

Eine gut geführte Zahnarztpraxis zeichnet sich neben einem breit aufgestellten und fachlich souverän durchgeführten Behandlungsangebot vor allem auch durch ihren reibungslosen Tagesablauf aus. Wer mit vollen Behandlungszimmern und Notfällen umgehen kann, ohne dass die bereits vorhandenen Patienten bemerken, dass eine höhere Belastung des Teams entsteht, punktet mit Professionalität und guter Praxisführung.



Praxismanagementprobleme – Was ist zu tun?

Marija Krauß

Praxismanagement heißt in der heutigen Zeit nicht nur, mit einem modernen Auftritt zu glänzen. Steigende Patientenzahlen stellen an Zahnarzt und Personal gleichermaßen mehr Herausforderungen in der Gestaltung des Praxisalltags. Doch wer kennt nicht die Probleme und wie kleine Fehler zur Frustration des gesamten Teams führen können? Im Folgenden soll ein Beispiel aus einer Zahnarztpraxis geschildert werden:

Der Terminkalender (Abb. 1) ist nicht einmal voll bestellt, sodass es eigentlich gut laufen sollte. Vier Behand-

lungszimmer stehen zur Verfügung. Die Behandlungszeiten sind von 8.30 bis 12.30 bzw. 14.30 bis 18.00 Uhr. Zum Personal gehören eine Mitarbeiterin für die Anmeldung (8.00–13.00 und 15.00–18.00 Uhr), eine Zahnmedizinische Fachangestellte (8.00–12.30 und 14.30–18.30 Uhr) sowie eine Auszubildende (8.00–12.30 und 14.30–18.00 Uhr). Außerdem hat noch eine Zahnmedizinische Prophylaxeassistentin (ZMP) von 10.30 bis 13.00 und 14.00 bis 18.00 Uhr Dienst, welche am Vormittag aber nur einen Patienten einbestellt hat (10.00–11.00 Uhr).

Um 8.30 Uhr wird mit einer Roheingabe einer CEREC-Krone begonnen. Anschließend geht der Zahnarzt ins Labor, malt die Krone kurz an und bereitet sie für den Kristallisationsbrand vor. In der nächsten halben Stunde, während die Krone gebrannt wird, sind nur eine Schienenabgabe und eine kleine zervikale Füllung geplant. Kurz nach halb neun ruft eine Schmerzpatientin an und wird für 11.15 Uhr bestellt. Die CEREC-Krone ist um 9.45 Uhr eingegliedert. Der nächste Patient kommt um 10.00 Uhr zur Wurzelfüllung und ist um kurz nach halb elf fertig. Bei der Patientin um 10.45 Uhr sind drei größere Füllungen geplant. Sie wird von 10.45 bis 11.30 Uhr behandelt. Gegen 11.00 Uhr ruft eine weitere Schmerzpatientin an und wird für 12.00 Uhr einbestellt. Um 11.15 bzw. 11.30 Uhr sind noch zwei Patienten bestellt, eine kurze „sk“ und ein Teilverlust einer Füllung. Die Schmerzpatientin, die für 11.15 Uhr bestellt war, wird mit einer halbe Stunde Verspätung ins Behandlungszimmer gerufen. Es muss ein OPG angefertigt und ein Parodontalabszess gespalten werden. Bei der letzten Schmerzpatientin, einer schon etwas betagten Dame, wird eine Endotherapie begonnen, die länger dauert, da der Kanal fast obliteriert ist. Diese Behandlung endet um 13.00 Uhr. Die Rezeptionsmitarbeiterin hat ab 12.30 Uhr die Assistenz übernommen,

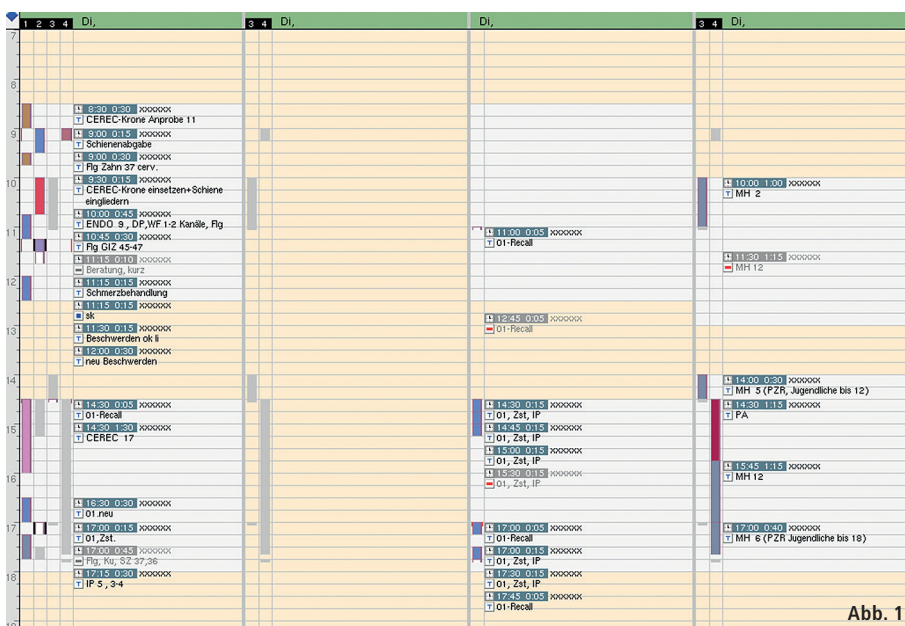


Abb. 1

damit die anderen Kolleginnen pünktlich in die Pause gehen können. Zum Aufräumen der Behandlungszimmer kommt es vor der Mittagspause nicht mehr.

Um 14.30 Uhr startet die Praxis mit einer Familie (Mutter 01/Zst, drei Kinder 01/IP) und einem CEREC-Inlay. Als die Mitarbeiterinnen um 14.30 Uhr aus der Pause kommen, müssen sie zuerst noch die Zimmer aufräumen und Instrumente verteilen, sodass mit 15 Minuten Verspätung gestartet wird, die sich dann auch durch den Nachmittag ziehen.

Was ist hier falsch gelaufen?

Die Mitarbeiterin an der Anmeldung, welcher die Organisation der Abläufe obliegt, hat hier nicht richtig bzw. gar nicht reagiert: Der ersten Schmerzpatientin hätte man sagen müssen, dass sie sofort kommen soll, denn es gab für ihre Behandlung noch genügend Lücken am frühen Vormittag. Dasselbe gilt für die zweite Schmerzpatientin, welche gegen 11.00 Uhr anrief. Dadurch wäre die Behandlung sicher gut vor 13.00 Uhr beendet gewesen. Vorausschauend hätte man zudem erkennen müssen, dass es zu Beginn des Nachmittags zu einem Engpass kommen wird. Hier wäre es wichtig gewesen, die ohne Patienten dasitzende ZMP gegen Mittag in die Assistenz zu schicken und den beiden anderen Mitarbeiterinnen aufzutragen, die übrigen Zimmer für den Nachmittag vorzubereiten.

Das Reinigungs- und Desinfektionsgerät (RDG) hätte so rechtzeitig laufen müssen, dass eine Verteilung der Instrumente auch noch vor der Mittagspause möglich gewesen wäre.

An diesem Beispiel soll gezeigt werden, wie wichtig es für einen reibungslosen Praxisablauf ist, eine Mitarbeiterin (in der Regel die Kollegin an der Rezeption) zu haben, die sich Tag für Tag einen Überblick der bestellten Patienten und Behandlungsabläufe verschafft, um zusätzlich anfallende Schmerzbehandlungen intelligent zu verteilen und im Voraus erkennbaren Engpässen planend entgegenzuwirken.

Fazit

Treten solche Fehler in der Praxis auf, ist es wichtig, diese zeitnah aufzunehmen und Maßnahmen im Team zu erarbeiten, wie in Zukunft besser zu agieren ist. Es kann sinnvoll sein, die Mitarbeiter zu Weiterbildungsmaßnahmen zur Praxismanagerin zu schicken, um in Zukunft solche Anforderungen kompetent organisieren zu können. Dies hilft, Praxisabläufe effizient zu steuern und Frustrationen für alle zu vermeiden.

Kontakt

Marija Krauß

Nördliches Feld 17

29358 Eicklingen

Tel.: 05144 9723965

krauss@praedentis.de

www.praedentis.de



ENAMEL PLUS HRi BIO FUNCTION



Bioverträglich

Kompositserie ohne BIS-GMA und ohne freie Nanopartikel für eine gute Integration in den Organismus.

Außergewöhnlich

Abrasionswerte identisch zu Gold, deshalb ideal auch für Seitenzahnrestaurationen.

Perfektioniert

Ideale Konsistenz zum Modellieren, außergewöhnlich gute Polierbarkeit.