



**Dr. Susanne Fath**

Zahnärztin Parodontologie  
Niedergelassen in eigener Praxis in  
Berlin und Chefredakteurin des  
Quintessenz Team-Journals.

## Erwartungen übertreffen

Was unterscheidet eine erfolgreiche Praxis von einer weniger erfolgreichen? Die Antwort darauf, die dem Zahnarzt/der Zahnärztin am nahesten erscheinen mag, lautet: „eine gute Behandlungsqualität!“. Klar, das wünschen sich natürlich auch die Patienten – nur können sie es aber als zahnmedizinische Laien nicht wirklich beurteilen.

Also stützen sie ihr Urteil über eine Zahnarztpraxis hauptsächlich auf andere Kriterien. Wie werden sie dort empfangen und wie geht man mit ihnen und ihren Problemen um? Fühlen sie sich von den Praxismitgliedern wahrgenommen, hört man ihnen zu, unterstützt man sie bei Problemen, hat man Verständnis für ihre Ängste? Bleibt zwischen- durch evt. auch mal ein bisschen Zeit für ein paar persönliche Worte? Sind die Wartezeiten akzeptabel?

Für Patienten mit irgendwie gearteten Handicaps (und dazu zählen ja besonders bejahrte Patienten) ist es z.B. sehr wichtig, ob sie sich in den Praxisräumen sicher bewegen und orientieren können und ob man ihnen in schwierigen Situationen Hilfestellung leistet.

Welche Behandlungsoptionen bietet die Praxis an? Das beginnt schon bei der Beratung und ganz grundlegenden Angeboten, wie einem systematischen Individualprophylaxe-Programm, das entscheidend dazu beitragen kann, das Gebiss langfristig gesund zu erhalten. Ganz besonders dann, wenn es vorher aufwändig saniert werden musste! Es muss nicht gleich die „große“ Implantologie sein, oder das High-Tech-Laser-Gerät. Aber wenn spürbar wird, dass der „ganze“ Mensch bei der Behandlung der in Frage stehenden Beschwerden einbezogen wird, ist das schon sehr viel mehr, als die meisten Patienten erst einmal erwarten. Und darum geht es im Kern: Erwartungen übertreffen!

Wie sieht es mit dem Service aus? Steht z.B. an warmen Tagen ein Glas Wasser bereit? Wurde an den Termin evt. am Vortag nochmals erinnert? Oder nach einem chirurgischen Eingriff abends telefonisch nachgefragt, wie es dem Patienten geht? Kann man vor Ort die empfohlenen Mundhygiene-Hilfsmittel gleich (günstig) erwerben? Heitern frische Blumen die Stimmung auf?

Alles nur Beispiele – was davon realisiert werden soll und kann, muss jede Praxis selbst entscheiden. Aber schon Kleinigkeiten können große Wirkung entfalten.

Wir haben Frühling, die Sonne hat sich zum ersten Mal in diesem Jahr so richtig durchgesetzt – da ist man doch immer motiviert, jetzt mal so einiges zu ändern und zu verbessern! Holen Sie sich in dieser Ausgabe dafür Anregungen, wir haben viele hineingepackt!

Viel Spaß beim Lesen und Umsetzen wünscht Ihnen

Dr. Susanne Fath