

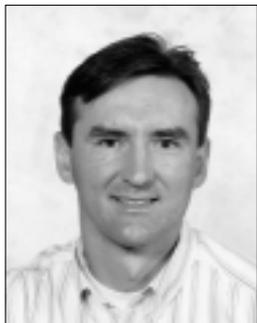
Praxismanagement effizient und patientenorientiert

Die Zahnarztpraxis steht im Wandel zum modernen Dienstleistungsunternehmen. Vorbei sind die Zeiten, in denen die fachliche Kompetenz des Zahnarztes allein ein Garant für wirtschaftliche Gewinne war. Nicht nur, dass immer mehr zahnärztliche Leistungen von der Vergütung durch die Kassen ausgenommen sind. Auch die Patienten sind kritischer geworden.

| **Thomas Fischer, Uwe Zoske**



Dipl.-Kaufmann
Thomas Fischer
Leiter Kundenbetreuung
New Image Dental GmbH



Dipl.-Betriebswirt Uwe Zoske
Leiter Marketing-Beratung
New Image Dental GmbH

Die Patienten haben heute die Wahl zwischen verschiedenen Therapiealternativen oder verschiedenen Zahnarztpraxen. Unternehmerisches Denken und Handeln tut deshalb not. Am Anfang von Veränderungen stehen Visionen und ein überzeugendes Praxiskonzept. Entscheidend ist, inwieweit beides durch ein erfolgsorientiertes Praxismanagement aus der Theorie in den Praxisalltag übertragen wird. Ein erfolgreiches Praxismanagement ist patientenorientiert und wirtschaftlich effizient. An den Wünschen und Bedürfnissen der Patienten vorbei zu wirtschaften, um größtmöglichen finanziellen Erfolg zu erzielen, wirkt sich meist fatal auf die Patientengewinnung und -bindung aus, die Missachtung wirtschaftlicher Praxisgegebenheiten ist aber ebenso wenig anzustreben. Nur die Patientenorientierung garantiert dauerhaften wirtschaftlichen Erfolg. Voraussetzung für wirtschaftliche Effizienz und Patientenorientierung ist ein Praxismanagement, das alle für den dauerhaften Praxiserfolg relevanten Faktoren berücksichtigt:

- Terminmanagement
- Patientenkommunikation
- Mitarbeiterführung
- Abrechnung und Dokumentation
- Integration der Praxisgebühr
- Materialbestellung und Lagerhaltung
- Qualitätsmanagement

Terminmanagement

Ein gut funktionierendes Terminmanagement spielt eine tragende Rolle in der erfolgreichen Zahnarztpraxis: es verkürzt die Wartezeiten, steigert die Patientenzufriedenheit und die des Personals, entlastet den Behandler und stellt ei-

nen reibungslosen Praxisablauf sicher. Eine Voraussetzung ist die Einrichtung spezieller Terminblöcke für die Prophylaxe und für Neu- und Schmerzpatienten. Zur längerfristigen Planung und zur Aufrechterhaltung eines kontinuierlichen Patientenzulaufes ist es sinnvoll, die Patienten (mit deren Einverständnis) in ein Recallsystem einzubinden und ihnen Termine für routinemäßige Vorsorgeuntersuchungen oder die Prophylaxe aktiv anzubieten.

Patientenkommunikation

Die Patientenkommunikation erfüllt zwei Aufgaben. Zum einen dient sie dazu, den Bedürfnissen des Patienten nach Information, Zuwendung und Anteilnahme gerecht zu werden. Der Patient möchte sich in der Praxis wohl fühlen. Hier ist Einfühlungsvermögen und kommunikatives Geschick verlangt. Ein „Patientenknigge“ setzt einen allgemein verbindlichen Standard für das gesamte Praxispersonal. Zudem bietet sich die Verwendung eines Patienteninformationssystems an, zu dem Praxisbrochüren, Infoblätter/-tafeln, der Internetauftritt u. v. m. zählen. Hier gilt jedoch: weniger ist mehr! Der Patient will nicht mit Informationen überladen, sondern wohldosiert versorgt werden. Zum anderen fungiert die Patientenkommunikation als Instrument der Patientenführung. Den Patienten in den Mittelpunkt der Praxis zu stellen, heißt, ihn souverän und selbstbewusst in den Praxisablauf zu integrieren.

Mitarbeiterführung

Bewährt hat sich ein kooperativer Führungsstil, der die Mitarbeiter zugleich fordert und fördert. Im Rahmen der Mitarbeiterführung kommt es besonders auf die Motivation an. Die Identifikation der Mitarbeiterinnen mit den