

Optimiertes Einbestellwesen

So reduzieren Sie den konstanten Zeitdruck in Ihrer Zahnarztpraxis. Ein Beitrag von Praxisberater Wolfgang Apel, Nürnberg.

■ Für viele Zahnärzte ist der Praxisalltag sehr anstrengend und herausfordernd, da sie unter konstantem Zeitdruck stehen. Bei der Analyse zeigt sich oft, dass das Einbestellwesen zu unnötigem Stress führt. Doch das muss nicht so sein: Mit einem exakt definierten Einbestellwesen vermeiden Sie Zeitdruck in Ihrer Zahn-

arztpraxis und die Arbeit wird für Sie, Ihre ZFAs und Ihre Patienten viel entspannter. Wie Sie Ihr Einbestellwesen optimieren, verrät Ihnen Betriebswirt und Praxisberater Wolfgang Apel in diesem Beitrag.



ordnen zu können. Das macht es für sie unmöglich, Patientenbesuche optimal zu planen. Gerade bei Neupatienten ist es aber essenziell, genügend Informationen vorab zu erfragen, um einschätzen zu können, wie lange der Termin dauern wird, und so unnötigen Stress und lange Wartezeiten zu vermeiden.

Entscheidungsbaum erstellen

Um das Einbestellwesen zu optimieren, erstellen Sie im ersten Schritt einen Entscheidungsbaum. Darin halten Sie und Ihr Team schriftlich fest, welche Fragen bereits am Telefon mit den Patienten geklärt werden müssen und wie es abhängig von der Antwort weitergeht. Ziel ist es, den Grund für den Besuch des Patienten und die mögliche Behandlung in der Praxis

so genau wie möglich zu erfassen. Fragen im Entscheidungsbaum könnten beispielsweise sein: Was ist der Grund für Ihren Besuch bei uns? Handelt es sich um eine zahnärztliche Kontrolluntersuchung? Wann war die letzte zahnärztliche Kontrolluntersuchung? Haben Sie Zahnschmerzen? Blutet Ihr Zahnfleisch? Sind Ihre Zähne gelockert? Haben Sie Schmerzen im Kiefergelenk? Schlussendlich muss der Entscheidungsbaum klar aufzeigen, wie viel Zeit ein Patient benötigt und welche sonstigen Ressourcen in Ihrer Zahnarztpraxis eingeplant werden müssen.

Notfallpatienten einplanen

Beginnen Sie bei der Planung mit den allerbanalsten Strukturen: Überlegen Sie sich als erstes, wie viele Termine Sie für Privatpatienten brauchen, die Sie grundsätzlich bis 24 Stunden zuvor an jedem Tag freihalten.

Planen Sie dann die Notfallpatienten ein: Wie viele Termine brauchen Sie und in welchen Zeitraum wollen Sie diese legen? Tatsächlich gibt es viele Praxen, die die Notfallpatienten gar nicht einplanen oder gleich an den Anfang der Sprechstunde legen. Das ist sehr gewagt, da Notfallpatienten den Praxisbetrieb schnell durcheinanderbringen. Legen Sie Ihre Notfalltermine lieber an das Ende der

Sprechzeiten am Vormittag. So verzögert sich der gesamte Tagesplan nicht direkt am Morgen, und sollten einmal weniger Notfallpatienten kommen als geplant, haben Ihr Team und Sie einfach etwas Zeit, um liegen gebliebene Aufgaben in Ruhe abzuarbeiten oder die Mittagspause zu verlängern.

Zeitfenster einhalten

Ist das Einbestellwesen auf dem Papier optimiert, geht es an die Umsetzung! Dabei gibt es einen wichtigen Punkt, der die gesamte Planung schnell über den Haufen wirft und Sie ganz persönlich betrifft: Ihre eigene Disziplin. Bei Hospitationen stelle ich immer wieder fest, dass in den wenigsten Praxen in jedem Raum eine große Uhr gut sichtbar an der dem Behandler gegenüberliegenden Wand hängt. Natürlich haben Sie eine Uhr am Handgelenk und am Computer – doch die meiste Zeit sind Sie nun mal mit dem Patienten beschäftigt. Hängt die Uhr nun an der gegenüberliegenden Wand, haben Sie sie stets im Blick und können überprüfen, ob Sie noch im Zeitplan sind.

Nehmen wir einmal an, dass Sie und Ihr Team im Einbestellwesen eine bestimmte Terminart mit zehn Minuten einplanen, doch im Alltag zeigt sich, dass Sie immer länger bei den Patienten sind. Dann stellt sich die

Frage, woran das liegt. Ist der Termin im Einbestellwesen falsch angesetzt, da die Behandlungen mehr Zeit erfordern? Dann muss der Prozess weiter optimiert werden. Liegt es jedoch nicht an der Zeitplanung, sondern eher daran, dass Sie sich mit Ihren Patienten gut verstehen und gerne noch ein paar Minuten plaudern? Dann ist Ihre Disziplin gefragt. Wenn es in Ihrer Praxis glatt laufen soll und Sie ohne Stress und Zeitdruck arbeiten wollen, müssen auch Sie Ihren Teil dazu beitragen und die geplanten Zeiten einhalten. ◀

Kontakt



Wolfgang Apel



MediKom Consulting GmbH
Obere Bergstraße 35
90607 Rückersdorf
Tel.: +49 172 9790263
w.apel@medikom.org
www.medikom.org

ANZEIGE

Connect to an open, smarter world

Open your practice to more opportunities with **Carestream Dental**, **Swissmeda** and **Sensei**.

A whole new world of digital solutions that can grow your business, expand your clinical options and optimise patient outcomes.

Connect with us at **IDS 2023**

Hall 10.2 - stand L40

Carestream DENTAL **swissmeda** **Sensei**



Carestream
DENTAL

