

Der Zahnarzt ist da – der Patient nicht

EDV-Terminplaner sparen Zeit und Geld. Von Gabi Schäfer, Basel.



Bei meinen Praxisberatungen erlebe ich einiges: So beklagte sich neulich ein Praxisinhaber, dass er häufig Leerzeiten hat, weil die Patienten nicht zum vereinbarten Termin erscheinen. Auf meine Frage, ob die Praxis denn die Patienten kurz vor dem Termin noch einmal an selbigen erinnert, erhielt ich folgende Antworten:

„Das kann man doch als Zahnarztpraxis nicht machen.“

„Wir sind doch kein Autohaus, das an Reifenwechseltermine erinnert.“

„Das wäre doch Nötigung!“

Gut, dachte ich mir, ein Zahnarzt mit dieser Einstellung muss eben viel Kaffee trinken und statt des Bohrers in Ermangelung von Patienten die eigenen Däumchen rotieren lassen. Dabei muss man die Patienten ja noch nicht einmal anrufen, was ziem-

lich aufwendig ist – wie jeder weiss, der schon einmal während des Rezeptionsbetriebs versucht hat, Patienten ans Telefon zu bekommen.

Mobiltelefone & Co. als nützliche Helfer

Handys sind heutzutage fast in allen Hand- und Jackentaschen präsent und eine SMS macht sich nach dem Versand schon Sekunden später in der Tasche des Patienten bemerkbar. Dies setzt natürlich voraus, dass an der Rezeption minutiös die aktuellen Mobiltelefonnummern bei der Terminvergabe erfasst werden. Aber auch die klassische E-Mail eignet sich bestens zur Terminerinnerung: Besonders ältere Patienten, denen man vorurteilsvoll diese Fähigkeiten abspricht, studieren jeden Morgen aufmerksam ihre elektronische Post und sind hochofrend, wenn die Praxis ih-

nen eine freundliche Erinnerung an den anstehenden Zahnarzttermin schickt.

Terminreminder auf Knopfdruck

Wie kann man nun im Praxisalltag solche Neuerungen integrieren, ohne stundenlang E-Mails oder SMS einzutippen? Die einzige Möglichkeit ist die Einführung eines EDV-Terminplaners, in dem alle Termine der Praxis vermerkt werden. Sind für einen Patienten Mobilnummer und/oder E-Mail-Adresse erfasst worden, so kann auf Knopfdruck eine Terminerinnerung am Tag vor dem anstehenden Besuch verschickt werden. Dies nimmt in einer „Normalpraxis“ für alle Termine des Folgetages maximal eine Viertelstunde in Anspruch und kann wirklich von der Rezeption nebenher erledigt werden.

Verblüffender Erfolg

Der Erfolg einer solchen Massnahme ist verblüffend: Statt pro Monat in einer mittelgrossen Kleinstadtpraxis 20 Stunden „Däumchen zu drehen“, reduziert sich die Ausfallzeit wegen nicht erschienenen Patienten auf circa fünf Stunden pro Monat. Ein weiterer Vorteil des elektronischen Terminkalenders liegt darin, dass die Behandlungszeiten zumindest annähernd dokumentiert werden. Auch wenn es zunächst banal erscheint – dies schafft die Voraussetzungen für intelligente Auswertungsprogramme, die Honorareinnahmen in Relation zu der aufgewendeten Behandlungszeit setzen.

So war bei meiner letzten Praxisberatung der Inhaber erstaunt, als ich ihm anhand seiner Kartei den Zeitaufwand für eine Einzelkrone zusammengerechnet habe: Es kamen

circa drei Stunden zusammen. Er selbst hatte „gefühl“ nur den Zeitaufwand für die Präparation gesehen und glaubte sich mit 500 EUR bestens honoriert! 



Gabi Schäfer

Synadoc AG
Münsterberg 11
CH-4051 Basel, Schweiz
Tel.: 07000 796 23 62
kontakt@synadoc.ch
www.synadoc.ch

Vereintes Dental-Europa im Blick

ADDE und FIDE legen auf der gemeinsamen Pressekonferenz ihre aktuelle Marktstudie vor.

Bei ihrer gemeinsamen Pressekonferenz am 11. März gaben die Präsidenten der Association of Dental Dealers in Europe und der Federation of the European Dental Industry, Dominique Deschietere und Dr. Jürgen Eberlein, neueste Erkenntnisse zur aktuel-

europäischen Steuersätzen und Vertriebskanälen. Die komplette Jahresstudie ist unter www.adde.info/en/survey abrufbar.

Dominique Deschietere erörtere einige Kernpunkte der neuen Studie. Ein Schlagwort stand dabei

Die vorgestellten Zahlen zur Praxisausstattung belegten die Vorreiterrolle Deutschlands im Sektor der modernen dentalen Technologien. Während die Summe der neuinstallierten CAD/CAM-Einheiten und Intraoralscanner in Deutschland um ein Viertel bzw. fast die Hälfte anstiegen, verzeichneten andere Länder nur einen sehr geringen Zuwachs. Nur im Bereich Röntgen und Intraoral-Röntgen sind Frankreich und Italien ähnlich oder besser als der deutsche Nachbar aufgestellt.

2014 hat sich die Zahl der praktizierenden Zahnärzte in Europa (ausgenommen Bulgarien und Schweden) von 270'045 auf 276'090 erhöht, die Zahl der Zahnarztpraxen stieg ebenfalls an, wenngleich weniger stark. Beim zahnmedizinischen Nachwuchs konnte nur vereinzelt ein Zuwachs festgestellt werden. Die Zahl der Zahntechnikabsolventen hingegen blieb annähernd gleich oder ging leicht zurück. Bezogen auf den Umsatz der Dentalindustrie bedeutete 2014 für den Handel nur eine geringfügige Verbesserung.

One European Dental Voice

Neben den Auszügen aus dem Data Survey stellte Dominique Deschietere die Agenda des ADDE für 2015 vor. Auch in diesem Jahr wird die Gesellschaft bei verschiedenen Gelegenheiten die Vertreter des Dentalhandels zusammenbringen und deren Interessen durch Anwesenheit bei Zusammenkünften der EU-Kommission in der Politik repräsentieren. Ausserdem plant der ADDE die Ein-

richtung technischer Arbeitsgruppen zu verschiedenen Themengebieten.

Deschietere wies abschliessend noch einmal auf die Notwendigkeit einer engen Zusammenarbeit in der Dentalbranche hin und appellierte diesbezüglich gleichermassen an Industrie, Medien und Politik: Die Zahnmedizin in Europa benötige eine starke Stimme, um auf Veränderungen reagieren und das Patientenwohl weiterhin sichern zu können. 



Pressekonferenz der europäischen Dentalverbände während der IDS in Köln.

len Entwicklung des europäischen Dentalmarktes bekannt.

FIDE und ADDE arbeiten seit 1998 zusammen und veröffentlichen jährlich den „Dental Market Data Survey“. Der Marktbericht beinhaltet u.a. Zahlen und Fakten zu den Umsätzen in den wichtigsten Produktsegmenten sowie Daten zu aktuellen

auch hier im Raum, das auf der IDS omnipräsent scheint: die Digitalisierung. Auch die europäischen Verbände sind sich der wachsenden Bedeutung neuer Technologien im zahnmedizinischen Alltag bewusst, die gleichermassen Herausforderungen, aber auch Chancen mit sich bringe.

ANZEIGE

Job-Angebot

Große private Praxis sucht für **Prothetik** einen **erfahrenen Zahnarzt(in)** und einen **Jungzahnarzt(in)**.

Wenn Sie sich Steyr in Oberösterreich langfristig als Ihre neue Heimat vorstellen können, dann freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme.

Ihre Bewerbung senden Sie bitte an:
job@zahn-service.at

