Selektion, Behandlungsplanung, professionelle Zahnreinigung, Systematik und Zeitmanagement bei umfangreichem Behandlungsbedarf (Langzeitsitzung) und dem Nachsorgekonzept werden administrative Themen bespro-

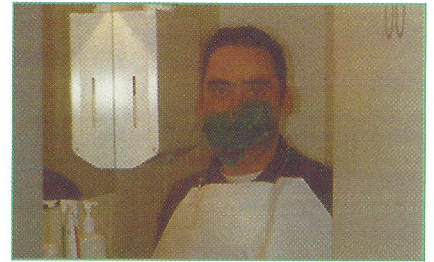


Abb. 1: Die „kleine Behandlungspause“ wird so für den Patienten wohl weniger erholsam.

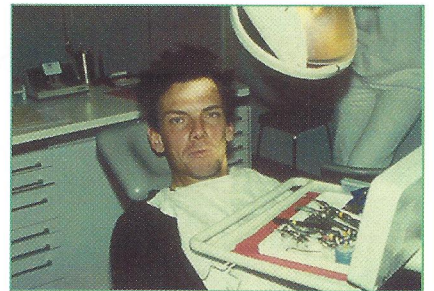


Abb. 2: So wird das Beratungsgespräch für den Patienten garantiert zum Horror.

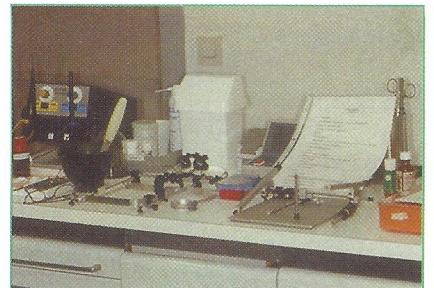


Abb. 3: Perfekte Arbeitsvorbereitung durch Checkliste.

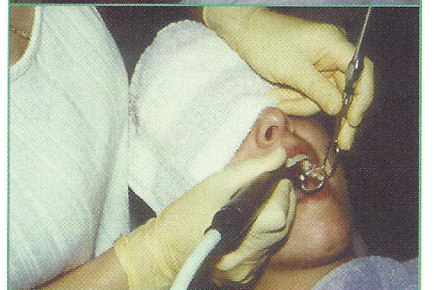


Abb. 4 und 5: Mit wenig Aufwand lässt sich der Aufenthalt im Behandlungsstuhl für den Patienten komfortabler machen.

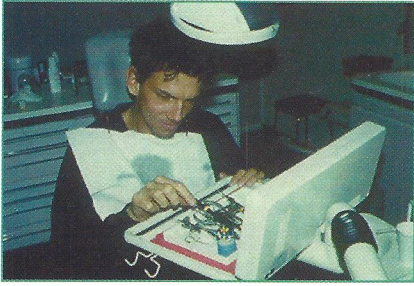


Abb. 6: Auch die große Behandlungspause sollte besser vermieden werden. Nicht jeder Patient wird mit Interesse die Wartezeit zur Inspektion der Instrumente nutzen.

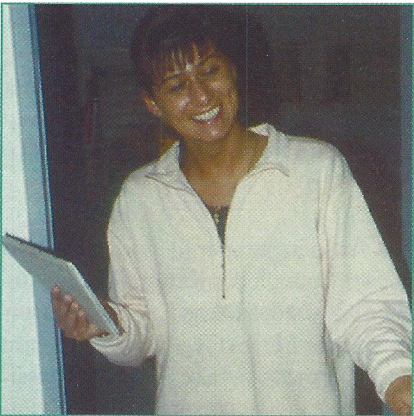


Abb. 7: Ein freundliches, persönliches Aufrufen des Patienten im Wartezimmer hebt die Stimmung auf beiden Seiten.

chen. Informationsfluss in der Praxis, Büro-Kommunikation, perfekte Arbeitsvorbereitung, Pannenfremdheit durch Checklisten, Mitarbeiter-Motivation und -Schulung, Bestellsystem sowie Strukturierung des Behandlungsablaufs und des Patientenmanagements werden vorgestellt und diskutiert.

Ein weiterer Schwerpunkt des Seminars ist die detaillierte Darstellung der oft so genannten „Wohlfühlpraxis“, die darauf

abzielt, dem Patienten mit vielen kleinen Details die Behandlung so angenehm wie möglich zu gestalten, ihm das Gefühl zu geben, willkommener Gast in der Praxis zu sein. Er ist es ja, der die Gehälter zahlt, nicht die Sparkasse.

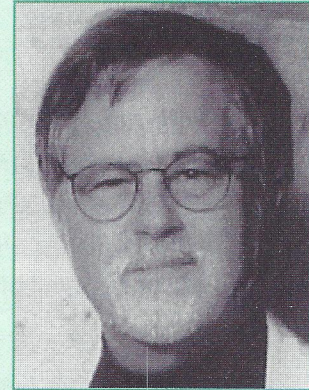
Das Seminar ist gut gefüllt mit zahllosen praktischen Beispielen, positiven wie negativen, aus eigener reicher Erfahrung; sozusagen mit vielen „klinischen Fällen“. Als Beispiel seien die schmerzlose Anästhesie und das perfekte Anlegen von Kofferdam zu nennen.

„Das Wichtigste: Die Basis eines Gesprächs zur Sanierung und zum Erhalt der Zähne muss ein im Kopf und in den Fingern des Zahnarztes lebendiges, qualitätsorientiertes Behandlungskonzept sein. Wenn eine Vision davon da ist, ist es auch leicht, dem Patienten das anzubieten, was optimal für ihn ist“, so Dr. Cramer. Und sich von Patienten zu trennen, die „nur keine Zahnschmerzen haben wollen“. Und dann sei es auch leicht, auf dieser Basis die Praxisstrukturen zu optimieren.

Die „Tricks“ und „Verkaufsgespräche“ – negativ besetzte Begriffe – erübrigten sich, wenn dann noch das Beratungs- und Betreuungskonzept stimmig ist. Oder kennen Sie einen Arzt, der seinen Patienten eine neue Hüfte oder ein EKG „verkauft“? Daher sind reine Marketingbemühungen ohne die entsprechende fachliche Qualifikation langfristig ein Bumerang und führen in eine Sackgasse.

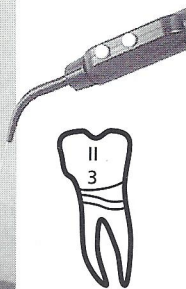
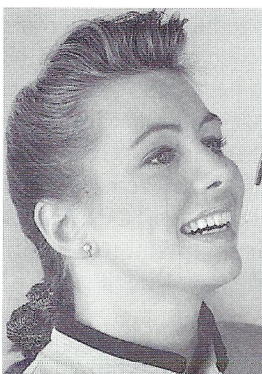
Das Tages-Seminar eignet sich hervorragend als Team-Kurs (vor allem der

Chef muss mitkommen), so Dr. Cramer. Teile daraus sind auch als Tagungsbeitrag zu verwenden. Es existiere zudem ein sehr umfangreiches Script. ■



Dr. Michael Cramer, Jahrgang 1943, Ausbildung und Assistentenzeit in Köln. Frühzeitige intensive Fortbildung in allen Sparten präventiver und rekonstruktiver Zahnheilkunde. 1975 Niederlassung in Overath, seit 1990 als reine Privatpraxis. Seit 2000 Praxisgemeinschaft mit dem Oralchirurgen Dr. Matthias Stamm. Von 1992 bis 1994 Vorsitzender der Studiengruppe für Restaurative Zahnheilkunde. Vielfältige Referententätigkeit, Veröffentlichungen und fachliche Aktivitäten. Mitglied der Fortbildungskommission der Zahnärztekammer Nordrhein.

Arbeitsschwerpunkte: Prävention, Parodontologie, Endodontie, Funktionstherapie, Vollkeramik, systematische Rekonstruktion vielschichtig behandlungsbedürftiger Problemfälle mit nachfolgendem Erhaltungskonzept.



PERIPROBE® + PERIOCHARTING®

Aus der Tasche (PeriProbe) ...

... in die EDV (Periocharting)

Parodontale Diagnostik + Therapie + Kommunikation

(Patient & Überweiser & etc. ...)

in Reichweite Ihrer Fingerspitzen (einfach MS Winword®)

Neugierig? Einfach anrufen! Einfach Periocharting!

Demoversion = Gratis! Vorortpräsentation = Gratis!

Und, und ... vieles mehr, 24 Stunden / 7 Tage die Woche

Tel.: 0 26 25 / 96 02 19

Internet: <http://www.periocharting.de>

BTK 2000