

Webinar 1

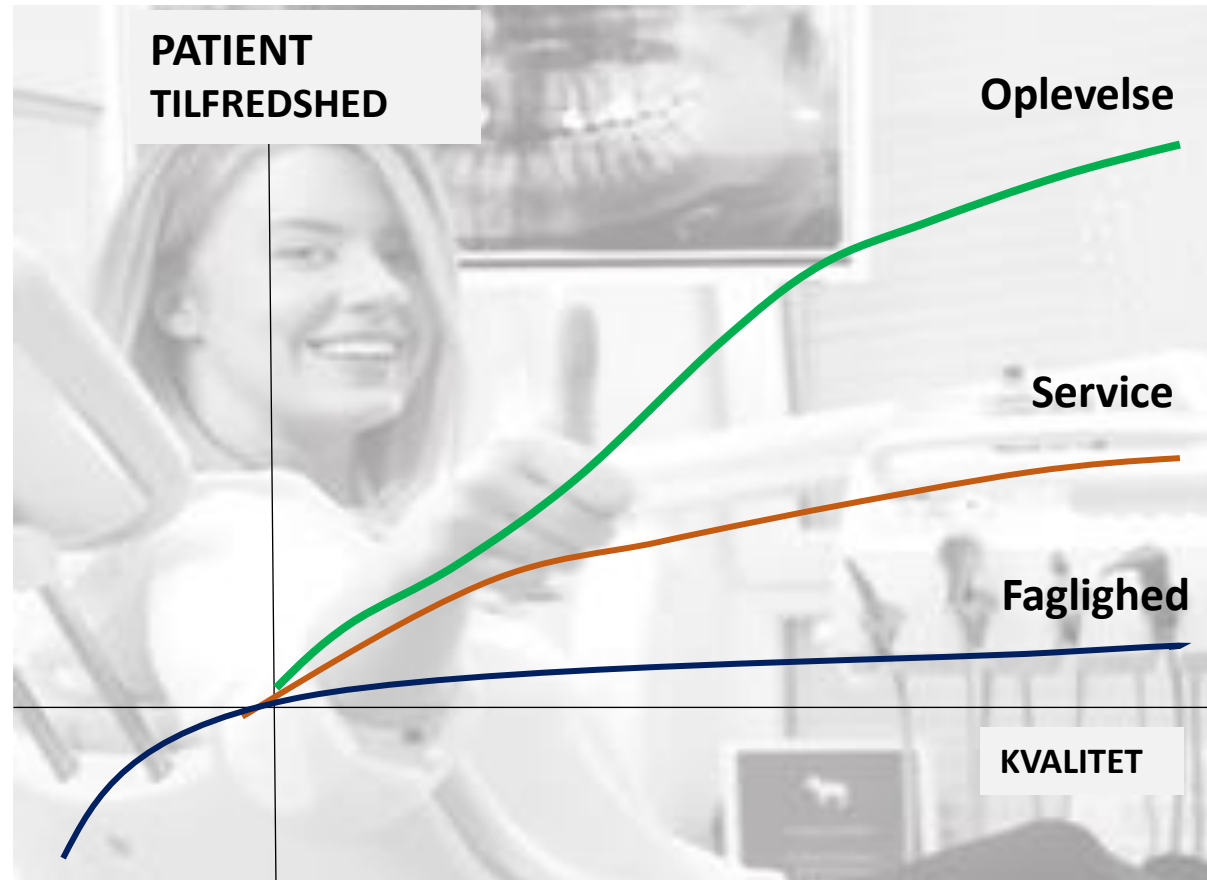
FAGLIGHED GØR DET IKKE ALENE
– FOKUS PÅ DEN SAMLEDE PATIENTOPLEVELSE

Hjælp - min tand knækkede!



9 mdr

Faglighed gør det ikke alene – fokus på den samlede patienttilfredshed

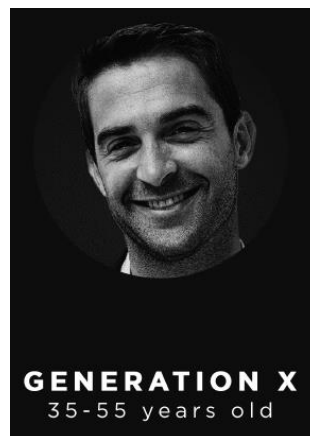


Hvem er vores patienter nu og i fremtiden?



I GÅR

Autoritetstro
Loyale
Vanemennesker
Brug det vi har



I DAG

Individualitet
Vi have tryghed
Min tid er vigtig
Respekt for faglighed



I MORGEN

Er antiautoritære
Meningsøgende
Født digitale
Forkælede

2020 – Stor fokus på faglighed

- De fleste tandlæger tror de bliver valgt på deres faglighed og dygtighed - det er sjældent afgørende
- Fokus på teknik og udstyr
- 90% af behandlingerne er de samme hos alle tandlæger
- Svært at skille sig ud



Behandlinger
Med nyeste teknologi
og i trygge omgivelser

2020 - Servicen er i bedste fald standard

- Tandlæge taler et sprog patienten ikke forstår
- Begrænset forventningsafstemning og opfølgning
- Ventetid er mere reglen end undtagelsen
- Kender klinikken patienters grad af tilfredshed?



Caries dentalis superficialis 6+.2."



2020 - oplevelsen

En normal patient kommer sjældent fra tandlæge med andet end en gennemsnitlig oplevelse, en udgift og en ny tid!

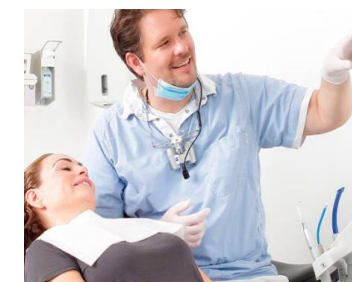




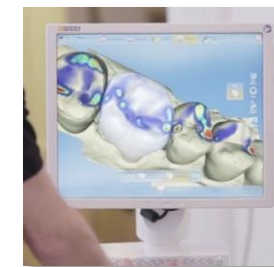
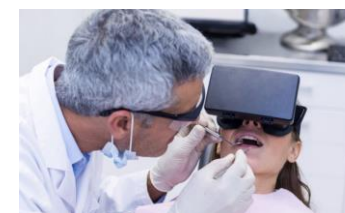
Vi har kigget i krystalkuglen og set på hvad der skal gøres for at skabe den optimale oplevelse for fremtidens patienter

I 2025 er fokus patientforløbet

Tid til planlægning med patienten



Orientering og forventningsafstemning før behandling



Gør det let for patienten at følge med

Proaktiv opfølgning på behandlinger



I 2025 er det let og ukompliceret for patienten

Ingen ventetid og fleksibel åbningstider



Online tilgængelighed



Introduktion til nye patienter



Fleksible betalingsordninger

Patienttilfredshed



Hvordan kan man skille sig ud?

God måde at blive inspireret på, er at se på et eksempel fra anden branche



WARBY PARKER
eyewear

Warby Parker Eyewear - optiker med fokus på kundeoplevelse! | Tandlægeforeningen

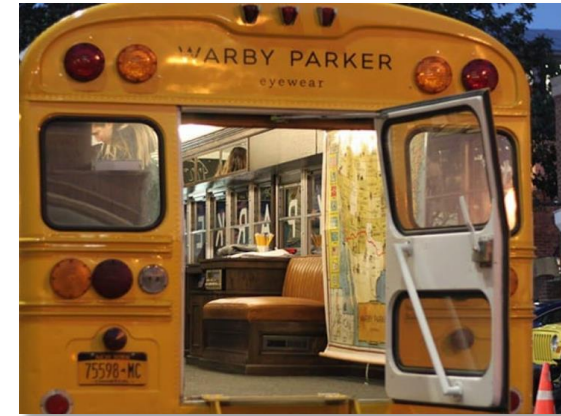
Home-Try-On program

2010



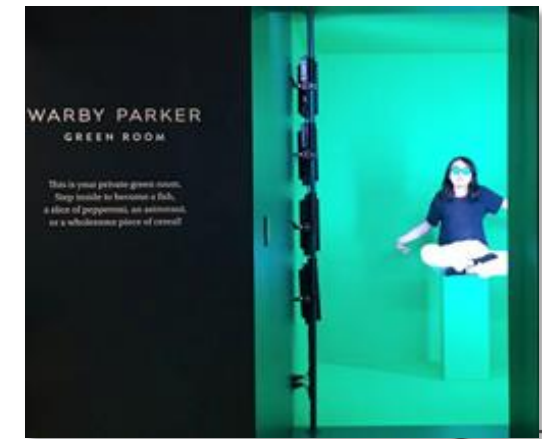
Pop up shop

2013



122 Warby Parker butikker

2015-
2020



I 2025 er fokus på patientens livsrejse for at skabe en succesfuld oplevelse

Værdibaseret behandling

- Patienterne inddrages
- Forståelse for hvad der er vigtigt i forhold til patientens livsfaser



En personlig tandplan

- Forebyggelse og investering
- Behandlinger på kort og lang sigt

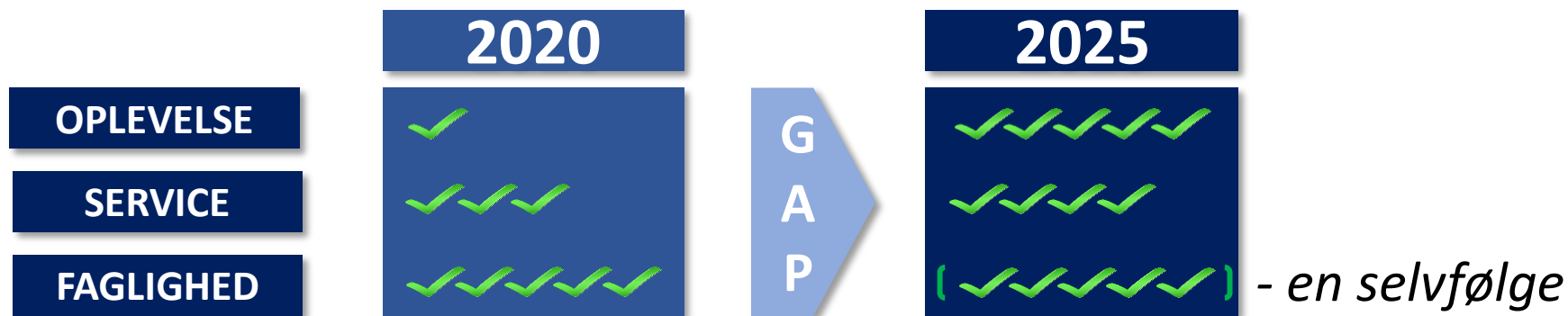


Min tandcoach

Tandlægen er sparringspartner og behandler



Sammenfatning – Håndtering af patienttilfredshed



Tre ting I kan gøre her og nu:

1. Følg op på større behandlinger (oplevelser, spørgsmål til faktura, forsinkelser)
2. Find ud af hvad der er væsentligt for dine patienter (ventetid, åbningstider, tilgængelighed, tandplan)
3. Ændre internt setup på klinikken (kundetilfredsanalyser, synlighed på sociale medier)

I næste webinar præsenterer vi en simpel guideline til hvordan man bliver en tandlæge, der matcher patientens behov i 2025



Ole Marker: om@tdl.dk

Jens Røhme: jr@porthos.dk

Niels Kirkebye: nk@porthos.dk