

## „Der Nächste bitte“ – Effektives Zeitmanagement leicht gemacht

**PRAXISMANAGEMENT** Wer kennt es nicht – das längere Warten in einer (Zahn-)Arztpraxis. Doch immer weniger Patienten sind bereit, etwaige Wartezeiten zu akzeptieren und verlangen, neben einer hochwertigen Versorgung, auch und in immer größerem Maße ein gut funktionierendes, patientenorientiertes Zeitmanagement seitens der Praxis. Denn übermäßig lange Wartezeiten werden von Patienten als Indiz für eine rundum schlechte Praxisorganisation empfunden. Hier gilt es, Chancen zu ergreifen und sich als Praxis optimal zu strukturieren, um Patienten erfolgreich zu gewinnen und zu binden. Darüber hinaus spart eine klare Arbeitsteilung der Praxisaufgaben Zeit und Kosten und vermeidet möglichen Frust im Praxisteam wie auch beim Behandler.

In seinem 2015 erschienenen Fachbuch „Die patientenorientierte Zahnarztpraxis“ geht Henning Wulfes, Zahntechnikermeister und Initiator der academia•dental, unter anderem auf die Kernpunkte effizienten Zeitmanagements ein.

Wie schon in vorangegangenen Ausgaben der ZWP in diesem Jahr stellen wir Ihnen erneut einen entsprechenden Buchausschnitt vor.

### ■ Beginn Buchauszug ■

#### Effizientes Zeitmanagement und Behandlungsplanung

##### **Prioritäten setzen**

Die Betreuung und Versorgung der zumeist emotional sehr angespannten Patienten erfordert nicht nur volle Konzentration und Präzision, sondern auch ein Höchstmaß an Einfühlungsvermögen und eine angemessene Investition an Zeit. Eine perfekte interne Organisation ist die Voraussetzung, um diesen vielfältigen Ansprüchen gerecht zu werden. Hierzu gehört, nicht nur im Um-

gang mit dem Patienten, ein eigenes Zeitmanagement: Übersicht über Aufgaben und Aktivitäten gewinnen, Prioritäten setzen (Tagesplanung in A-, B- und C-Aufgaben), delegieren und sich intern austauschen. Besonders wichtig ist, frühzeitig zu regeln: WER macht WAS bis WANN? Dabei kommt es auf eine klare, unmissverständliche und direkte Ansprache an: „Sandra, Sie erledigen ...“ So gelingt es, Freiraum für Kreativität und Strategie zu schaffen. Das Übertragen zahnärztlicher Leistungen auf qualifiziertes Assistenzpersonal bewegt sich in Deutschland in einem rechtlich klar geregelten Delegationsrahmen. Der Zahnarzt trägt gegenüber dem Patienten die Verantwortung. Für den gesamten diagnostischen und therapeutischen Bereich (Untersuchung, Diagnose, etwaige Eingriffe, Injektionen etc.) ist er zur persönlichen zahnärztlichen Leistungserbringung verpflichtet. Indem man sich darüber hinaus realistische Tagesziele setzt, entsteht kein Frust. Beim Abarbeiten der wichtigsten und dringenden Aufgaben sind möglichst alle Störungen auszublenden. Mitarbeiter erkennen schnell, dass Störungen unerwünscht sind. Eine Auf-

gaben-/To-do-Liste sollte grundsätzlich separat geführt werden, was nicht zu schaffen ist, wird hier festgehalten. Wer darüber hinaus Vorhaben, Pläne und Ideen konsequent notiert, entlastet seinen Alltag, ohne dass Wichtiges in Vergessenheit gerät.

##### **Patienten mit hoher Erwartungshaltung**

Patienten stellen stetig höhere Anforderungen an Umfang und Qualität des Dienstleistungsangebotes einer Zahnarztpraxis. Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung sind ein souveräner Umgang und ein hohes Maß an Aufmerksamkeit gefordert – dies gilt nicht nur für äußerst anspruchsvolle Patienten.

Freundlichkeit, Respekt und eine gut organisierte Terminvergabe sollten selbstverständlich sein. Der Patient muss registrieren, dass er wahrgenommen wird und im Mittelpunkt des Geschehens steht. Als selbstständige Unternehmer sind Zahnärzte stark von der Zufriedenheit ihrer Patienten abhängig! Oftmals sind es vielbeschäftigte Patienten aus gut situierten Familien, die lange Wartezeiten nicht akzeptieren und entsprechende

Praxen meiden. Dies ist jedoch meist der Patientenkreis, der Zusatzleistungen und höheren Behandlungskosten aufgeschlossen gegenübersteht.

Lange Wartezeiten oder doppelt vergebene Termine führen zu einer negativen Beurteilung der Praxis! Zeiten, in denen Patienten stundenlang geduldig im Wartezimmer saßen, gehören der Vergangenheit an. Wartezeiten von über 30 Minuten werden kaum noch akzeptiert. Anders verhält es sich bei Notfällen – keineswegs darf versäumt werden, wartenden Patienten zu erklären, dass sie in vergleichbaren Situationen, z.B. als Schmerzpatient, ebenfalls vorrangig behandelt würden.

### Strukturiertes Patientenbestellsystem installieren

Tagesablaufpläne und regelmäßige Teambesprechungen bilden die Basis für ein optimiertes Zeitmanagement. Praxen, die in ihrem Behandlungsablauf Pufferzeiten berücksichtigen, vermeiden, dass ungeplante Störungen die Wartezeit einzelner Patienten verlängern. Indem für wichtige Patientengespräche und Teambesprechungen feste Zeitfenster vorgesehen werden, verlaufen diese in einer entspannten Atmosphäre. Ebenso ist es sinnvoll, für Schmerzpatienten planerisch Termine freizuhalten. Falls sich bei Routineuntersuchungen weiterer Behandlungsbedarf abzeichnet, sollte grundsätzlich ein neuer Termin vergeben werden, ebenso bei deutlich verspätet eintreffenden Patienten. Am Vortag der Behandlung erinnert idealerweise eine SMS/E-Mail den Patienten – dies ist effizienter als der Versuch, jeden Einzelnen persönlich zu erreichen. Anders verhält es sich bei Patienten, bei denen sehr aufwendige zeitintensive Behandlungen anstehen. Oftmals werden diese sehr langfristig abgestimmten Termine einfach vergessen. Die sich dadurch ergebenden, sehr kurzfristigen Ausfälle sind ein großes Ärgernis, daher ist hier von Vorteil, eine persönliche telefonische Terminbestätigung einzuholen.

Im Rahmen eines strukturierten Bestellsystems sind bei der Behandlungsplanung u.a. zu koordinieren:

- Art der Behandlung, Raumverfügbarkeit und -belegung, Ausstattung (falls verfügbar 2. Behandlungsraum inklusive Assistenz)
- erforderlicher Zeiteinsatz entsprechend patientenindividuellem Behandlungsplan (lange und kurze Termine mischen, Rüstzeiten beachten!)

- (welcher) Behandler – verantwortlicher Hauptbehandler, Assistenz-einteilung, Verantwortlichkeit für eine durchgängige Therapieplanung
- Freiräume für Pausen
- Umgang mit Schmerzpatienten/Notfällen (am besten morgens und zum Ende der Behandlungen)

### Terminbuchungen per Mausclick

Der Trend zur Online-Terminvergabe über das Internet ist ungebrochen. Diverse Softwareanbieter entwickelten spezielle Online-Terminsysteme mit einfach zu bedienenden Benutzeroberflächen. Indem täglich ein bestimmtes Terminkontingent (vor- bzw. nachmittags oder abends) angeboten wird, besteht für interessierte Patienten eine gewisse Auswahlmöglichkeit. Für berufstätige Patienten sind flexible Behandlungszeiten in den Abendstunden (z.B. Abend-sprechstunde montags und donnerstags bis 20 Uhr) oder auch am Wochenende ideal.

### Buchauszug Ende

### INFORMATION

„Die patientenorientierte Zahnarztpraxis“ ist ein Ratgeber für praktizierende Zahnärzte, Praxismitarbeiter in Leitungsfunktion und Existenzgründer und beschreibt die moderne patientenorientierte Dienstleistungspraxis. Das Fachbuch vermittelt Denkansätze und Tipps, mit denen sich Praxisabläufe optimieren lassen. Es ist in vier Sprachen (Deutsch, Englisch, Russisch, Spanisch) bei BEGO unter [www.bego.de](http://www.bego.de) oder im Buchhandel erhältlich.



Henning Wulfes  
Die patientenorientierte Zahnarztpraxis  
Marketingstrategien • Praxismanagement  
ISBN 978-3-9809111-3-9  
Deutsch

ANZEIGE



### Die Lösung



„Zahnarztpraxen sparen Zeit, Geld und Nerven. Jeden Tag!“

Erfahren Sie hier alles Wichtige über die

online Materialwirtschaft mit Preisvergleich...

[www.wawibox.de](http://www.wawibox.de)

06221 52048030