

# Wirtschaftlichkeit in der Zahnarztpraxis

Fünf Tipps, um den Praxisumsatz zu steigern.

© Albina Gavrilovic/Shutterstock.com



Profitabel zu wirtschaften, ist wichtig für den Erfolg jeder Praxis. Profite werden für Investitionen eingesetzt, wie z. B. neue Behandlungsgeräte, Fortbildungskosten, Werbekampagnen oder Digitalisierung. Außerdem sind sie wichtig, um für Krisenzeiten Rücklagen zu bilden.

Wie kann der Umsatz in der Zahnarztpraxis erhöht werden? Wer jetzt direkt an Kostenreduzierung denkt, denkt zu kurz. Zwar kann der Ertrag durch Kostensenkungen kurzfristig erhöht werden, auf lange Sicht beeinträchtigen Investitionsstopps oder Kürzungen jedoch die Wettbewerbsfähigkeit der Praxis.

## Fünf Tipps, um den Praxisumsatz nachhaltig zu steigern

Effizienz und Produktivität sind die besseren Stellschrauben, bei denen es in vielen Praxen noch Optimierungspotenziale gibt. Digitale Services und Tools unterstützen den Praxisalltag, entlasten Mitarbeiter von administrativen Aufgaben und bieten ein modernes Patientenerlebnis. Damit werden Arbeitsabläufe effizienter und die Produktivität der Praxis verbessert.

### Tipp 1: Sichtbarkeit der Praxis erhöhen

Das Internet ist für den Großteil der Patienten die erste Informationsquelle. Nur wer hier – z. B. durch Patientenportale wie Doctolib – gefunden wird, spielt eine Rolle. Mit einem Praxisprofil auf [www.doctolib.de](http://www.doctolib.de) sichern sich Zahnarztpraxen eine Platzierung unter den ersten Google-Suchergebnissen für Region, Behandlungsgrund und Praxis. Das Praxisprofil ermöglicht eine prominente Platzierung von Standardbesuchsgründen, wie die O1 oder PZR, sowie weiteren umsatzstarken Leistungen, wie CEREC oder Zahnaufhellung. Und da Patienten auch direkt online über das Praxisprofil einen Termin vereinbaren können, ist die nächste Terminbuchung nur einen Klick entfernt.

### Tipp 2: Patientenbindung stärken

Zufriedene Patienten werden nicht nur zum Botschafter, sondern kommen auch gern und regelmäßig zurück in die Praxis. Der Besuch in der Zahnarztpraxis sollte daher so angenehm und einfach wie möglich gestaltet werden. Das beginnt schon bei der Terminvereinbarung. Schnell und bequem ist die 24/7-Online-Buchung eines Termins. Termine buchen unabhängig von Sprechzeiten, bequem von der Couch oder von unterwegs, direkt über das Smartphone – diese Flexibilität wünschen sich Patienten.

Was bindet Patienten noch an die Praxis? Regelmäßige Erinnerungen an (notwendige) Termine. Die automatische Terminerinnerung und digitale Recallfunktion unterstützen dabei. Die Zustimmung der Patienten vorausgesetzt, erhalten diese durch das Doctolib-Recallsystem automatisiert eine Mail mit der Bitte, einen neuen Termin, z. B. für die Prophylaxe, zu vereinbaren. Das Praxisteam wird von manuellen Vorgängen entlastet und Patienten nehmen diese Gedankenstütze sehr positiv auf. Bis zu jeder fünfte Nutzer bucht Kontroll-/Prophylaxetermine nach der Doctolib-Erinnerung.<sup>1</sup>

### Tipp 3: Ressourcen effektiv einsetzen

Statt Termine telefonisch zu koordinieren, sollten Mitarbeiter bei Behandlungen unterstützen oder diese selber übernehmen, wie bspw. die Prophylaxebehandlung. Doctolib unterstützt die Praxis-

## Interview mit Dr. Efthimios Giannakoudis, Zahnarzt und Mitgründer des MVZ 360° Zahn in Düsseldorf.



**Was hat sich in Ihrer Praxis seit der Einführung des digitalen Termin- und Patientenmanagements verändert?**

Seit wir die digitalen Services von Doctolib nutzen, fallen viele Telefonanrufe weg, wodurch unser Team entlastet wird und es zugleich eine viel bessere Übersicht über die Kalender hat. Gerade der automatisierte Recall schafft Entlastung und zeitgleich eine bessere Auslastung.

**Die Videosprechstunde erlebt einen regelrechten Boom und auch Sie nutzen die Videosprechstunde in Ihrem MVZ. Warum haben Sie sich dazu entschieden?**

Wir nutzen die Videosprechstunde schon seit mehreren Jahren, sie ist fester Bestandteil in unserem MVZ, da sie einfach ein komfortabler Kommunikationskanal für uns und die Patienten ist. Primär nutzen wir sie für die Fragen rund um das Thema Zahnersatz sowie für die Besprechung von Heil- und Kostenplänen. Auch ist sie hilfreich zur Ersteinschätzung, ob ein akuter Notfall vorliegt oder nicht.

**Wie nehmen Ihre Patienten Ihre digitalen Services, wie etwa die Online-Terminbuchung, wahr?**

Unsere Patienten freuen sich über den guten Service. Wir sehen, dass immer mehr Patienten ihre Termine bei uns online buchen. Dies ermöglicht ihnen selbstständig und schnell passende Termine auszuwählen und nicht in der Warteschleife hängen zu müssen – und wir verbringen weniger Zeit am Telefon.

organisation hierbei effektiv. Das Praxisteam behält hierbei zu jeder Zeit die Kontrolle über den Kalender. Dieser wird nach individuellen Bedürfnissen, wie z. B. Besuchsgründen, Patientengruppen oder der Raumplanung, eingerichtet und kann auch flexibel per App genutzt werden. Termine verwalten, sprich buchen, absagen oder verschieben, können Patienten mit Doctolib so ganz eigenständig und das Praxisteam wird wesentlich entlastet.

Eine sinnvolle Ergänzung zum Regelbetrieb in der Praxis ist die Nutzung der Videosprechstunde. Für Zahnärzte bietet sie vielfältige Einsatzmöglichkeiten, u. a. für Beratungsgespräche, Besprechungen von HKPs sowie Befundbesprechungen. Die Erfahrung zeigt, dass Videotermine deutlich fokussierter und dadurch kürzer sind.

### Tipp 4: Produktivität steigern

Absolute Produktivitätskiller in jeder Zahnarztpraxis sind Terminausfälle. Ihre Reduzierung sollte also oberste Priorität haben. Automatische Terminerinnerungen per SMS und E-Mail sorgen dafür, dass Patienten Termine einhalten bzw. rechtzeitig absagen oder verschieben. Durch automatische Terminerinnerungen und eine digitale Warteliste, die ermöglicht, kurzfristig freigewordene Termine automatisch wieder zu füllen, können Terminausfälle um bis zu 58 Prozent reduziert werden.<sup>2</sup> Indem Patienten Termine online 24/7 buchen können, also auch außerhalb der Praxisöffnungszeiten, am Wochenende oder während des Praxisurlaubs, füllt sich der Terminkalender quasi von allein. Bereits jetzt wird jeder zweite Online-Termin außerhalb der Sprechzeiten gebucht.<sup>1</sup>

### Tipp 5: Kontinuierlich Neupatienten gewinnen

Die Akquise von neuen Patienten ist langwierig und kostenintensiv. Doctolib unterstützt Praxen hierbei durch zahlreiche Marketing-

aktivitäten. Der einfache Terminbuchungsprozess, über das Praxisprofil auf [www.doctolib.de](http://www.doctolib.de) oder der eigenen Praxiswebseite, der moderne und flexible Service für Patienten überzeugt. Neun von zehn Doctolib-Nutzern sind sehr zufrieden mit dem Service.<sup>3</sup> Mit einem Doctolib-Profil können pro behandelnder Person bis zu neun Neupatienten monatlich gewonnen werden, von denen jeder zweite einen Folgetermin bucht.<sup>1</sup>

## Umsatz steigern, das Praxisteam entlasten und Patienten begeistern

Digitale Services, wie Doctolib, unterstützen Zahnarztpraxen dabei, den Praxisumsatz zu steigern sowie Praxisabläufe effizient und ressourcenschonend aufzustellen. Das gesamte Team wird im Praxisalltag spürbar entlastet. Patienten wünschen sich mehr Flexibilität und sind gerade auch im Gesundheitswesen offen für neue, digitale Wege.

Sie möchten mehr darüber erfahren, wie Sie mit Doctolib Ihren Praxisumsatz steigern? Dann laden Sie sich unseren kostenlosen Leitfaden *Doctolib für die Zahnmedizin* herunter. [doctolib.info/leitfaden-dental](http://doctolib.info/leitfaden-dental) 



**Doctolib GmbH**

Tel.: +49 30 22027163  
[doctolib.info/dental](http://doctolib.info/dental)