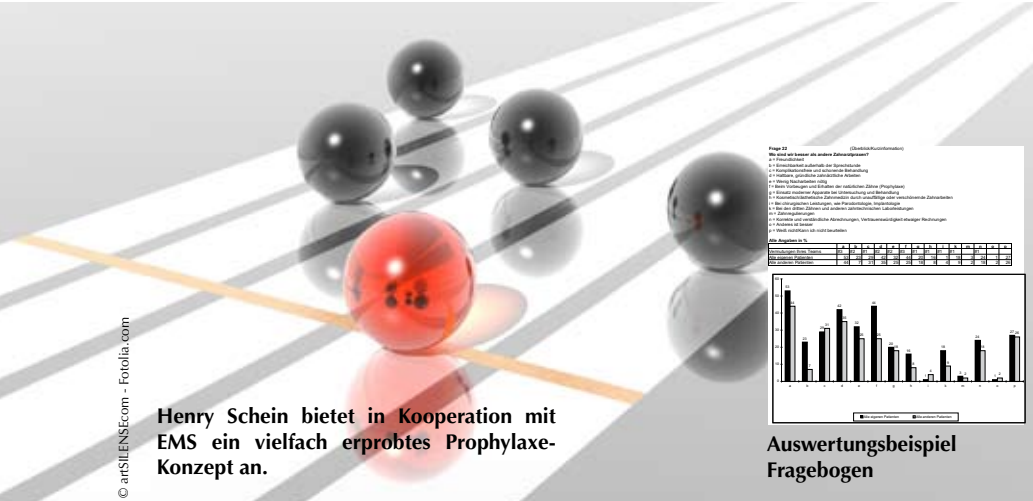


Neu
Nehmen Sie jetzt an dieser Aktion teil und steigern Sie spielend Ihren Umsatz!

Prophylaxe Benchmarking

Machen Sie Ihre Patienten zu Kennern Ihres Prophylaxe-Konzeptes!

von Robert Simon



© artSILENSEcom - Fotolia.com

Henry Schein bietet in Kooperation mit EMS ein vielfach erprobtes Prophylaxe-Konzept an.

Auswertungsbeispiel Fragebogen

Was ist Benchmarking?

Benchmarking bedeutet kurz gesagt, die eigene Leistung mit der anderer zu vergleichen. Dieses Verfahren ist heute fester Bestandteil im privatwirtschaftlichen Marketing und dient der Erkenntnis, wo man besser oder schlechter ist als sein Wettbewerber. Als Benchmark gilt der, der die beste Performance zeigt, er ist also der Maßstab. Aus diesen Informationen wird abgeleitet, wo Verbesserungsschritte in Angriff genommen werden müssen.

Über die Auslastung Ihrer Praxis können Sie sich nicht beklagen. Fein. Aber sind Sie damit auch zufrieden? Kann es sein, dass Sie immer mehr arbeiten müssen und dennoch immer weniger an Rendite übrig bleibt? Wir wollen Ihnen am Beispiel einer genial konzipierten Patientenanalyse eine Möglichkeit aufzeigen, wie Sie Ihr Leistungsangebot bei der Prophylaxe wirkungsvoll optimieren können.

Wie jedes Unternehmen muss sich auch die zahnärztliche Praxis in einem permanenten Entwicklungsprozess bewegen, wenn der Fortbestand auch zukünftig gesichert sein soll. In unserer Zeit des stetigen Wandels müssen wir daher sensibel auf Veränderungen unseres Umfeldes achten. Notwendige Korrekturen dürfen nicht zu spät in Angriff genommen werden, sonst kann es zu schleichenden negativen Veränderungen kommen, die anfangs gar nicht wahrgenommen werden oder erst durch Ereignisse wie beispielsweise die Niederlassung eines Kollegen in Ihrer Nähe offenkundig werden.

Mögliche Folgen: Die Qualität des Patientenstockes, die Rendite, Ihre Zufriedenheit, der Teamgeist der Praxis oder, salopp formuliert, Ihr Spaßfaktor entwickelt sich negativ.

Dann muss man sich manche Fragen stellen:

- Ist mein Leistungsangebot für meine Patienten richtig bzw. ausreichend?
- Erfülle ich die Erwartungen meines von mir gewünschten Patientenzirkles?
- Kennen meine Patienten mein Leistungsangebot und welches wünscht mein Patient?
- Wie kommunizieren ich und mein Team mit meinen Patienten und habe ich eine Zielgruppen-adäquate Ansprache?
- Übt mein Dienstleistungsangebot ausreichend Faszination auf meine Patienten aus?
- Wie ist das Erscheinungsbild meiner Praxis und biete ich ein ausreichendes Wohlfühl- Ambiente?
- Fühlen sich meine Patienten als Mensch ernst genommen und ist die Vertrauensbasis optimal?

Bevor Sie diese Fragen beantworten, betrachten Sie bitte das Thema nicht auf der fachlichen, sondern auf der Beziehungsebene, denn die fachliche Qualifikation setzt Ihr Patient voraus, sonst wäre er gar nicht bei Ihnen.

Die ganze Wahrheit

Wenn man nun bereit ist, seine eigene Position kritisch zu überdenken, lauert schon die nächste Gefahr. Denn die Wahrnehmung der eigenen Person oder seiner Leistungen unterscheiden sich häufig wesentlich von jener außenstehender Personen. Ein Phänomen, das gar nicht zahn-

arztspezifisch, sondern zutiefst menschlich ist.

Die Frage ist also nicht, wie man sich selbst sieht, sondern wie man von seinen Patienten gesehen wird.

Dieser Unterschied von Eigensicht und Fremdsicht ist aber von entscheidender Bedeutung, wenn man die richtigen, also sinnvollen Optimierungsschritte hinsichtlich der Verbesserung der Praxisorganisation, der Patientenkommunikation und des Leistungsangebotes durchführen will. Denn das Ziel sollte ja sein, nicht mehr, sondern das Richtige wirkungsvoll zu tun. Wie bekommt man aber schlüssige und verwertbare Informationen über das Anforderungsprofil, das die eigenen Patienten an die Praxis stellen?

Dental Benchmarking

Henry Schein bietet in Kooperation mit EMS ein vielfach erprobtes Benchmarking-Konzept an. Dieses wurde vom Institut Prof. Riegl nach wissenschaftlichen Erkenntnissen entwickelt und ist speziell auf die zahnärztliche Situation mit dem Schwerpunkt Prophylaxe ausgerichtet. Warum gerade Prophylaxe? Sie ist mehr denn je ein wichtiges Wachstumsgebiet der Zahnheilkunde, bietet planbare Umsätze mit guter Rendite, ist beim Patienten positiv besetzt und gleichzeitig ein hervorragendes Instrument der Patientenbindung. Wichtig dabei ist, Patienten und das Praxisteam gleichermaßen dafür zu begeistern

und den Nutzen für beide transparent zu machen. Mittels eines professionell entwickelten Patienten-Fragebogens haben Sie nun die Möglichkeit, die Sicht Ihrer Patienten zu erfassen. Mit diesem wird der Patient gleichzeitig auf die Vorteile professioneller Prophylaxe sensibilisiert. Der Fragebogen wird dann vom Institut Prof. Riegl ausgewertet und daraus ein Profil der Verbesserungspotenziale erstellt. Weiters wird ein Vergleich zu anderen Praxen herangezogen und damit erfasst, wie sie im Vergleich zu diesen positioniert sind. Das geschieht selbstverständlich absolut anonym. Insgesamt hat das Dental-Benchmarking auf dem Beratermarkt den zehnfachen Wert dessen, was die einzelne Praxis dafür bezahlt. Das Motto lautet deshalb bei dieser von Experten und Fachgremien empfohlenen Initiative: „Mitmachen und gewinnen“!

Werden Sie für Ihre Patienten zur einzigartigen, unverzichtbaren und unverwechselbaren 5 Sterne-Prophylaxe-Praxis! Fünf Sterne für die menschlichste und patientenfreundlichste Behandlung. ■

Was Sie tun sollten und was Sie dafür erhalten!

Nach Anmeldung beim Dental Benchmarking erhalten Sie 100 perfekt vorbereitete Selbstausfüller-Fragebögen für Patienten und 3 für Teammitglieder einschließlich aller Instruktionen und aller 103 Kuverts zur vertraulichen Rücksendung an das Institut Prof. Riegl. Sie können praktisch nichts falsch machen. Jeder Fragebogen enthält ca. 60 Spezialfragen mit insgesamt ca. 500 typischen Praxis-Erfolgsfaktoren. Die Durchführung können Sie in aller Ruhe in Ihrer Praxis flexibel innerhalb von max. 4 Monaten einplanen. Die professionelle analytische Auswertung der Patientenantworten übernimmt innerhalb 4 Wochen nach Abgabe des letzten Fragebogens das Institut Prof. Riegl, mit Datenschutz-Garantie für Ihre Praxis und für Ihre Patienten. In diesem Praxis-Gutachten werden die sinnvollen Verbesserungspotenziale, die übrigens nicht viel kosten müssen, aber sehr viel bringen, entschlüsselt.

Sie erhalten eine komfortable Analyse mit Chancenreport und praxisindividuellen Auswertungen zu den Praxisstärken und Umsatzchancen bei Patienten. Mit Teilnahme am Dental Benchmarking erlebt das gesamte zahnärztliche Team eine Fortbildung am eigenen Fall der Praxis. Also keine Theorie, nur anwendungsbezogenes Lernen. Die Auswertung ist zugleich ein Qualitäts-Gutachten ohne bürokratischen Aufwand, aber mit hohem marktwirtschaftlichem Zusatznutzen. Sie erkennen schnell, was den Erfolg der Praxis bislang bremst und womöglich die verdienstvolle Arbeit behindert. Im Stärkenprofil erkennen Sie, wo Sie besser als Ihre Kollegen sind. Eine für das ganze Team höchst motivierende Aussage und zugleich Bestätigung Ihrer erfolgreichen Arbeit. Das Porto für die direkte Fragebogen-Rücksendung der Patienten an das Institut Prof. Riegl übernimmt die Praxis. Tarif: 650 Euro plus MwSt.

Prof. Gerhard F. Riegl: "Wie Sie mit weniger Arbeit mehr Geld verdienen können!"

Herr Prof. Riegl, was ist der Sinn dieser Prophylaxeinitiative und warum sollte idealerweise jeder Zahnarzt daran teilnehmen?

Ich sehe aktuell zwei große Megatrends in der Zahnmedizin: Die Implantologie und die Prophylaxe. Mit dieser Aktion möchten wir Lust machen auf Prophylaxe. Professionell durchgeführte Prophylaxe ist nicht nur eine ausgezeichnete Verdienstquelle, sondern das ideale Tool um Patienten langfristig zu binden und glücklich zu machen. Für Patienten ist derjenige der beste Zahnarzt, bei dem sie das Gefühl haben, daß alles machbare getan wird, um die eigenen Zähne so gesund und so lang wie möglich im Mund zu haben. Dann wird Vertrauen aufgebaut.

Wenn man Zahnärzte fragt, ob sie Prophylaxe anbieten, sagen 99,5% sofort ja. Wo setzt da Ihr Programm an?

Schauen Sie, sehr viele Zahnärzte machen gar keine professionelle Prophylaxe, sie glauben es nur. Weil sie es nicht professionell machen, erreichen sie nicht den potentiellen Umsatz und schließen daraus, daß Prophylaxe kein besonders lukratives Geschäft ist. Ein völliges Fehlurteil. Der Zahnarzt ist der Engpaß in einer Praxis, seine Zeit ist beschränkt. Wenn es ihm aber

nun mit professioneller Prophylaxe gelingt, sich zu multiplizieren, entlastet es den Zahnarzt und generiert einen zusätzlichen Cash-Flow. Außerdem gibt es Untersuchungen, daß der Umsatz bei professioneller, lebenslanger Prophylaxe höher ist als bei jemandem der nur bei Schmerzen kommt und Sanierungsbedarf hat.

Es macht doch viel mehr Spaß Geld mit gesunden Patienten zu verdienen, die regelmäßig automatisch wiederkommen. Prophylaxe ist eine Behandlung, die nie abgeschlossen ist, der Kunde wird zum "Dauerpatienten". Viele Zahnärzte glauben immer noch, daß ein voller Terminkalender schon eine Garantie für eine finanziell erfolgreiche Praxis ist und arbeiten immer mehr wie in einem Hamsterrad, aber am Ende des Tages bleibt immer weniger übrig. Dadurch, daß Prophylaxe es erlaubt die Arbeitskraft des ZA zu multiplizieren, kann er wesentlich entlastet werden. Viele ZÄ haben durch unser Programm erkannt, wie sie mit weniger (eigener) Arbeit mehr Geld verdienen können.

Jetzt ist der Zahnarzt aber kein Verkäufer, wie können die Patienten zu professioneller Prophylaxe animiert werden?

Genau dafür haben wir dieses Aktionsprogramm entwickelt. Allein durch das Ausfüllen des Fragebogens wird der Patient schon Lust auf Prophylaxe zu bekommen. Unser Ziel ist die Patientenbindung bzw. -gewinnung, aber auch um zu sehen, ob man die richtigen Patienten hat. Wir haben mittlerweile in Europa über 10.000 Praxen und über 1.000.000 Patienten befragt, daher kommt diese Erfahrung jeder teilnehmenden Praxis zugute. Aufgrund der Aktion erhält jeder ZA eine persönliche Studie mit 100 Seiten mit Auswertungen, klaren Handlungsempfehlungen und Verbesserungsvorschlägen individuell für seine eigene Praxis. Ehrgeizige können diese Umfrage sogar jedes Jahr wiederholen und sehen, wo sie sich durch ihre Anstrengungen verbessert haben - und das im Vergleich zu anderen Praxen. Durch unser Programm können Sie zur 5 Prophylaxepaxis werden. Alles was Sie tun müssen, ist sich gleich anzumelden.*

Anfragen & Anmeldung

Henry Schein Dental Austria
z.H. Frau Mag. Barbara Spangher
Computerstr. 6
1100 Wien
Tel. +43 (0)1/ 52511-83
Fax +43 (0)1/ 52511-10
barbara.spangher@henryschein.at



Prof. Riegl