



Es gibt keine „sicheren“ Patienten

Für viele zahnärztliche Praxen sind ihre Stammpatienten etwas Selbstverständliches. Man hat sich aneinander gewöhnt, der Patient kommt von alleine wieder und alles scheint bestens zu laufen. Umso überraschter ist manch ein Zahnarzt dann, wenn „sein“ Patient sich plötzlich nicht mehr von ihm behandeln lässt. Nicht nur, weil ihm dann bewusst wird, dass er wohl in der Vergangenheit bestimmte Signale übersehen haben muss, sondern auch, weil Patientenabwanderungen sich negativ auf die wirtschaftliche Situation einer Praxis auswirken. Oliver Schumacher gibt Tipps zum Umgang mit Patientenabwanderungen: „Wenn Patienten nicht mehr kommen, so hat dies nicht automatisch etwas mit dem Zahnarzt oder dem Praxisteam zu tun.“ Aus seiner Erfahrung in der Begleitung von Zahnärzten weiß Oliver Schumacher, dass es vielfältige Gründe gibt, die es gilt, genauer zu analysieren: „Manchmal zieht ein langjähriger Patient einfach in eine andere Stadt oder es kann sein, dass er einfach einmal die Leistungen einer neu eröffneten Praxis ausprobieren möchte.“ Vielleicht würde der Patient das bisherige Angebot sogar gerne weiterhin wahrnehmen, hat aber beispielsweise durch ungewöhnliche Arbeitszeiten nicht mehr die Möglichkeit, seine Zahnarztbesuche während der allgemeinen Behandlungszeiten einzuplanen. „Es kommt aber auch vor“, so Oliver Schumacher, „dass die Anbieterseite durchaus einen Teil zur Abwanderung beigetragen hat. Manche Praxen vertreiben, wenn auch unbeabsichtigt, ihre Patienten z. B. durch ihr Verhalten bei der Terminvergabe oder bei Notfällen.“ Patienten werden aber womöglich auch gezielt „losgelassen“, um anderen (Privat-)Patienten Platz zu machen. Eines aber steht laut Schumacher ebenso fest: „Die meisten Patienten gehen verloren, weil Berufskollegen vermeintlich oder tatsächlich einen besseren Job machen. So manchen Zahnarztpraxen gelingt es, dem Patienten einfach noch mehr Professionalität und Engagement entgegenzubringen, sodass dieser nicht widerstehen kann.“

Indikatoren für die Wechselwilligkeit

„Zahnärzte sollten stets mit offenen Augen und mit allen Sinnen bei ihren Patienten sein“, empfiehlt Schumacher. „Fühlt sich ein Patient

nicht nur was die zahnärztlichen Leistungen anbelangt, sondern auch als Person in seiner Individualität in guten Händen, wird er sich kaum mit Abwanderungsgedanken beschäftigen.“ Andererseits wird ein unzufriedener Patient kaum seine Pläne, die Praxis zu wechseln, vorher offenbaren. Wozu auch? Schließlich würde er sich damit der Gefahr aussetzen, womöglich Rechenschaft ablegen zu „müssen“ und kaum Verständnis für seine individuelle negative Wahrnehmung ernten. Es gibt allerdings einige Indikatoren, die auf Wechselwilligkeit hindeuten: Sollten sich zunehmend Beschwerden von Patienten häufen, so steigt dramatisch die Gefahr des Patientenverlustes. Denn spätestens dann, wenn dieser zu dem Ergebnis kommt, dass sein derzeitiger Zahnarzt nicht wirklich an ihm interessiert ist, wird er aus purem Eigeninteresse nach Alternativen suchen. Selbst leider auch dann, wenn möglicherweise aus objektiver Sicht seine Beschwerden beispielsweise wegen falscher Beratung unbegründet sind. Zahnärzte sollten auch regelmäßig überprüfen, ob angebotene Serviceleistungen plötzlich nicht mehr nachgefragt werden. Denn dies könnte ebenfalls ein Indiz dafür sein, dass beispielsweise bei der Intensivprophylaxe eine andere Zahnarztpraxis durch kostengünstigere Angebote ihren Fuß in der Tür hat. Egal, wie gut es also derzeit um die Beziehung zwischen Zahnarzt und Patienten bestellt ist – es ist und bleibt so: Menschen kommen zu Menschen. Und manche Handlungen können nur schwer nachvollzogen werden. Aber: Aufmerksame Zahnärzte haben die Möglichkeit, Tendenzen rechtzeitig zu erkennen und Lösungen zu ergreifen, um Patienten zu halten. Sie müssen dazu jedoch den Mut haben und von sich aus mögliche Wahrnehmungen lösungsorientiert ansprechen.

Oliver Schumacher
 Katharinenstraße 3
 49809 Lingen/Ems
 Tel.: 0591 6104416
 os@oliver-schumacher.de
 www.oliver-schumacher.de

