

Mehr Erfolg bei weniger Aufwand

Der Betriebswirt:

In unserer Großpraxis mit acht Behandlern und einem weitgefächerten Leistungsangebot (u.a. Mund-, Kiefer-, Gesichtschirurgie, Kfo und allgemeine Zahnheilkunde) ist das Thema Patientenaufklärung nicht nur als Serviceleistung anzusehen, sondern der erste Schritt zu einer erfolgreichen Geschäftsverbindung zwischen Patient und Praxis. Als Betriebswirt sehe ich natürlich die zahn-technischen Produkte aus einer anderen Perspektive als ein behandelnder Zahnarzt. Mich interessiert z.B. mehr, warum der Rücklauf der Zahnersatzanträge und Kostenvoranschläge noch lange nicht bei 100% liegt. Das ist ein unhaltbarer Zustand, denn jeder Antrag der in der Schublade verstaubt, ist nicht nur eine kostenintensive Beratung, sondern ein **entgangener Gewinn**. Da diese Patienten, die ihre nötige Behandlung verdrängen, weiterhin Autos kaufen und Reisen machen, kann es an der Finanzierbarkeit nicht liegen. Wenn unsere Dienstleistungen und Produkte durch die Kürzungen der Kassenleistungen immer mehr in Konkurrenz zu anderen Konsumgütern treten, müssen professionelle Konzepte eingesetzt werden. Das beste Konzept, daß auch kein Politiker angreifen kann, ist die Darstellung unserer exzellenten Leistungen. Erst wenn wir dem Patienten deutlich zeigen, daß er für sein Geld bei uns mehr bekommt als eine geschlossene Zahnreihe, wird er sich über die Finanzierbarkeit Gedanken machen. Diese Überzeugungsarbeit war bisher ein kaum zu lösendes Problem, denn nur wenige Produkte sind dem Endverbraucher so fremd wie die Prothetik. Diese komplizierten Gebilde und Vorgänge selbst einem technisch begabten Patienten in einem zumutbaren Zeitrahmen zu vermitteln, war mit herkömmlichen Aufklärungshilfen kaum zu schaffen.

Doch dazu kann Ihnen mein Kollege aus dem Praxisbereich mehr sagen.

Der Behandler:

In dem sensiblen Bereich Zahnarztpraxis ist es kaum vorstellbar, daß wir auch noch die berechtigten Forderungen der „Kaufleute“ problemlos umsetzen. Das rücksichtsvolle Verdrängen der kaufmännischen Hintergründe ist aber keine Lösung. Also zeigen wir dem Patienten einfach, daß er nicht nur eine geschlossene Zahnreihe, sondern das was wir ihm von gut ausgebildeten Fachleuten in mühevoller Einzelanfertigung hergestellte, kosmetisch angepaßte Präzisionsobjekte liefern, die ihm ein problemloses Sprechen und Abbeißen ermöglicht. Er muß erkennen, daß er für sein Geld von uns **Attraktivität, Lebensqualität und Gesundheit** bekommt.

Das es möglich ist, eine derart umfassende Beratung in wenigen Minuten durchzuführen, möchte ich an einem Fallbeispiel demonstrieren.

Vergessen Sie alle bisherigen Demounterlagen, denn der Patient möchte nicht irgend eine Geschiebe- oder Brückenarbeit sehen, sondern er wird erst aufmerksam zuhören und zusehen, wenn Sie ihm **seinen Status und**



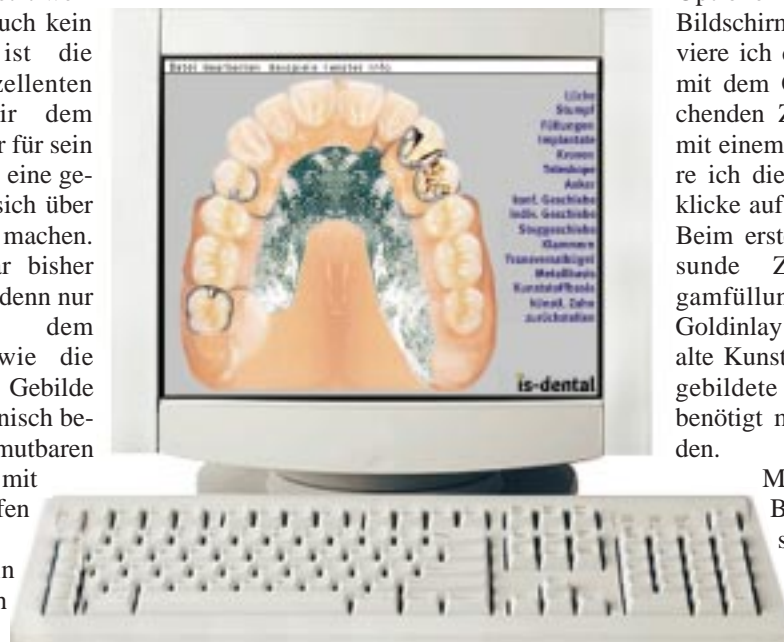
Dr. med. Roland Süssenbach (linkes Bild) Mund-, Kiefer-, Gesichtschirurg & Zahnarzt Medizinischer Geschäftsführer der SSP GmbH. Er strukturierte 1991 mehrere Einzelpraxen in ein modernes medizinisches/zahnmedizinisches Großkonzept um.

Dipl. Betriebswirt Werner Arping (rechtes Bild) Geschäftsführer der ärztlichen und zahnärztlichen Großpraxis mit Gewerbelabor.

seine zukünftige Versorgung zeigen. Ich rufe am Bildschirm den „Assistent-Prothetik“ auf. Ausgehend von einem vollbezahnten Kiefer kann ich per Mausclick in wenigen Sekunden den Status des Patienten darstellen.

Seitlich ist eine Liste von einfachen Optionen sichtbar (siehe Abb. Bildschirm). Mit der Maus aktiviere ich die Option Lücke, gehe mit dem Cursor auf die entsprechenden Zähne und entferne sie mit einem Klick. Danach aktiviere ich die Option Füllungen und klicke auf den zu füllenden Zahn. Beim ersten Klick erhält der gesunde Zahn eine Amalgamfüllung, beim zweiten ein Goldinlay und beim dritten eine alte Kunststofffüllung. Für die abgebildete Planungsgrundlage benötigt man nur wenige Sekunden.

Mit diesem einfachen Baukastensystem lassen sich blitzschnell fast alle prothetischen Varianten aufbauen. Wenn Sie wie bei der späteren



MANAGEMENT

Behandlung die einzelnen Schritte



Ausgangssituation mit alten Kronen.

durchführen (Beschleifen - Primärteile - Basis und Sekundärteil), ist der Patient in der Lage, selbst komplizierte Vorgänge zu begreifen. Zuschaltbare Filmsequenzen zeigen deutlich die Funktionsweise von Teleskopen, Ankern oder Implantaten. Alle Darstellungen sind unblutig und sauber, denn es wäre

für den „Verkauf“ fatal, wenn der Patient Ekel oder gar Angst vor der Behandlung bekommen würde.

Während der Beratung kommt auch zu keinem Zeitpunkt die „gefürchtete Verkaufsstimmung“ auf. Die kinderleichte Programmsteuerung wird vom Patienten kaum wahrgenommen. Der Computer tritt als dezentes Werkzeug in den Hintergrund, denn der Patient will auf keinen Fall eine Computerlösung, sondern eine kompetente Beratung vom Zahnarzt.

Ebenso wichtig wie die Beratung am Bildschirm ist das Material, daß wir dem Patienten als Entscheidungshilfe mit nach Hause geben. Die fertigen Arbeiten, und natürlich auch entsprechende Zwischenstufen, können mit wenig Aufwand in eine Textverarbeitung exportiert werden. Versehen mit Preisangaben und einigen Zusatzinformationen kann dem Patienten eine eindrucksvolle Dokumentation mitgegeben werden. Die



Die Fotobeispiele zeigen deutlich die kosmetischen Auswirkungen der Versorgungen.

Verbindlichkeit dieser Mappe ist im Vergleich zu einem normalen Zahnersatzantrag mit nicht lesbaren Kürzeln ungleich höher.

Und nun noch einige Worte zu den technischen Systemvoraussetzungen.

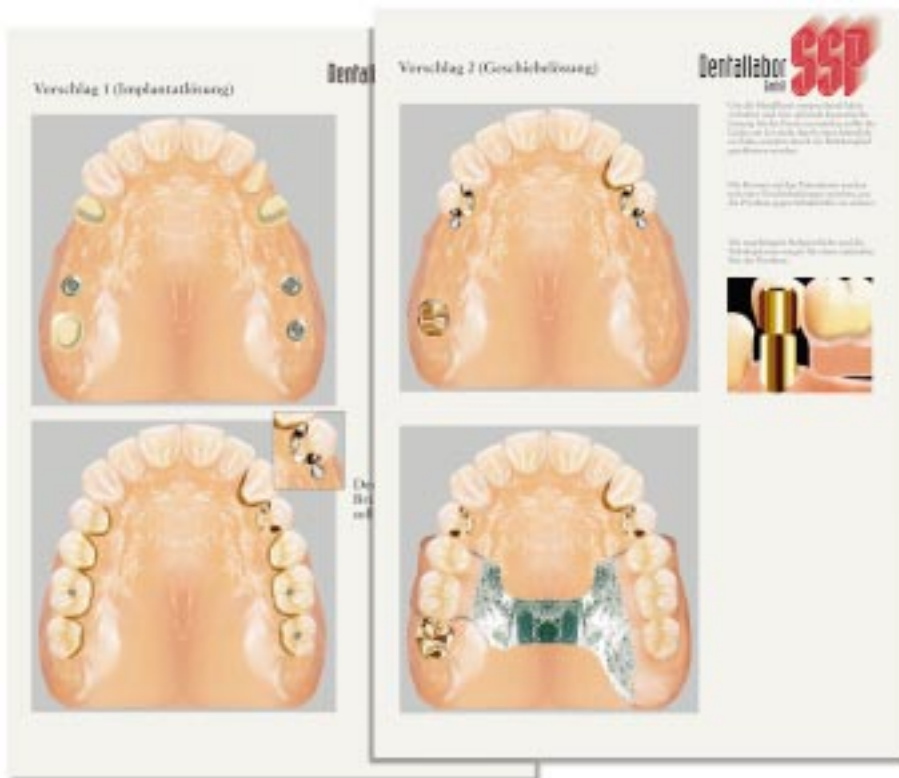
Sie benötigen nur einen einfachen Standardrechner (ab Pentium) mit ca. 9 MB freien Arbeitsspeicher.

Assistent unterstützt die Rechner- und Systemplattformen Macintosh und Windows.

Ausdrucke auf einem preiswerten Tintenstrahldrucker reichen völlig aus, die Behandlungsvorschläge zu präsentieren

Der „Assistent“ wurde vom **Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie** mit dem **Gründerpreis Multimedia** ausgezeichnet.

Fragen Sie in Ihrem Depot nach weiteren Infos oder fordern Sie unter Tel.-Nr 02541 6730 die kostenlosen Demo-CD an.



Ausdrucke vom patientenbezogenen Fall mit entsprechenden Alternativvorschlägen, bieten dem Patienten die Möglichkeit, in Ruhe Qualität und Preiswürdigkeit zu erkennen und eine Kaufentscheidung zu fällen