Smartes Aufgabenmanagement

Aktive Einbindung von Patienten entlastet das Praxisteam.

Dr. Michael Visse

Der Alltag in kieferorthopädischen Praxen ist in hohem Maße von administrativen Aufgaben geprägt. Terminorganisation, Patientenkommunikation, Nachfordern von Unterlagen etc. binden wertvolle personelle Ressourcen, was nicht selten zu ineffizienten Abläufen führt.

Das Problem im Praxisalltag

- hoher Verwaltungsaufwand bindet qualifizierte Mitarbeiterzeit
- wiederholte Nachfragen kosten Zeit und erzeugen unnötigen Stress
- Prozesse sind vielfach manuell organisiert und damit fehleranfällig
- Fachpersonal übernimmt Tätigkeiten außerhalb seiner Fachkompetenz

Die Folgen sind überlastete Teams und ineffiziente Praxisabläufe.

Die Lösung: Aufgaben intelligent an Patienten übertragen

iie-systems verfolgt in der Praxisorganisation einen innovativen Ansatz. Dabei werden administrative Aufgaben gezielt an die Patienten übertragen. So werden Prozesse automatisiert und strukturiert gesteuert und damit transparent und nachvollziehbar.

Funktionsweise des Systems

Im Rahmen einer automatischen Aufgabensteuerung erhalten Patienten definierte Aufgaben und können diese digital sowie zeitlich flexibel bearbeiten. Beispiele sind Check-in, Terminbestätigungen bzw. -verschiebungen oder das Nachreichen der Gesundheitskarte (Abb. 1).
Eine transparente Statusübersicht ermöglicht dem Praxisteam jederzeit die Nachverfolgung des Bearbeitungsstatus. Dadurch werden Rückfragen sowie manuelle Zwischenschritte minimiert.
Patienten werden nicht überfordert, sondern erkennen vielmehr einen klaren persönlichen Nutzen. Die Teilnahme ist freiwillig, das heißt der Patient entscheidet selbst, ob und welche digitalen Angebote er in Anspruch nehmen möchte.

Ausgewählte Praxisbeispiele

Digitaler Check-in
Ist-Zustand:
Patienten melden sich an der Rezeption an. Das führt zu Wartezeiten, erhöhtem Arbeitsaufkommen und Stress an der Anmeldung für alle Seiten.
Lösung:
Patienten checken per QR-Code selbstständig ein. Eine Weiterleitung an die Rezeption erfolgt nur dann, wenn die Gesundheitskarte im laufenden Quartal noch nicht eingelesen wurde (Abb. 2).
Ergebnis:
Entlastung der Anmeldung und reduzierte Wartezeiten.

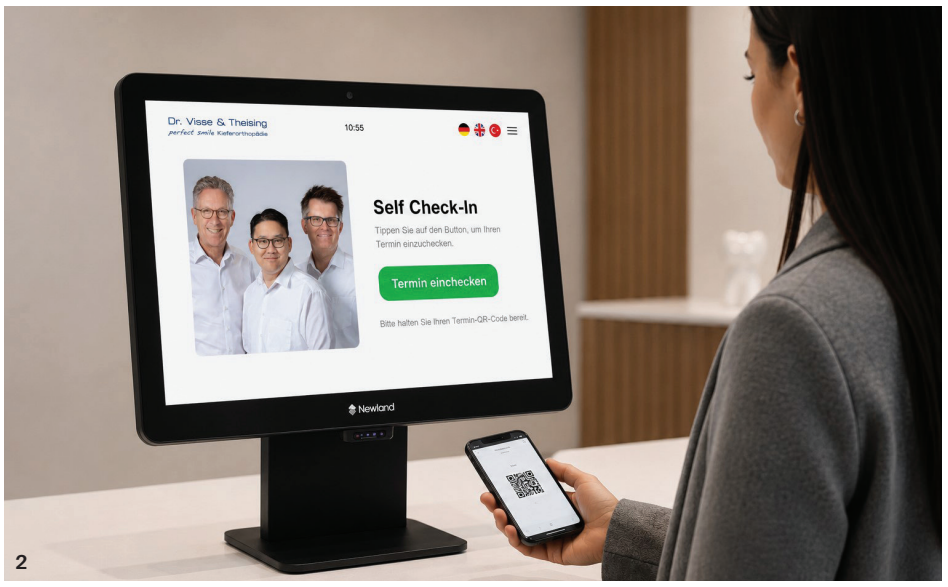
Intelligentes Terminmanagement
Ist-Zustand:
Patienten erhalten in der Praxis einen Folgetermin – idealerweise mit automatischer Terminbestätigung. Sollte zeitlich etwas dazwischenkommen, müssen sie sich zur Vereinbarung eines neuen Termins telefonisch oder per E-Mail in der Praxis melden. Dies führt zu einer erhöhten Auslastung der Telefonleitungen und bindet erhebliche Mitarbeiterressourcen.
Lösung:
Patienten erhalten automatisierte Bestätigungen und Erinnerungen. Bei Bedarf können Termine eigenständig und rund um die Uhr online verschoben werden (Abb. 3).
Ergebnis:
Reduzierung telefonischer Anfragen und deutlich effizientere Terminplanung.

Versäumte Termine (No-Shows):
Ist-Zustand:
Patienten, die nicht zu ihrem Termin erschienen sind, müssen bzgl. eines neuen Termins identifiziert und aktiv kontaktiert werden. Ansonsten drohen Umsatzverluste sowie verlängerte Behandlungszeiten infolge mangelnder Therapiekontrolle.
Lösung:
Automatisierte Erinnerungen und alternative Terminangebote sorgen für eine strukturierte Nachverfolgung (Abb. 4).
Ergebnis:
Verbesserte Terminauslastung und Transparenz.

No-Shows bei zeitintensiven Terminen
Ist-Zustand:
Vor allem Termine mit einem hohen Einsatz an Personal- und Stuhlressourcen verursachen bei Nichterscheinen des Patienten erhebliche Probleme in Form von Zeitverlust, Stress und Umsatzeinbußen. Zudem werden wertvolle

1

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



2

3

4

5

Behandlungskapazitäten blockiert, da diese Termine nicht anderweitig vergeben werden können.

Lösung:

Bei zeitintensiven Behandlungen wie Bänderungen oder Beratungen kann eine aktive Bestätigung durch den Patienten eingefordert werden.

Ergebnis:

Höhere Planungssicherheit für die Praxis.

Gesundheitskarte beim Behandlungstermin vergessen

Ist-Zustand:

Erscheinen Patienten ohne Versichertenkarte zum Termin, kann die Praxis die erbrachten Leistungen nicht direkt gegenüber der KZV abrechnen. Es muss ein Ersatzverfahren eingeleitet oder eine Liste der Patienten geführt werden, bei denen im laufenden Quartal noch keine Karte eingelesen wurde. Dies ist mit einem erheblichen administrativen Aufwand verbunden und bindet wertvolle Personalressourcen, die an anderer Stelle fehlen.

Lösung:

Patienten, bei denen im laufenden Quartal die Versichertenkarte noch nicht eingelesen wurde, werden im Rahmen der Terminerinnerung zwei Tage vor dem Termin automatisch darauf hingewiesen, die Karte zum Behandlungstermin mitzubringen (Abb. 5).

Wird sie trotz Erinnerung nicht vorgelegt, erfolgt am nächsten Tag eine automatisierte E-Mail mit der Aufforderung, die Karte unverzüglich nachzureichen. In diese Mail ist auch ein Video integriert, mit dem über die Konsequenzen einer nicht eingereichten Karte (z.B. Privatrechnung) informiert wird.

Sofern auch daraufhin keine Reaktion erfolgt, wird nach zehn Tagen eine abschließende Erinnerung zum Einreichen der Versichertenkarte versendet (Abb. 6).

Ergebnis:

Patienten vergessen seltener, ihre Versichertenkarte zum Termin mitzubringen bzw. reichen diese zeitnah nach. So entfallen aufwendige telefonische Nachfassaktionen zum Quartalsende, und eine vollständige und fristgerechte Abrechnung der Leistungen und Abschläge wird sichergestellt.

Die aktive Einbindung von Patienten bietet Vorteile für alle Beteiligten. Das Praxisteam verspürt eine deutlich reduzierte administrative Belastung und kann so den Fokus auf medizinisch relevante Tätigkeiten richten, was wiederum zu Entspannung und Entlastung im Praxisalltag führt. Die Praxisleitung profitiert von den effizienteren Prozessen, der optimierten Planbarkeit sowie höheren Wirtschaftlichkeit. Während die Patienten positiv auf die klaren und transparenten Abläufe, die zeitliche Flexibilität sowie die Wertschätzung durch die aktive Einbindung reagieren.

6

Fazit

Ein abgestimmtes Aufgabenmanagement, das Patienten aktiv in die Erledigung der Aufgaben einbezieht und automatisch läuft, ohne dass die Mitarbeiter in den Prozess eingreifen müssen, bietet für jede Praxis immense Vorteile. Die transparente Aufgabenhistorie zeigt jederzeit den aktuellen Status. Somit kann sich das Praxisteam gezielt auf die noch offenen Aufgaben konzentrieren, die in der Regel nur einen Bruchteil der Gesamtaufgaben ausmachen.

Insofern ist ein smartes patientenzentriertes Aufgabenmanagement ein hocheffizienter Ansatz, der ganz wesentlich zur Optimierung administrativer Prozesse in der Kieferorthopädie beiträgt. Gerade vor dem Hintergrund zunehmender Ressourcenknappheit besteht damit die Möglichkeit, sich wieder stärker auf die eigentliche Behandlung fokussieren zu können.

Beratungstermin

Sie möchten mehr zum smarten Aufgabenmanagement und den weiteren Anwendungen von iie-systems wissen? Nicole Weinrich und Nathalie Krüger vom Anwendersupport beraten Sie gerne ausführlich und unverbindlich. Buchen Sie Ihren persönlichen Beratungstermin am besten ganz bequem online.

Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Gründer von iie-systems GmbH & Co. KG
info@iie-systems.de
www.iie-systems.de

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