


## Interdisziplinäre Qualitätsoptimierung und wichtige Fortbildungspunkte für Ihre Praxis



Kaum eine Berufsgruppe verfolgt derart konsequent und umfangreich ihre kontinuierliche Weiterqualifikation wie die Zahnärzteschaft. Das Angebot an Fortbildungsveranstaltungen ist entsprechend groß. Doch die Teilnahme an Seminaren und Workshops will gut geplant sein, um Zeit- und Kostenaufwand in Grenzen zu halten.

### „Weshalb in die Ferne schweifen, wenn das Gute liegt so nah!“

Um interessante Seminare und Workshops mit hochqualifizierten Referenten erleben zu können, müssen Sie keine weiten Anfahrtswege mit hohem Zeitaufwand in Kauf nehmen. Denn Pogrzeba bietet auch 2008 wieder ein attraktives Seminarangebot für Zahnärztinnen, Zahnärzte und Praxisteams. Im 6. Jahr in den neuen Räumen in Stuttgart-Mühlhausen ist das Veranstaltungsangebot so umfangreich und interessant wie nie. Renommierte, auf den Dentalbereich spezialisierte Referenten stellen den Praxisbezug und die Qualität der Wissensvermittlung sicher.

Nutzen Sie Pogrzebas Angebot. Los gehts mit der ersten Veranstaltung am 11. April 2008 – ein **Erste-Hilfe-Kurs für Helferinnen**. Eine Übersicht mit weiteren geplanten Seminaren und Workshops finden Sie auf der  Seite 4.

### Einladung zum Erste-Hilfe-Kurs für Helferinnen

**...und Ihr Team ist fit für den Fall der Fälle!**  
Viele Menschen gehen davon aus, dass sie in einer Notfallsituation überfordert sind. Dabei spielt oft die Angst, etwas Falsches zu machen, eine entscheidende Rolle. Fälschlicherweise wird davon ausgegangen, dass Erste Hilfe eine komplizierte Angelegenheit ist. Das Seminar widerlegt dies und vermittelt einfach anwendbare, überschaubare Maßnahmen. Dabei werden Methoden verwendet, bei denen alle Teilnehmer in der Gruppe mitarbeiten. Es muss also niemand einzeln Übungen vormachen.

**Termin:** Freitag, 11. April 2008,  
14<sup>00</sup> bis ca. 19<sup>00</sup> Uhr

**Ort:** Pogrzeba DENTAL-LABOR GmbH

**Referent:** Franco Günthner  
[www.guenthner-training.de](http://www.guenthner-training.de)

**Teilnahmegebühr:** kostenlos

**Anmelden** können Sie sich am einfachsten mit der Fax-Antwort auf Seite 4. Wir freuen uns auf Sie!

Herzlichst, Ihr

  
ZTM Klaus D. Pogrzeba

# „Treue“ kommt von Betreuung

*So behalten Ihre Patienten Sie in guter Erinnerung und kommen gerne wieder.*

Von Dr. Albert Pietsch

Eine Zahnarztpraxis kann nur dann wirtschaftlich erfolgreich sein, wenn sich das gesamte Team einer simplen Tatsache bewusst ist: Jeder einzelne Patient ist Dreh- und Angelpunkt aller Praxisaktivitäten. Das klingt als Anspruch an die eigene Praxis gut, muss aber immer wieder in den Köpfen des Teams und der Ärzte verankert werden.

An Zahnarztpraxen herrscht kein Mangel. Doch solange Sie die Bedürfnisse Ihrer Patienten besser befriedigen als der Kollege um die Ecke, werden Ihre Patienten Ihnen treu bleiben. Diese Bedürfnisse gehen weit über die rein zahnmedizinische Behandlung hinaus. Ein Patient möchte nicht nur während, sondern auch vor und nach der Behandlung das Gefühl haben, er stehe im Mittelpunkt Ihres Interesses – auch wenn er gerade keine teure, hochwertige Restauration braucht.

„Ich war neulich beim Zahnarzt – katastrophal! Lieber gehe ich dreimal zum Frauenarzt als einmal zu diesem Zahnarzt. Erst schaffte ich es nur knapp, rechtzeitig in die Praxis zu kommen, weil es in dieser Straße keine freien Parkplätze gibt. Dann raus aus diesem engen, stickigen Fahrstuhl. Auf mein Klingeln wurde der Türöffner nur so kurz gedrückt, dass ich die Tür nicht aufbekommen habe. Dann musste ich nochmal läuten – und kam mir schon gleich ein bisschen blöd vor. Nun stand ich also am Empfang und wartete und wartete. Da kam der Zahnarzt aus einem Zimmer, begrüßte mich noch nicht mal mit einem Nicken und sagte zu einer der Mitarbeiterinnen: „Lassen Sie uns doch nachher darüber reden, wann wir unsere Privatsprechstunde machen wollen. Überlegen Sie schon mal, an welchem Tag wir viel Zeit für die Beratungsgespräche und auch für ein Tässchen Kaffee haben.“ Ja toll, habe ich da gedacht. Ich stand da mit meinem Kassenkärtchen in der Hand, brauchte nur eine Kontrolluntersuchung und über-

legte mir, was ich denn davon jetzt halten soll. Kein Mensch hält es dort für möglich, dass auch ich mir hochwertige Restaurationen wünsche und sogar bereit und in der Lage bin, dafür zu bezahlen. Vorausgesetzt, man nimmt sich die Zeit, mich entsprechend zu informieren. Ja und dann wollte ich während der Wartezeit nochmal auf die Toilette gehen. Sie ist schön eingerichtet, hell, sauber und freundlich. Aber ich verstand jedes Wort, das am Empfang gesprochen wurde, und machte mir natürlich meine Gedanken, wie viel von dem, was auf der Toilette passiert, draußen zu hören ist. Also ich habe mich überhaupt nicht wohl gefühlt. Eins ist sicher: Bei dem war ich zum letzten Mal.“ Ihre Patienten sprechen mit vielen Menschen über ihre Erfahrungen beim Zahnarzt, mit Ihnen selbst und Ihrem Team allerdings nur in den seltensten Fällen. Obwohl es extrem wichtig für Ihren Erfolg ist, bekommen Sie die wenigsten Informationen darüber, was an Ihrer Praxis und Ihrer Leistung beeindruckend ist und was als negativ empfunden wird. Sie erfahren also nur sehr bedingt, ob Ihre Patienten sich bei Ihnen gut fühlen.

## **Gut angekommen ist gut eingestimmt**

Ein Arztbesuch beginnt für Ihre Patienten bereits vor dem Betreten der Praxisräume. Ist Ihre Praxis leicht zu finden? Verschicken Sie eine Anfahrtsskizze an neue Patienten? Ist die Praxis mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen? Finden Patienten in Praxisnähe einen Parkplatz? Hat das Praxisgebäude einen Fahrstuhl? Wenn Sie all diese Fragen mit einem spontanen „Ja“ beantworten können, haben Sie schon viel potenziellen Stress beiseitegeräumt. Einmal angekommen, ist ein freundlicher Empfang des Patienten in Ihrer Praxis das Sahnehäubchen in der ersten Phase des Aufenthalts. Auch im Wartezimmer sollte sich Ihr Patient behaglich fühlen können. Geschmackvolle Zeichnungen, Gemälde, interessante Objekte und Skulpturen lenken vom Gedanken an die Behandlung ab. Berücksichtigen Sie auch hier die



Dr. Albert Pietsch, Zahnarzt mit eigener Praxis in Mühlheim. Examen und Promotion zum Dr. med. dent. 1974. Seit 1977 niedergelassener Zahnarzt in Mühlheim/Main. Die Gemeinschaftspraxis ist seit 1999 nach ISO 9001 zertifiziert. Er ist Mitglied in verschiedenen Fachgesellschaften. Seine besonderen Arbeitsgebiete umfassen Praxisorganisation, Arbeitssystematik, effiziente Behandlungskonzepte, Qualitätsmanagement. Autor des Buches „30 Bausteine für Ihren Praxiserfolg“. Vorträge und Workshops: Praxisführung, Qualitäts-Standards, effiziente Praxisabläufe.

Kontaktadresse: Dr. Albert Pietsch, Bischof-Ketteler-Straße 31-33 63165 Mühlheim/Main (Lämmerspiel) Telefon 0 61 08 / 6 89 80 Telefax 0 61 08 / 15 36 E-Mail: dr.pietsch@zahnarzt-muehlheim.de Internet: www.zahnarzt-muehlheim.de

Intimsphäre Ihrer Patienten und lassen Sie sie auf einzelnen Stühlen Platz nehmen, nicht auf Sofas oder Bänken. Viele Menschen empfinden körperliche Nähe zu Fremden als unangenehm – schon die Behandlung ist Eingriff genug in die persönliche Schutzzone.

## **„Geleitschutz“ für Patienten**

„Der Nächste bitte!“ Ihre Mitarbeiterinnen holen den Patienten im Wartezimmer ab, sprechen ihn mit Namen an und stellen sich dabei kurz vor – ein Namensschild reicht nicht. „Guten Tag, Herr Bergmann, ich bin Maria Helfegern und assistiere bei Ihrer Behandlung. Kommen Sie bitte mit?“ Ihre Patienten werden nicht über eine Sprechanlage mit den Worten „Herr Müller in die Eins, bitte“ ins Behandlungszimmer gelotst und schon gar nicht mit nummerierten Zetteln und einer Anzeigetafel aufgerufen. Ihre Mitarbeiterin geleitet den Besucher in das Behandlungszimmer und ist, wenn nötig, auch beim Platznehmen auf dem Stuhl behilflich.

Wenn sie Ihrem Patienten ein paar Sekunden Zeit lässt, damit er im Zimmer stehen und sich umschauen kann, wird er sich besser auf die Behandlung einstellen können. Denn so bekommt er das Gefühl, sich „freiwillig“ auf den Stuhl zu setzen. In dieser Phase ist Smalltalk sehr wichtig. Das Gespräch dreht sich besser um alltägliche Themen, nicht um die bevorstehende Behandlung – es sei denn, Ihr Patient würde dazu Fragen stellen. Idealerweise wird Ihr Patient im

Behandlungszimmer nicht allein gelassen. Ist dies einmal unvermeidlich, sollte die Helferin ihm Lesestoff anbieten und ihm erklären, warum es zu dieser Verzögerung kommt.

### **So vermitteln Sie im Behandlungszimmer Sicherheit**

Beachten Sie das „Vermummungsverbot“ und betreten Sie das Behandlungszimmer bitte immer ohne Handschuhe und Mundschutz. Ihr Patient wird es als angenehm empfinden, mit einem Händedruck von Ihnen begrüßt zu werden. Die Wirkung eines warmen, freundlichen Händeschüttelns wird häufig unterschätzt. Sie signalisieren Vertrauenswürdigkeit und bekräftigen das, indem Sie den Körperkontakt suchen. Ein wenig Smalltalk ist ebenfalls angebracht. Nun erst sollten Sie die Untersuchung vorbereiten sowie Handschuhe und Mundschutz anlegen. Nachdem Sie den Befund aufgenommen haben und die Röntgenbilder angefertigt sind, erklären Sie Ihrem Patienten die geplante Behandlung. Setzen Sie dabei, wenn es sich anbietet, Modelle, die intraorale Kamera, Schautafeln, CDs/DVDs ein. Wenn es Ihre Räumlichkeiten zulassen, sollte dieses Beratungsgespräch nicht im Behandlungsstuhl stattfinden.

Oft haben Patienten in dieser Position ein Gefühl des Ausgeliefertseins. Auch sollten Sie den Zeitbedarf dieses Gesprächs nicht unterschätzen – denn nur gut informierte Patienten werden sich für qualitativ hochwertige Restaurationen entscheiden. Dieser Ablauf gilt selbstverständlich nicht nur bei der ersten Untersuchung und Befundaufnahme. Er gilt für neue ebenso wie für Stammpatienten und auch bei jedem Behandlungstermin. Ihre Patienten schätzen kleine Rituale beim Zahnarztbesuch, sie verleihen ihnen ein gewisses Maß an Sicherheit und geben ein Gefühl von Vertrautheit. Während es völlig in Ordnung ist, wenn Sie sich nach Abschluss der Behandlung im Behandlungszimmer von Ihrem Patienten verabschieden, sollte Ihre Mitarbeiterin ihm auch auf dem Weg nach draußen wieder zur Seite stehen. Sie führt Ihren Patienten zurück an den Empfang und informiert ihre Kollegin über das weitere Vorgehen. Ein persönlich gestalteter Abschied sorgt für einen positiven letzten Eindruck vom Praxisbesuch.

### **„After Sales Management“ für die Zahnarztpraxis**

Wenn ein Beratungsgespräch zu einer Entscheidung über einen Therapievorschlag geführt hat und die Behandlung

abgeschlossen ist, sollten Sie die Patientenakte noch lange nicht schließen. Denn das sogenannte „After Sales Management“ gewinnt zunehmend an Bedeutung. Ihre Patienten möchten auch nach dem Verlassen Ihrer Praxis betreut werden. Rufen Sie z. B. einen Patienten am Abend nach einem operativen Eingriff persönlich an: „Guten Abend, Herr Vogel, hier ist Maria Helfegern aus der Praxis Dr. Brand. Wir rufen an, weil wir sicher sein möchten, dass es Ihnen nach dem Implantieren von heute Nachmittag gut geht. Haben Sie Beschwerden? Wenn Sie leichte Schmerzen haben, ist das völlig normal. Nehmen Sie doch vor dem Zubettgehen eine der Tabletten, die wir Ihnen mitgegeben haben, dann haben Sie eine gute Nacht und morgen früh, wenn Sie zur Nachuntersuchung zu uns kommen, merken Sie kaum noch etwas.“

### **Recall – so bleiben Sie Ihren Patienten im Gedächtnis**

Bestellen Sie Ihre Patienten regelmäßig ein, um durchgeführte oder beabsichtigte Therapieschritte zu überprüfen. So verbessern Sie Ihre Patientenbindung und stellen einen dauerhaften Behandlungserfolg sicher. Weisen Sie oder Ihre Mitarbeiterin den Patienten im Beratungsgespräch auf die Möglichkeit hin, regelmäßig an die Besuchstermine bei Ihnen erinnert zu werden. Lassen Sie Ihre Patienten auf jeden Fall schriftlich zustimmen, wenn sie mit der Aufnahme in Ihren Recall einverstanden sind.

### **Halten Sie die Erinnerung frisch**

Es gibt zwei Möglichkeiten, Ihre Praxis zu gegebener Zeit wieder bei Ihren Patienten in Erinnerung zu bringen. Ihre Mitarbeiterin kann sich telefonisch mit Ihren Patienten in Verbindung setzen: „Guten Tag, Herr Meyer, hier ist Maria Helfegern aus der Praxis Dr. Brand. Bei Ihrem letzten Besuch baten Sie uns, Sie an Ihre Termine zu erinnern. Nun ist ein halbes Jahr vergangen und wir würden uns freuen, Sie bald wieder bei uns zu begrüßen. Möchten Sie Ihren nächsten Termin mit mir vereinbaren?“ Ihr Patient weiß sofort, worum es geht, er wird daran erinnert, in Ihren Recall aufgenommen worden zu sein. Meist wird er nach solch einem Anruf gleich einen neuen Termin vereinbaren.

Falls nicht, so hat Ihre Mitarbeiterin ihm in ihrer Gesprächseröffnung die Möglichkeit gelassen, die sofortige Terminvereinbarung ohne Gesichtsverlust abzulehnen. Natürlich wird sie sich nicht damit begnügen, dass der Patient keinen Termin mit ihr vereinbart, sondern

ihn freundlich fragen, ob sie zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal anrufen darf. So erkennt sie, ob Ihr Patient diesen Service tatsächlich in Anspruch nehmen möchte oder ob er in der Zwischenzeit die Praxis gewechselt hat – im letzteren Fall haben Sie die Chance, Ihr Beschwerdemanagement durch das Erfragen von Gründen für den Wechsel noch weiter zu optimieren.

Wenn es schwierig ist, Patienten telefonisch zu erreichen, so können Sie mit individuell gestalteten Recall-Karten an den nächsten Praxisbesuch erinnern. Ein freundlicher Text dient als „Türöffner“: „Guten Tag, wir möchten Sie gern wieder zum Strahlen bringen. Gern erfüllen wir heute Ihren Wunsch und erinnern Sie an Ihre Besuche bei uns. Bitte rufen Sie uns in den nächsten Tagen an, damit wir einen Termin für Sie reservieren können. Vielen Dank! Mit freundlichem Gruß.“

### **Ihr Patient muss wissen, was er an Ihnen hat**

Die Art von Betreuung, die Ihre Patienten schätzen und anhand derer sie sich ein Bild über Ihre Leistungsfähigkeit bilden, hat mit der zahnmedizinischen Behandlung selbst nur in zweiter Linie zu tun. Wichtig ist auch das „Außenherum“, die Maßnahmen also, die Sie ergreifen können, um sich in aller Bescheidenheit Ihrem Patienten gegenüber in ein günstiges Licht zu rücken. Dazu gehören folgende Punkte:

- Schaffen Sie eine Praxisphilosophie, die deutlich nach außen getragen und gelebt wird. Ihre Patienten sollen das Gefühl haben: Service ist in dieser Praxis eine Selbstverständlichkeit.
- Sorgen Sie dafür, dass Ihre Praxis in jedem Bereich die Sinne Ihrer Patienten positiv anspricht.
- Lassen Sie das „Sichkümmern“ schon weit vor der Außenseite Ihrer Praxistür beginnen.
- Lassen Sie Ihren Patienten weder im wörtlichen noch im übertragenen Sinne allein.
- Sie können bis zum Schluss Punkte sammeln: Ein Patient, der auch die Verabschiedung als positiv empfindet, wird gern wiederkommen.
- Ihre Patienten sollten auch nach der Behandlung das Gefühl haben: „Die kümmern sich um mich.“
- Organisieren Sie Ihren Recall.

# Es muss nicht immer Zirkonoxid sein

## Metallfreie Presskeramik-Kronen und Brücken mit ästhetischer Brillanz



- ✓ optimale Transluzenz und Opaleszenz
- ✓ sicher und bewährt
- ✓ ein System bis zur Eingliederung
- ✓ mit zuverlässigen Langzeitergebnissen
- ✓ mehr als 10 Jahre System-Erfahrung unseres Labors

Dadurch, dass bei Presskeramik kein „Kern“ wie bei VMK oder Zirkonoxidarbeiten erforderlich ist, entstehen äußerst naturgetreue Restaurationen mit der gewünschten natürlichen Transluzenz, Opaleszenz und einem echten „Chamäleoneffekt“.

## Bei Frontzahnbrücken ist Zirkonoxid nicht zwingend „erste Wahl“

Zirkonoxid ist zwar werbemäßig momentan in aller Munde – jedoch nicht immer unbedingt „das einzig Wahre“. Bei 3-gliedrigen vollkeramischen Frontzahnbrücken zum Beispiel hat sich unsere stabile Presskeramik sehr gut bewährt. Diese bietet Vorteile, die bei ästhetischen Versorgungen besonders zum Tragen kommen.

Kleinere Brücken lassen sich mit unserer OPC Vollkeramik problemlos anfertigen – mit einer **hervorragenden Stabilität!** Zirkonoxid ist hier oftmals nicht nur „überdimensioniert“. Es ist auch zu bedenken, dass wenn die Brücke – aus welchem Grund auch immer – wieder entfernt werden muss, bei Zirkonoxid ein deutlich höherer Zeit- und Arbeitsaufwand erforderlich ist.

Ganz gleich wie Sie sich entscheiden – auf Pogrzebas Erfahrung in Sachen Zahnästhetik können Sie sich verlassen.

## Pogrzebas Seminarthemen 2008

- |  |                   |
|--|-------------------|
| ■ Erste-Hilfe-Kurs für Helferinnen                     | 11. April 2008    |
| ■ Von der Abformung zum fertigen Modell                | 30. Mai 2008      |
| ■ Herstellung von provisorischen Kronen                | 16. Juli 2008     |
| ■ HOZ Honorarabrechnung (mit Kerstin Salhoff)          | 17. Oktober 2008  |
| ■ 3-D-Implantatplanung – Implantate setzen ohne Risiko | 12. November 2008 |

**Termine am besten gleich vormerken!**

Weitere Themen in Planung:

- Zahnarztfrau – der unterschätzte Partner
- Dental-TV – nachhaltige Patienteninformation
- Zahnersatzfinanzierung und 5-Jahres-Garantie mit Abdeckung des Behandlerhonorars
- Hypnose in der Zahnarztpraxis

freecall

0 800 - 7 77 87 90

(Änderungen vorbehalten)

Fax-Antwort 0711 262 45 40

- Wir melden uns mit \_\_\_ Personen zum kostenfreien **Erste-Hilfe-Kurs am 11.04.2008** an.
- Ich wünsche ein **unverbindliches Gespräch** mit Ihrer Praxisbetreuerin Frau Mohr. Insbesondere interessiert mich:
  - Metallfreie Zirkonoxid- und Vollkeramik-Lösungen
  - Zahnersatz-Finanzierung
  - 5-Jahres-Garantie mit Honorarabdeckung
  - \_\_\_\_\_

Bitte rufen Sie mich zur Terminvereinbarung an.

Praxisstempel

Pogrzeba *führend schön*