Judith Müller

© rawf8/Shutterstock.com

Qualitätsmanagement verbessert Kommunikation und Organisation

PRAXISMANAGEMENT Viele Abläufe in der Zahnarztpraxis sind bereits standardisiert. Ein sinnvolles Qualitätsmanagement schafft nicht nur klare Zuständigkeiten für Mitarbeiter, auch die Zusammenarbeit untereinander wird verbessert und dadurch die Zufriedenheit erhöht. Dies wirkt sich nicht nur auf das „Chef-Mitarbeiter-Verhältnis" aus, sondern fördert ebenso die Patientenbindung. Außerdem gehört eine konsequente Aufklärung und sorgfältige Dokumentation zum Qualitätsmanagement der Praxis. Denn das minimiert Ausfallrisiken und möglichen Ärger mit Patienten.

Heute stehen Zahnärzte immer mehr in der Pflicht, Patienten umfassend über die konkrete Behandlung, mögliche Risiken und natürlich über die entstehenden Kosten aufzuklären. Dabei reicht eine schriftliche Aufklärung allein nicht aus. Wichtig ist vorab auch das persönliche Gespräch zwischen Arzt und Patient. Formulare und Aufklärungsbögen erleichtern zum einen die Dokumentation, zum anderen bieten sie dem Patienten die Möglichkeit, im persönlichen Aufklärungsgespräch Fragen zur Behandlung zu stellen.

Anforderungen an eine korrekte Dokumentation

Für den Zahnarzt ist die Dokumentation ein wichtiger Nachweis über die durchgeführte Beratung, Untersuchung, Aufklärung und natürlich über die Behandlung. Es empfiehlt sich daher, diese möglichst zeitnah zu erledigen – auch, um Fehler zu vermeiden. Korrekturen in der Patientenkartei sind nur erlaubt, wenn der ursprüngliche Inhalt klar erkennbar bleibt. Ebenso sollte stets nachvollziehbar sein, welche Person die Dokumentation erstellt und bearbeitet hat. Und Achtung: Alle Leistungen, die nicht dokumentiert sind, gelten als nicht durchgeführt. Erfolgt die Dokumentation nicht umfassend und sorgfältig, kann in einem Prozess zulasten des Zahnarztes entschieden werden. Weiterhin ist zu beachten, dass der Patient das Recht auf Einsicht der vollständigen, ihn betreffenden Akte hat.

Verjährung von Honoraransprüchen

Zum Ende dieses Jahres verjähren Honoraransprüche aus 2014! Damit die Verjährung einer Honorarforderung nicht eintritt, sollte jede Praxis zum Jah-

ANZEIGE

resende unbedingt die offenen Rechnungen kontrollieren und im Zweifel einen gerichtlichen Mahnbescheid beantragen oder Klage erheben. Die Zustellung einer einfachen Mahnung ist nicht ausreichend und hemmt nicht die Verjährung.

Doch welcher Zeitrahmen ist bei der Abrechnung von Leistungen zu beachten? Der Vergütungsanspruch für eine Leistung, die noch nicht in Rechnung gestellt wurde, verjährt nicht, sondern dieser kann nur verwirkt werden. Es gibt keine gesetzliche Frist. Wird jedoch die Rechnung selbst nach längerer Zeit nicht gestellt oder kann der Patient aus dem Verhalten des Behandlers schließen, dass er auch künftig keine Rechnung erhält, tritt die Verwirkung des Vergütungsanspruchs ein: Der sogenannte Zeit- und Umstandsmoment, der sich aus § 242 BGB herleitet, liegt vor. Der häufigste Fall entsteht durch eine Wechselwirkung beider Momente oder durch schlichten Zeitablauf. Je länger der verstrichene Zeitraum ist, desto eher kann der Patient davon ausgehen, dass er keine Rechnung mehr erhält. Orientierungsrahmen sind zwei bis drei Jahre nach Behandlungsende, dann ist die Rechnung durch „Untätigkeit“ verwirkt.

Fazit

Durch eine Verbesserung der Kommunikation und Organisation lassen sich die Abläufe in der Zahnarztpraxis optimieren. Dabei ist das Anwenden von Checklisten sinnvoll und unterstützt das komplette Team. So werden Leistungen und Altforderungen nicht vergessen. Alle positiv verlaufenden Kontakte in der Praxis steigern zudem die Zufriedenheit des Patienten. Durch Weiterempfehlungen zufriedener Patienten steigert sich nicht nur der Bekanntheitsgrad der Praxis, sondern die Patienten werden auch an die Zahnarztpraxis gebunden.

INFORMATION

Büdingen Dent
ein Dienstleistungsbereich der
Ärztliche Verrechnungsstelle
Büdingen GmbH
Judith Müller
Gymnasiumstraße 18–20
63654 Büdingen
Tel.: 0800 8823002
info@buedingen-dent.de
www.buedingen-dent.de

Infos zur Autorin

Infos zum Unternehmen

ANZEIGE

DVDs

helfen, up to date zu bleiben!

Jetzt bestellen! ZWP MOVIE

69,– € pro DVD
zzgl. MwSt. und Versandkosten

WEIHNACHTS-AKTION
Preis pro DVD
69,–€*
statt 99,– €
gültig bis 31.12.17

Bitte DVDs auswählen! ▾ Entsiegelte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen!

☐ Implantologische Chirurgie von A–Z
Anzahl: _____

☐ Sinuslift und Sinuslifttechniken von A–Z
Anzahl: _____

☐ Unterspritzungstechniken
Anzahl: _____

☐ Endodontie praxisnah **Basics**
Anzahl: _____

☐ Endodontie praxisnah **Advanced**
Anzahl: _____

☐ Chirurgische Aspekte der rot-weißen Ästhetik
Anzahl: _____

☐ Veneers von A–Z
Anzahl: _____

☐ Biologische Zahnheilkunde
Anzahl: _____

☐ Minimalinvasive Augmentationstechniken – Sinuslift, Sinuslifttechniken
Anzahl: _____

BESTELLUNG AUCH ONLINE MÖGLICH

www.oemus-shop.de

Fax an **0341 48474-290**

Name / Vorname

Straße / Hausnummer

PLZ / Ort

Telefon

E-Mail

Unterschrift

Stempel

ZWP 12/17

OEMUS MEDIA AG

Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig
Tel.: 0341 48474-201 · grasse@oemus-media.de