

Inhalt

Vorwort	4
Autorenverzeichnis	6
1 Der Patient ist Kunde, der Kunde ist König	7
1.1 Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen	8
1.2 Rechtliche Grundlagen des Patientenmanagements	13
1.2.1 Behandlungsvertrag	13
1.2.2 Datenschutz-Grundverordnung	15
1.2.3 Schweigepflicht	16
1.2.4 Patientenrechtegesetz	17
1.3 Patientenzufriedenheit und Praxiserfolg	24
1.3.1 Kontaktaufnahme	25
1.3.2 Der verärgerte Patient	28
1.3.3 Der resignierte Patient	29
1.3.4 Der zufriedene Patient	30
1.3.5 Der begeisterte Patient	30
1.3.6 Fazit	31
2 Wie Erwartungen gebildet werden	35
2.1 Besonderheiten von Patientenerwartungen	36
2.2 Beeinflussung von Patientenerwartungen	37
2.3 Erwartungsmanagement in Zahnarztpraxen	40
3 Qualität aus Patientensicht	49
3.1 Behandlungsqualität und Servicequalität	51
3.2 Modelle der Dienstleistungsqualität	57
3.3 „SERVQUAL“ in Zahnarztpraxen	67
3.3.1 Zuverlässigkeit	68
3.3.2 Souveränität	70
3.3.3 Einfühlungsvermögen	72
3.3.4 Entgegenkommen	73
3.3.5 Materielles	75

4	Außendarstellung der Praxis	77
4.1	Online-Präsenz	78
4.1.1	Benennen von Stärken und Schwächen	80
4.1.2	Farben und ihre Wirkung	82
4.1.3	Die Gestaltung einer Homepage	83
4.1.4	Die geschäftliche Nutzung von Social Media	85
4.2	Mitarbeiter als „Marketinginstrument“	87
4.3	Praxisumgebung	90
5	Patientenservice	93
5.1	Der Patient im Fokus	95
5.2	Beispiel: guter vs. schlechter Service	100
5.3	Patienten mit besonderen Anforderungen	105
6	Patientenorientierte Organisation	111
6.1	Ressourcen	112
6.2	Prozesse	115
6.3	Terminmanagement	125
6.4	Qualitätsmanagement	130
7	Patientenorientierte Kommunikation	141
7.1	Grundlagen und Tipps	142
7.2	Telefonische Kommunikation	151
7.3	Schriftliche Kommunikation	155
7.4	Über Geld sprechen	160
8	Patientenbindung	163
8.1	Patientenbindung und Erfolg	164
8.2	Die Rolle der Mitarbeiter	167
8.3	Tipps: Patientenbindung erreichen	171

9	Beschwerdemanagement	173
9.1	Direktes Beschwerdemanagement	178
9.2	Indirektes Beschwerdemanagement	180
9.3	Vorlage: Beschwerdeerfassung	182
10	Umgang mit schwierigen Patienten	183
10.1	Schwierige Patiententypen	184
10.1.1	Der dominante Patient	184
10.1.2	Der nörgelnde Patient	185
10.1.3	Der feilschende Patient	186
10.1.4	Der cholerische Patient	187
10.2	Verhalten in Konfliktsituationen	188
10.3	Pathologische Patientenbeziehungen	192
	Informationen zum Download	196