



# Komfort für Patienten: Kleine Ursache – große Wirkung!

Katrin Rinke

Komfort für Patienten? Service in der Zahnarztpraxis? Wann soll denn dafür noch Zeit sein? Patienten werden behandelt, die Verwaltung muss irgendwie organisiert werden und soll reibungslos laufen, jeden Tag passiert irgendetwas Unerwartetes und nun auch noch das! Warum eigentlich? Ganz einfach, egal ob in einem Industrieunternehmen, einem Wirtschaftsinstitut, einer Bank, ob in einem Hotel, einem Restaurant, einer Arzt- oder einer Zahnarztpraxis, egal ob bei millionenschweren Deals, der täglichen Routine, dem alltäglichen Kleinkram, dem Bestellen eines Menüs, einer Untersuchung, einer Behandlung oder in einem Beratungsgespräch: Wo immer es um den Umgang von Menschen mit- und untereinander geht, ist das „Wie“ entscheidend. Der Erfolg eines Unternehmens ist unlösbar mit Komfort, gutem Service und Kundenorientierung verbunden. Kunden, Gäste und Patienten achten genau darauf, wie man auf sie zugeht, wie sie schon im Vorfeld der Begegnung behandelt werden. Sie haben Bedürfnisse, d. h. sie verspüren einen Mangel und haben den Wunsch, dass dieser beseitigt wird. Aber nur die Unternehmen, denen es gelingt, diese Bedürfnisse zu analysieren, bekommen die Chance, den daraus entstehenden Bedarf, also das Potenzial, das aus der Menge

**Abb. 1** Jedes noch so kleine Detail kann den Patientenkomfort erhöhen und damit den Praxisbetrieb verbessern (Foto: pro Dente).



dieser Beseitigungsabsichten entsteht, zu decken und somit langfristig wirtschaftlich erfolgreich zu sein.

Die meisten Patienten kommen zwar gern in die Praxis, sind aber trotzdem ein wenig angespannt. Und so bieten sich viele gute Gelegenheiten, um ihnen den Aufenthalt in der Praxis durch Komfort und Service noch angenehmer zu machen.

## ■ Aufblasbare Nackenkissen

Der Nutzen in der Praxis ist klar, der Patient sitzt bequemer und fühlt sich darum während der Behandlung wohler. Dieses Kissen ist ein gutes Geschenk für Patienten, die häufig in die Praxis kommen oder lange Behandlungstermine haben. Nach der ersten Behandlung wird es, mit einem Namensschild verse-



hen, für die nächsten Termine aufbewahrt. Nach Abschluss der Behandlung darf der Patient es mitnehmen. Es ist ideal für Reisen im Auto, in der Bahn oder im Flugzeug. Man findet sie in Supermärkten in den Regalen namhafter Kaffeeanbietern ebenso wie in den Katalogen von Werbemittelherstellern.

#### ■ Der Aufbissblock

Oft vergisst das Behandlungsteam, dass es für den Patienten sehr anstrengend sein kann, seinen Mund über einen langen Zeitraum geöffnet zu halten. Es ist auch nicht schön, wenn er die Praxis zwar ohne Zahnschmerzen, dafür aber mit verspannter Kiefer- und Nackenmuskulatur verlässt. Hier helfen Aufbissblöcke, die Behandlung angenehmer zu gestalten.

#### ■ Augenschutz

Kann man sich entspannen, wenn ein grelles Licht auf das Gesicht gerichtet ist? Wohl kaum. Hier hilft eine mit Gel gefüllte Brille, die gekühlt oder erwärmt werden kann, auf die Augen gelegt wird und die viel zur Entspannung beiträgt.

#### ■ Handpeeling

Auch während die Anästhesie einwirkt, ist Zeit für ein bisschen Komfort: Ein paar Tropfen einer Handpflege, aus ätherischen Ölen und Meersalz (zu beziehen in Parfümerien und Kaufhäusern) auf die Handflächen ist alles, was Ihr Patient für eine angenehme, entspannende Handmassage

braucht. Wirkt die Anästhesie und die Behandlung kann beginnen, bekommt er vorher noch ein warmes feuchtes Tuch, mit dem er die restlichen Salzkristalle entfernen kann: Ein feuchter quadratischer Frotteewaschlappen wird in der Mikrowelle erwärmt, zusammengerollt und auf eine dekorative Schale gelegt. Sushi-Schalen eignen sich hervorragend. Der Waschlappen wird der Patientin mit einer Zange, natürlich keine aus dem Inventar, sondern z. B. einer Eiswürfelzange, gereicht. Die ätherischen Öle des Pflegemittels können ihre Wirkung nun noch für den Rest der Behandlung entfalten. Übrigens: Auch Männer begeistern sich für diese Handmassage.

#### ■ Informationen und Internet

Ein Tablet-PC im Wartezimmer bietet die Möglichkeit, die Nachrichten zu verfolgen, Mails abzurufen oder einfach nur im Internet zu stöbern – viele beruflich eingespannte Patienten werden diesen Komfort begrüßen.

#### ■ Kissen für besseres Sitzen

Ein nach dem deutschen Normpatienten konzipierter Behandlungsstuhl kann nicht für alle Menschen gleichermaßen komfortabel sein. Aber man kann ihn bequemer machen: Spezielle Sitz- und Lagerungssysteme (Sitzpolster, Ganzkörperauflagen und Komfortkissen) machen Langzeitbehandlungen für den Patienten wesentlich angenehmer und sorgen dafür, dass er entspannt wieder aufsteht.

#### ■ Lippenpflege

In vielen Praxen ist es mittlerweile üblich, die Lippen und Mundwinkel des Patienten mit Vaseline einzureiben, um ein Einreißen oder Aufrauen zu vermeiden. Für viele Patienten ist jedoch eine Creme wie Bepanthen angenehmer und pflegender.

#### ■ Musik hilft beim Entspannen

Musik ist überall. Im Supermarkt, im Fahrstuhl, kaum ein öffentlicher Bereich kommt ohne Beschallung aus. In der Praxis ist die musikalische Unterlegung eine Gratwanderung. Wie laut ist zu laut? Wer darf aussuchen? Ist der Geschmack des/der Aussuchenden massentauglich? So sind ein von Klassik bis Country reichendes CD-Regal und Lautsprecher an strategisch günstigen Stellen nur ein Teil der Lösung. Besser als die Gesamtbeschallung ist es, wenn am Empfang MP3-Player mit unterschiedlichen Musikrichtungen bereit gehalten werden. Zum einen kann der Patient die Lautstärke, in der er Musik hören möchte, selbst regulieren, zum anderen wird die Umwelt nicht mit beschallt.

#### ■ Sofortmedikation

Ein Patient, der bei Ihnen behandelt wurde, wird nicht nur mit einem Rezept für ein Schmerzmittel in der Hand nach Hause geschickt. Oft ist keine Apotheke in der Nähe, der Patient hat gleich den nächsten Termin und so würde es eine Weile dauern, bis er schmerzstillende Medikamente bekommt. Auch diese Situation kann für den Patienten ange-



nehmer gestaltet werden, ganz einfach indem man ihm gleich Schmerzmittel für die erste (und ggf. auch zweite) Einnahme mit nach Hause gibt.

#### ■ Warme oder kalte Tücher

Die vorgenannten Frotteelappen finden noch weiteren Einsatz: Am Ende der Behandlung freut sich jeder, wenn er erfrischt aus der Praxis geht. Außerdem brauchen einige Patienten einen Lappen, um die Reste von Abdruckmasse oder ähnlichem aus dem Gesicht zu entfernen. Ein hartes, rubbeliges Papierhandtuch erfüllt diesen Zweck nur unzureichend. Im Winter ist ein warmes Tuch, vorbereitet wie unter „Handpeeling“ beschrieben, angenehm, im Sommer darf es auch ein erfrischendes kühles Tuch sein – es ist sogar noch leichter vorzubereiten: Morgens werden die Frotteetücher mit kaltem Wasser getränkt, mit einer dezent duftenden Sprüh-Body-Lotion benetzt, zusammengerollt und in einer Plastikschaale im Kühlschrank aufbewahrt.

#### ■ Wasser mit Geschmack

„Jetzt dürfen Sie ausspülen!“ Wissen Sie, wie unangenehm manche Dinge schmecken, die ein Patient so im Laufe der Behandlung im Mund hat? So ist es sehr angenehm, wenn das Wasser zum Ausspülen einen angenehm frischen Geschmack hat – ein Schuss Listerine kostet fast nichts und bietet Wohlbefinden. Und last but not least gibt es viele nützliche Dinge, die Patienten auch außerhalb Ihrer Praxis an Ihr Unternehmen erinnern.



**Abb. 2** Ob bequemes Liegen, gute Gerüche, angenehmer Geschmack oder entspannende Musik – viele Maßnahmen bedeuten wenig Aufwand mit großer Wirkung (Foto: pro Dente).

#### ■ Zahnseide-Spender in Scheckkarten-Form

Werden gern genommen, passen in jede Handtasche, sind aber nichts Neues.

#### ■ Parkscheiben

Wer hat nicht schon mal auf der Rückseite eines alten Kassenzettels die Parkzeit notiert, weil die Parkscheibe nicht auffindbar war? Dieses Geschenk ist günstig in der Anschaffung, nützlich und hat zudem eine Art Außenwirkung, weil es hinter der Windschutzscheibe liegt, wo jeder das Logo sehen kann.

#### ■ Eiskratzer

Hier gilt dasselbe wie bei Parkscheiben. Den ganzen Sommer über fliegt irgendwo im Auto immer ein Eiskratzer herum, der beim ersten Frost aber spurlos verschwunden ist. Meist opfert man dann eine CD-Hülle, um die Scheibe frei zu kratzen. Ende Oktober/Anfang November ist die ideale Zeit für das großflächige Verteilen dieses „Mitgebels“.

#### ■ Mint-Card und Quickbox

Was ist eine Mint-Card? Ein scheckkartengroßes, dünnes Etui, das mit kleinen zuckerfreien Pfefferminzbonbons gefüllt ist. Es passt in jede Handtasche und

wird gern benutzt, auch zum Anbieten einer kleinen Erfrischung. Eine Quickbox ist eine kleine, runde Blechdose, ebenfalls gefüllt mit zuckerfreien Pfefferminzbonbons. Sie stellt den Beschenkten beim ersten Öffnen vor ein Rätsel. Man kann schrauben und drehen wie man will, die Dose geht nicht auf. Das Geheimnis: Der Deckel öffnet sich durch Druck auf die Deckelmitte. Auch diese Bonbondose hat die ideale Größe für jede Handtasche. Außerdem ist der Vorzeige-Effekt noch größer als bei der Mint-Card. Denn jeder möchte gern sehen, ob andere beim ersten Öffnen genauso ratlos sind wie man selbst.

#### ■ Seifenblättchen-Box

Dieses flache Plastik-Etui enthält Seife in hauchdünner Blättchenform. Wenn ein Patient zu diesem „Mitgebsel“ greift, wird ihm niemand außer „seiner“ Praxis zu saubereren Händen verhelfen können. Mütter, die mit kleinen Kindern unterwegs sind, lieben diese Boxen.

#### ■ Erstatte von Parkgebühren

Einige Praxen haben nicht das Glück, direkt vor der Tür eine ausreichende Menge an Parkplätzen anbieten zu können. So kann es sein, dass Patienten auf einen

gebührenpflichtigen Parkplatz ausweichen müssen. Das heißt, sie bezahlen noch eine Extragebühr für den Zahnarztbesuch. Die Erstattung von Parkgebühren ist also mehr als nur eine nette Geste. Sie beweist, dass die Wertschätzung, die den Patienten entgegengebracht wird, über den Zeitraum des Aufenthaltes in der Praxis hinaus geht. Übertrieben? Nein, nur derzeit noch ungewohnt. Und nicht sehr aufwändig, denn alle Handgriffe,

die das Team für diesen Komfort tun muss, dauern nur einen Augenblick. Aber die Erinnerung daran wird den Patienten noch lange begleiten. **QJ**



#### Autorin

**Katrin Rinke**, geschäftsführende Gesellschafterin der EC EviDent Consulting GmbH, arbeitet seit mehr als 10 Jahren als Trainerin und Consultant für Industrieunternehmen, Wirtschaftsinstitute, Banken, Dentallabors, ZahnärztInnen, ÄrztInnen und ihre Teams. Mit ihren „Dentertainment“-Vorträgen und -Workshops zu den Themen Marketing, Kommunikation, Service, Praxismanagement und Teambildung spricht sie Führungskräfte und MitarbeiterInnen gleichermaßen an. Ihre Publikationen erscheinen in deutschen und europäischen Fachzeitschriften, auch als Buchautorin hat sie sich einen Namen gemacht. Neben ihrer beruflichen Tätigkeit ist sie 1. Vorsitzende des Vereins „Wieder Lachen e.V.“. Dieser

Verein unterstützt die Opfer häuslicher Gewalt. Mit der bundesweiten Aktion „Lächeln schenken!“ hilft „Wieder Lachen e.V.“ in Zusammenarbeit mit der Dentalindustrie, ZahnärztInnen und ZahntechnikerInnen betroffenen Menschen durch die kostenlose Wiederherstellung ihres Lachens ein Stück Lebensqualität zurückzugewinnen.

#### Korrespondenzadresse

Katrin Rinke  
 EC EviDent Consulting GmbH  
 Dettinger Straße 10 a  
 63791 Karlstein am Main  
 Tel.: 0 61 88-99 16 95  
 Fax: 0 61 88-99 16 91  
 E-Mail: [katrin.rinke@eceivedent.com](mailto:katrin.rinke@eceivedent.com)  
[www.eceivedent.com](http://www.eceivedent.com)