

Neue Patientenbedürfnisse – neue Geschäftsmodelle

von Boris Etter

Die Bedürfnisse jedes Patienten variieren. Eine qualitativ hochwertige zahnmedizinische Behandlung wird von al-

len Patienten gewünscht. Dazu treten sog. „Sekundärbedürfnisse“ wie geeignete Öffnungszeiten, angenehme Atmos-

phäre in der Praxis, freundlicher Auftritt des Praxisteams, gute Erreichbarkeit der Praxis mit öffentlichem und privatem

Verkehr, verfügbare Termine oder Wartezeiten vor der Behandlung. Die Patienten können diese Sekundärbedürfnisse

leichter beurteilen als die Qualität der Behandlung. Mit dem stattfindenden gesellschaftlichen Wandel ändern sich auch die Bedürfnisse der Patienten. Richten Sie Ihre Praxis frühzeitig optimal auf diese Bedürfnisse aus.

Die Ausrichtung auf die Bedürfnisse setzt deren vorgängige Identifizierung voraus. Das tönt einfach, ist es aber nicht immer. Die Bedürfnisse sind von Patient zu Patient und von Praxis zu Praxis verschieden. Beginnen Sie mit den Fragen „Warum kommen meine Patienten (wirklich) zu mir in Behandlung?“ und „Was hebt meine Praxis von anderen Zahnarztpraxen ab?“ Fragen Sie auch Ihr Praxispersonal. Ihre DA ist nahe am Puls der Patienten.

Bedürfnisse von Patienten

Bei den Bedürfnissen der Patienten ist zwischen „harten“ und „weichen“ Faktoren zu unterscheiden. Harte Faktoren bestehen aus objektiv definierbaren und messbaren Tatsachen. Weiche Faktoren sind Eindrücke, die der Patient emotional erhält, oft auch unterbewusst.

Harte Faktoren sind klar identifizierbar und beeinflussbar. Wichtige harte Faktoren sind die Öffnungszeiten der Praxis, die Erreichbarkeit per Telefon (und zunehmend E-Mail), die rasche Verfügbarkeit von freien Terminen, die Wartezeit vor der Behandlung, die freien Parkplätze vor dem Haus, die Kosten der Behandlung oder die Ausgestaltung des Recalls. Sie können auch relativ einfach gemessen werden: Wie viele Male klingelt das Telefon bis die DA sich meldet? Sind immer Parkplätze vor dem Haus vorhanden?

Weiche Faktoren sind schwieriger zu identifizieren und unterliegen nicht zuletzt auch Werturteilen. Wichtige weiche Faktoren sind die allgemeine Atmosphäre in der Praxis, der Auftritt der Zahnärztin oder des Zahnarztes, der Auftritt des Praxispersonals, die Wirkung der Räumlichkeiten oder die Begrüssung und Verabschiedung vom Patienten. Die Bestimmung der weichen Faktoren erfolgt am besten mit der Hilfe einer externen Person, welche die Praxis aus der Sicht des Patienten beurteilt. Die Wahrnehmung Dritter differiert nicht selten von der eigenen Wahrnehmung.

Unerlässlich ist sowohl bei harten als auch bei weichen Faktoren deren systematische und ganzheitliche Analyse. Alle relevanten Faktoren müssen hinterfragt und beurteilt werden. Anschliessend bedarf es der Definition und konsequenten Umsetzung von Massnahmen.

Beauty Trend

Seit einigen Jahren zeigt sich ein starker gesellschaftlicher Trend zu mehr Schönheits- und Körperbewusstsein. Die Botschaft lautet dabei: Wer schön ist, hat es leichter im Privat- und

ANZEIGE

Nachlese – Zahnärztin als Frauenberuf

Fehlende Krippenplätze

Die Dental Tribune berichtete im Juni 2005 über den Frauenberuf Zahnärztin und über Kinderbetreuung. Gemäss einer Ende Juni 2005 erschienenen und durch den Schweizerischen Nationalfonds (SNF) finanzierten Studie von INFRAS, Mecop Università svizzera italiana und Tassinari Beratungen, fehlen in der Schweiz rund 50.000 Plätze in Krippen oder Tagesfamilien. Die Nachfrage nach familienergänzenden Angeboten ist sehr gross. Die Studie kommt zum Schluss, dass die Nachfrage in den nächsten Jahren noch steigen könnte. Heute nehmen 41% der befragten Haushalte formelle oder informelle (z.B. Verwandte) Formen der familienergänzenden Betreuung in Anspruch. Kinder werden durchschnittlich 19 Stunden pro Woche familienergänzend betreut. Die Eltern zahlten durchschnittlich CHF 7 pro Stunde oder CHF 57 pro Tag für eine Betreu-

ung in der Kinderkrippe. Die durchschnittliche Distanz zwischen Wohnung und Betreuungsplatz lag bei 10 Minuten.

Die Zahnärztin, insbesondere als Praxiseigentümerin, ist bezüglich der Fremdbetreuung von Kindern in einer privilegierten Lage. Erstens kann die Zahnärztin mit einem Pensum von 50% bis 80% arbeiten, die Arbeitszeiten frei wählen und auf die Kinderbetreuung genau abstimmen. Zweitens verdient die erfolgreiche Zahnärztin – insbesondere die Praxiseigentümerin – gut und kann dadurch aus verschiedenen Modellen der Kinderbetreuung wählen, z.B. teurere Privatkrippen oder angestellte Nannys. Wichtig ist aber in allen Fällen eine frühzeitige Planung. So sind z.B. in der Stadt Zürich bei Babys auch private Krippenplätze im Preisbereich von CHF 150 pro Tag begehrt.



Das Modell der Frauengemeinschaftspraxis ermöglicht Frauen und Müttern, Privatleben und Beruf optimal zu organisieren. Dabei sind innovativen

Ideen kaum Grenzen gesetzt. Schliesslich schätzen auch Patientinnen und Patienten die in einer Frauenpraxis herrschende Atmosphäre. Die Frau-

engemeinschaftspraxis wird eines der erfolgreichen zahnmedizinischen Geschäftsmodelle werden, und zwar erfolgreich im ganzheitlichen Sinne. **DT**

← **DT** Seite 10

Berufsleben. Dieser Trend reicht von Nahrungsmitteln und Körperpflegeprodukten über Bücher, Zeitschriften und Fernsehsendungen bis zu Schönheitsoperationen; letztere auch bei Männern und Frauen unter 30. Diese Tendenzen spiegeln sich auch in einigen aktuellen Entwicklungen der Zahnmedizin wider. Schauen Sie sich z.B. den Anzeigenteil der „annabelle“ an, in welchem Inserate für ästhetische Zahnmedizin publiziert werden.

Egal wie man darüber persönlich denkt. Der Beauty Trend findet statt; heute bereits und morgen noch mehr. Dazu gehören nicht nur Bleaching und Zahnschmuck, sondern auch kieferorthopädische Behandlungen bei Erwachsenen und Frontzahnimplantate. Wer den Trend beachtet, wird im gesamten zahnmedizinischen Spektrum erfolgreicher arbeiten, spricht mehr zufriedene und zahlende Patienten haben. Der Zahnarzt wird deshalb nicht zum Schönheitschirurgen. Kleinere Massnahmen, wie Hinweise auf Behandlungen im Beauty Bereich, das aktive Angebot von Bleaching und Zahnschmuck sowie das Erkennen von kosmetischen Patientenbedürfnissen genügen bereits als erste Schritte.

Geschäftsmodelle

Vermehrt entstehen in der Zahnmedizin neue Geschäftsmodelle. In verschiedenen Regionen werden Zahnarztzentren eröffnet. Anbieter aus anderen Bereichen (z.B. Beauty Institute) oder Anbieter aus dem Ausland (z.B. deutsche Zahnkliniken) versuchen in den Schweizer Zahnarztmarkt zu expandieren. Erinnern Sie sich an die Inserate im hinteren Teil der Schweizer Monatszeitschrift für Zahnmedizin in den letzten Monaten?

Aus der Sicht der typischen Schweizer Zahnarztpraxis stellt sich bei diesen neuen Anbietern die folgende entscheidende Frage: Welche Bedürfnisse befriedigen diese Anbieter bei den Patienten, und kann ich diese nicht selber (besser) befriedigen? So bieten Zahnarztzentren Termine um 7.00 Uhr und nach 17.00 Uhr an und sind telefonisch immer gut erreichbar. Wenn in Ihrer Region ein Zahnarztzentrum neu eröffnet, können Sie diesen Fragen gemeinsam mit Ihren Kolleginnen oder Kollegen nachgehen. Ebenso, wenn reine Dentalhygiene-Praxen oder Bleaching- und Zahnschmuck-Anbieter in Ihrer Nähe eröffnen. Wissen meine Patienten, dass meine Praxis diese Behandlungen auch anbietet?



Warten Sie aber nicht zu lange. Denn wirtschaftlich findet ein Nullsummenspiel statt. Entweder Sie behandeln den Patienten oder jemand anders. In den Zeiten der herrschenden und ständig zunehmenden Überversorgung des schweizerischen Marktes kann dieser Umstand gar nicht genug betont werden. **DT**

Autor:
Boris Etter, lic.iur. HSG,
Rechtsanwalt, LL.M.
BETTER
PRAXISMANAGEMENT®
Unternehmens- und
Rechtsberatung für Zahnärzte
Tel.: 044/497 86 01
www.betterpraxis.ch

ANZEIGE

UNSERE TECHNOLOGIE - IHR KNOW-HOW

K&G Neu
NiTi S-Apex®

Mit inverser Konizität - Ø D1 > Ø D2

Das neue, fortschrittliche NiTi S-Apex® ist die ideale Ergänzung in der Sequenz, insbesondere im apikalen D1, mit einzigartigem und überlegendem Sicherheit!

Schluss mit abgebrochenen Instrumentenspitzen!
S-Apex® verhindert das Bruchrisiko der Spitzen und garantiert verbleibenden, meist stressvollen und kostenintensiven Auswirkungen.

Mit Hilfe der S-Apex® Sequenzen kann der ganze Kanal zylinderförmig bis zur Spitze aufbereitet werden. Viele Instrumente für ein Durchdringen der Spitze, wie rotunde Stearn, Verengungen oder eine ovale Form werden benötigt.

- Schnelldrehrate
- Kanalverengung vermeidet
- Keine Stufenbildung
- Aufsteile bildungs Oberfläche

K&G
HKG DENTAIRE
Swiss Dental Products

Tel.: 41 (0)32 968 85 25 • Fax: 41 (0)32 968 12 52 • info@kg.ch • www.kg.ch