



Sådan får du flere loyale patienter

Fra generel anbefaling til
individuel vejledning

Anne Mette Stougaard
Tandlæge, konsulent og foredragsholder
Tlf. 20 92 87 17
Mail: info@annemestestougaard.dk

Skriv dig op til mit gratis nyhedsbrev Dental Insights på
www.annemestestougaard.dk

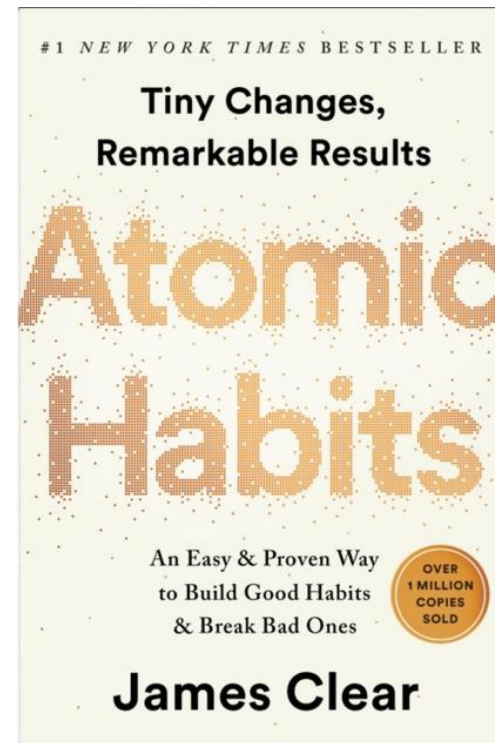
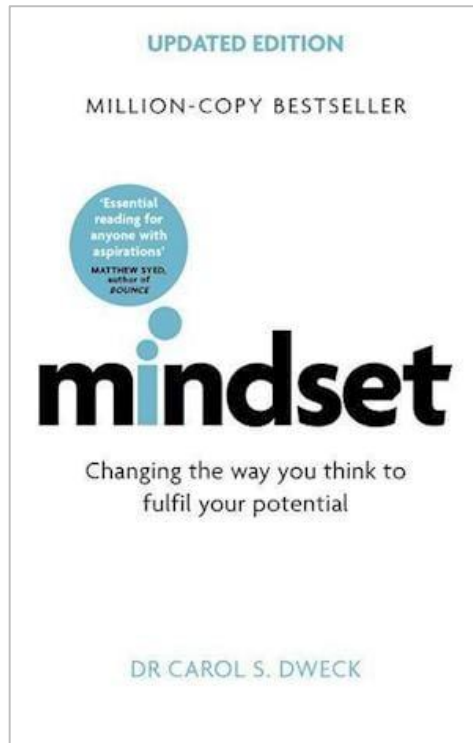
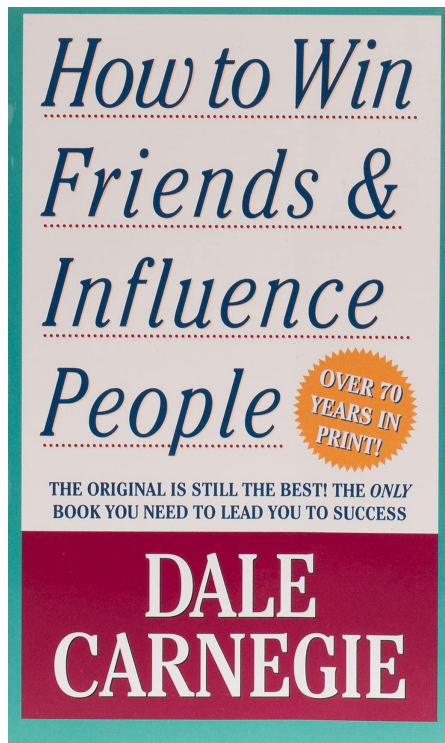
Følg mig på de sociale medier: @annemestestougaard

Hvor kigger I med fra?

It is more important to know
what sort of person has a disease,
than to know
what sort of disease a person has.

- Hippocrates

3 geniale bøger, der kan ændre dit liv



Fra tandpoliti til tandcoach

- Patientcentreret sundhedsvæsen = Patienten er ansvarlig for egen sundhed og bliver guidet af professionelle.
- Patientens tandproblemer er ikke din skyld.
- Du er patientens hjælper og coach, ikke dommer eller politi. Det gør din rolle aktiv og positiv.
- I skal samskabe patientens behandling og forebyggelse i en meningsfuld menneskelig relation.
- Spørg patienten: "Hvad kan jeg hjælpe dig med?"



Hvad siger patienterne selv om, hvorfor de er glade for deres tandlæge/tandplejer (baseret på 84 besvarelser fra patienter)

Jeg ELSKER min tandlæge/tandplejer, fordi vedkommende:

- Gør mig tryk.
- Er meget forstående over for min situation.
- Er rar, behagelig og omsorgsfuld.
- Er smilende og imødekommende.
- Er rolig og har tid nok.
- Lytter til mit behov.
- Spørger ind til mit liv.
- Kender mig, mine tænder, mine kostvaner og mine holdninger til tandpleje.
- Giver mig god information inden, undervejs og efter behandling.
- Inddrager mig i behandlingsmulighederne.
- Stopper ofte op under behandlingen og spørger om jeg er okay.
- Forbereder mig hvis der er noget i behandlingen, der ikke er så behageligt.
- Lægger god bedøvelse og altid sørger for at jeg er bedøvet tilstrækkeligt.
- Passer godt på mig og får mig til at føle mig tryk.
- Ringer altid til mig efter en stor behandling og spørger om jeg er okay.
- Har god humor og gør besøgene sjove (og griner af sine egne tandjokes!).
- Respekterer mig som menneske.
- Har respekt for at jeg kan mærke det, som vedkommende måske ikke kan se på det første røntgenbillede.
- Tager hensyn til min økonomi.
- Læser min journal og er velforberedt.
- Har kureret min skræk for tandbehandling.
- Er fagligt dygtig, omhyggelig og grundig.
- Laver godt håndværk.
- Kun laver det, vi har aftalt.
- Har fokus på forebyggelse, kost og hvordan man selv kan forbedre sin heling.
- Giver mig altid uddybende svar på mine spørgsmål.
- Giver mig smilet tilbage.
- Giver mig selvtilliden tilbage.
- Er god at tale med om alt muligt, ikke kun tænder.
- Kender mig, hilser pænt og kan huske mit navn.
- Er troværdig og giver mig troværdige behandlingsoverslag.
- Brugte 5 minutter på at lytte og spørge ind til min historie om hvorfor jeg er tandlægeskræk.
- Giver mig mulighed for at få lattergas eller noget beroligende inden behandlingen.
- Lægger en hånd på min skulder og smiler med øjnene, hvis jeg bliver nervøs undervejs i behandlingen.



Hvad betyder det for patienterne, at de er glade for deres tandlæge/tandplejer

Jeg ELSKER min tandlæge/tandplejer så meget at:

- Jeg kører gerne fra Storkøbenhavn til Nordjylland.
- Hele vores familie går der.
- Skal aldrig skifte.
- Har kureret min tandlægeskræk.
- Jeg føler mig respekteret.
- Jeg er super tilfreds, selvom jeg har betalt 200.000 kr for mine tænder de sidste 10 år.
- Jeg føler mig godt behandlet, både menneskeligt og fagligt.
- Jeg kører gerne langt for høj faglighed og skøn personlighed.

Take home messages

Inspiration til at få loyale patienter

- Mennesker handler på deres følelser
- Brug storytelling's bedste trick "Hero's Journey"
- Tænk på det hele menneske (og ikke kun munden)
- Omsorg som behandling
- Brug growth mindset
- Dyrk din tribe!
- Fra tandpoliti til tandcoach
- Find din USP, hvor du kan skinne igennem med din personlighed





Tak for i dag

Skriv dig op til mit gratis nyhedsbrev Dental Insights på www.annemestestougaard.dk

Følg mig på de sociale medier: @annemestestougaard

Kontakt mig hvis du har brug for coaching, konsulent, foredrag,
eller bare vil tage en snak over en kop kaffe.

Anne Mette Stougaard
Tandlæge, konsulent og foredragsholder
Tlf. 20 92 87 17
Mail: info@annemestestougaard.dk

Psst: Vil du have en PDF
med indsigterne fra alle
patientbesvarelserne?

Skriv dig op til mit
nyhedsbrev Dental
Insights og så sender jeg
det til dig gratis.

