PRAXISMANAGEMENT // Der Alltag in Zahnarztpraxen ist geprägt von einem hohen Arbeitstempo, langen Tagen und kaum Pausen. Ärztinnen, Ärzte und Praxisteams jonglieren zwischen Behandlung, Patientenkommunikation, Verwaltung und Teamkoordination – oft unter enormem Zeitdruck. Dabei bleibt wenig Raum für Erholung, was langfristig nicht nur die Arbeitsqualität, sondern auch die Zufriedenheit des gesamten Teams beeinträchtigen kann.

ZEIT SPAREN IN DER ZAHNARZTPRAXIS: MIT OPTIMIERTEM ZEIT- UND TERMINMANAGEMENT ZU MEHR EFFIZIENZ

Dietmar Karweina / Königswinter

Besonders die Patientenführung erweist sich als einer der größten Zeitfresser: Termine müssen koordiniert, individuelle Bedürfnisse berücksichtigt, Aufklärungsgespräche geführt und Behandlungen dokumentiert werden – und das alles parallel zum Praxisbetrieb. Unvorhersehbare Ereignisse wie Notfälle oder Behandlungskomplikationen reißen zusätzlich Lücken in den ohnehin eng getakteten Tagesablauf. Um hier Entlastung zu schaffen, braucht es ein optimiertes Zeit- und Terminmanagement. Mit gezielten Maßnahmen lassen sich Abläufe straffen, Wartezeiten minimieren und Ressourcen effizienter nutzen – zum Wohl von Patienten, Team und Praxisleitung.

Wo geht die Zeit verloren? Die größten Zeitfresser in Zahnarztpraxen:

1. Hoher Verwaltungsaufwand: Terminvereinbarungen, Absagen, Doppelbuchungen und die Verwaltung von Patientenakten nehmen enorm viel Zeit in Anspruch. Oft sind Mitarbeiter/-innen lange mit telefonischen Anfragen beschäftigt, während gleichzeitig der Empfang organisiert werden muss.
2. Kommunikationsaufwand: Aufklärungsgespräche, Rückfragen zu Behandlungen oder Kostenplänen und Nachsorge erfordern viel Aufmerksamkeit. Häufig wiederholen sich die Fragen, was den Zeitbedarf zusätzlich erhöht. Auch das geduldige Eingehen auf Ängste und Sorgen der Patient/-innen kostet Zeit, ist aber unverzichtbar für Vertrauen und Behandlungsqualität.
3. Individuelle Behandlungsplanung: Jeder Patient bringt eigene Bedürfnisse, Ängste und medizinische Voraussetzungen mit. Angstpatient/-innen oder Kinder benötigen oft mehr Zeit, und auch Notfallpatienten erfordern spontane Anpassungen im geplanten Ablauf. Besonders herausfordernd ist die Balance zwischen Effizienz und individueller Zuwendung.
4. Hoher Dokumentationsaufwand: Gesetzlich vorgeschriebene Dokumentationen, Röntgenbilder, Laboraufträge und Abrechnungen füllen die To-do-Liste und binden wertvolle Ressourcen. Fehler bei der Dokumentation können zudem zu rechtlichen Problemen führen.
5. Koordination im Team: Behandlungen, Assistenz, Prophylaxe und Labor müssen reibungslos zusammenspielen. Verspätungen bei Materiallieferungen oder unklare Verantwortlichkeiten führen zu Verzögerungen. Gerade in

© Nadezhda Buravleva – stock.adobe.com

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

kleineren Praxen mit kleinem Team entstehen hier schnell Engpässe.
6. Unvorhersehbare Faktoren: Schmerz- und Notfallpatient/-innen ohne Termin, Komplikationen während der Behandlung oder kurzfristige Ausfälle im Team bringen Unruhe in den Tagesplan. Ohne Pufferzeiten gerät der gesamte Ablauf ins Wanken.
7. Belastung durch Multitasking: Ärzt/-innen und Praxisteams wechseln ständig zwischen Behandlung, Telefon, Empfang und Dokumentation. Diese Dauerbelastung erhöht das Stresslevel erheblich und kann zu Fehlern führen.

Zeit sparen: Konkrete Ansätze für ein optimiertes Zeit- und Terminmanagement

1. Digitale Terminbuchungssysteme einführen: Online-Terminvergabe entlastet das Telefon, reduziert Doppelbuchungen und ermöglicht Patient/-innen, Termine selbst zu verwalten. Automatische Erinnerungen per SMS oder E-Mail senken die No-Show-Rate.
2. Standardisierte Informationsmaterialien bereitstellen: Erklärvideos, digitale Aufklärung und Infoflyer beantworten häufige Fragen vorab. Telefonsprechzeiten können definiert werden, um Rückfragen zu bündeln. Zusätzlich können FAQs auf der Website häufige Unsicherheiten klären.
3. Patienten kategorisieren und Pufferzeiten einplanen: Angstpatient/-innen, Notfälle und Routinefälle sollten im Kalender unterschiedlich berücksichtigt werden. Realistische Zeitfenster reduzieren Überziehungen und Hektik. Kurze Puffer zwischen Terminen ermöglichen es, Unvorhergesehenes abzufedern.
4. Digitale Dokumentation und Vorlagen nutzen: Elektronische Patientenakten und vorgefertigte Textbausteine beschleunigen die Dokumentation. Sprachgesteuerte Systeme können insbesondere bei umfangreichen Aufnahmen Zeit sparen. Wichtig: Das Team sollte regelmäßig geschult werden, um die Systeme optimal zu nutzen.
5. Teamkoordination stärken: Kurze tägliche Briefings klären Aufgaben, Abläufe und Besonderheiten. Checklisten für Material und Labor verhindern Engpässe, klare Zuständigkeiten entlasten das Team. Eine gute interne Kommunikation ist der Schlüssel, um Doppelarbeiten zu vermeiden.
6. Notfallsprechstunden festlegen: Fixe Zeitfenster für Notfälle verhindern, dass der ganze Tag aus dem Ruder läuft. Telefonische Vorauswahl (Triage) hilft, echte Notfälle von weniger dringenden Fällen zu unterscheiden und Ressourcen gezielt einzusetzen.
7. Multitasking reduzieren, Aufgaben delegieren: Ärzt/-innen sollten sich auf die Behandlung konzentrieren können. Verwaltungsaufgaben können – wo möglich – an das Team oder externe Dienstleister ausgelagert werden. Auch klare Prioritätenlisten helfen, den Tag strukturierter anzugehen.

Praxisbeispiel: Zahnarztpraxis Dr. M.

Die Zahnarztpraxis Dr. M. stand vor zwei Jahren vor einer ähnlichen Herausforderung. Das fünfköpfige Team klagte über ständigen Stress, Überstunden und unzufriedene Patient/-innen aufgrund langer Wartezeiten. Gemeinsam entschied man sich, die Praxisorganisation grundlegend zu überarbeiten.

Zunächst wurde ein Online-Terminbuchungssystem eingeführt, das auch automatische Terminerinnerungen per SMS versendet. Die Telefonleitungen wurden dadurch deutlich entlastet. Gleichzeitig wurden für häufig gestellte Fragen kurze Erklärvideos auf der Website bereitgestellt, sodass viele Patient/-innen schon vorab informiert waren.

Bei der Behandlungsplanung führte die Praxis eine Einteilung nach Routinepatient/-innen, Angstpatient/-innen und Notfällen ein. Für Letztere wurden täglich feste Notfallsprechstunden eingerichtet. Die Dokumentation wurde digitalisiert, mit Textbausteinen und Spracherkennung ergänzt. Morgens traf sich das Team zu einem zehnminütigen Briefing, um Abläufe, Besonderheiten und Zuständigkeiten zu besprechen. Zusätzlich wurden klare Vertretungsregelungen geschaffen, damit Aufgaben auch bei kurzfristigen Ausfällen zuverlässig erledigt werden können.

Das Ergebnis: Die durchschnittliche Wartezeit sank um 35 Prozent, das Team berichtete über eine spürbare Entlastung, und die Patientenzufriedenheit stieg laut Feedbackbögen deutlich an. Zahnärzt/-innen können sich wieder stärker auf die Behandlung konzentrieren, und die Zahl der Überstunden hat sich fast halbiert. Besonders gelobt wurde auch die neue Teamatmosphäre, die von mehr Struktur und weniger Chaos geprägt ist.

Fazit: Effizienz zahlt sich aus

Ein effizientes Zeit- und Terminmanagement bringt viele Vorteile: Es reduziert Stress, verbessert die Arbeitsqualität und steigert die Zufriedenheit von Patient/-innen und Team. Digitalisierung, klare Strukturen und gute Kommunikation helfen, Zeitfresser zu eliminieren und die Praxis fit für die Zukunft zu machen. Das Beispiel der Praxis Dr. M. zeigt, dass sich der Mut zur Veränderung lohnt. So entsteht nicht nur mehr Zeit für hochwertige Patientenversorgung – sondern auch für Pausen, die oft zu kurz kommen. Effizienz bedeutet hier nicht, weniger menschlich zu sein, sondern vorhandene Ressourcen klug zu nutzen.

DIETMAR KARWEINA
Hauptstraße 470
53639 Königswinter
www.denpraxisalltagleichtermeistern.de

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.