



## VIP statt Standard: Weil jeder Patient besonders ist

8. ladies dental talk Hamburg präsentiert innovatives Patientenkonzept und praktische Umsetzung im Implantatzentrum Alster

**Rund 30 Zahnärztinnen ließen sich auf Einladung von Petra Schmitt-Böger im Rahmen des achten ldt in der Hansestadt vom VIP-Konzept begeistern. Patientenbetreuer Benjamin Kowalkowski präsentierte die theoretischen Grundlagen, anschließend besichtigten die Teilnehmerinnen im Implantatzentrum von Dr. Leyli Behfar, wie ein solches Konzept zur Anwendung kommen kann.**

Als stimmungsvoller Rahmen für die 8. Netzwerkveranstaltung diente das Implantatzentrum Alster von Dr. Leyli Behfar. Petra Schmitt-Böger begrüßte dort rund 30 Teilnehmerinnen und zeichnete die Erfolgsgeschichte des ladies dental talks nach, die von der ersten Netzwerkveranstaltung 2010 in Hamburg bis zu Veranstaltungen in inzwischen 13 Städten im gesamten Bundesgebiet reicht.

Vertrauen fassen kann, für nachfolgende Behandlungen motiviert ist und eine stabile Bindung zur Praxis aufbaut.

### Was Patienten wollen: Menschlichkeit, Vertrauen und Transparenz

Dr. Leyli Behfar zeigte in ihrem nachfolgenden Vortrag, wie ein solches Konzept praktisch umgesetzt werden kann. „Mein Team und ich möchten, dass sich die

richtet wurden – und dass dahinter ein durchdachtes Konzept steht“, staunten die Zahnärztinnen. Bei einem feinen Buffet und dem traditionellen ldt-Netzwerken klang der Abend im Implantatzentrum Alster aus.

### Ein Lächeln schenken: Gutes tun beim 9. ladies dental talk

Der 9. ladies dental talk in Hamburg findet am Mittwoch, 17. September 2014, statt. Bei diesem Sommerevent wird der ladies dental talk zugunsten des Zahnmobils der Caritas eine Benefiz-Veranstaltung organisiert. Zu Gast sein wird Maria-Theresia Gräfin von Spee, Direktorin der Hamburger Caritas und erste Frau in der obersten Führungsposition des Wohlfahrtsverbands.

Weitere Informationen erhalten interessierte Zahnmedizinerinnen auch im Internet unter [www.ladies-dental-talk.de](http://www.ladies-dental-talk.de). ■



Beste Laune: die Teilnehmerinnen des 8. ladies dental talks mit Dr. Leyli Behfar (rechts) und Petra Schmitt-Böger (Zweite von rechts, hinten)



Praxen brauchen neben einem Behandlungs- auch ein Kommunikationskonzept: Patientenbetreuer Benjamin Kowalkowski begeisterte die Teilnehmerinnen mit dem schlüssigen „VIP-Konzept“.

Fotos: Janina-F. Hilgendorf, Böger Zahntechnik

### Stetig steigende Herausforderungen an die Zahnarztpraxis

Über die vertrauensvolle, interdisziplinäre Patientenkommunikation, kurz VIP, sprach im Anschluss Patientenbetreuer und Zahntechniker Benjamin Kowalkowski. „Es gibt nicht den Standard-Patienten, der sich in einem Standard-Gespräch für die Standard-Versorgung entscheidet“, berichtete er aus seinen umfangreichen Erfahrungen. Wichtig sei es vielmehr, die Bedürfnisse jedes einzelnen Patienten zu erkennen und nicht nur ein Behandlungs-, sondern auch ein individuelles Kommunikationskonzept zu entwickeln. Dieses sei Voraussetzung, damit der Patient

Patienten in unserem Zentrum rundum gut aufgehoben fühlen“, so die Oralchirurgin. Ihre Beratungsräume im ersten Stock des Implantatzentrums sind daher wohnlich eingerichtet. Um den Patienten im Wartezimmer unnötigen Stress zu ersparen, verlassen frisch operierte Patienten die Behandlungsräume im zweiten Stock über einen separaten Ausgang.

„Sehr wichtig ist mir außerdem, dass keine Rechnung höher ausfällt als der Heil- und Kostenplan“, betonte Dr. Behfar. „Diese Praxis lebt ihr Konzept von Menschlichkeit, Vertrauen und Transparenz“, lobte Petra Schmitt-Böger, die nach den Vorträgen mit den Teilnehmerinnen die Mög-