

# Smarte Praxisorganisation mit digitalen Helfern

Mandy Kölbl ist Projektmanagerin bei Bayerwaldzahn, einem MVZ mit neun Praxen in vier Landkreisen mitten im Bayerischen Wald. Aufgrund der Größe des MVZ ist eine strukturierte Praxisorganisation sehr wichtig, weswegen Bayerwaldzahn beim Termin- und Patientenmanagement auf die digitalen Services von Doctolib setzt. Im Interview berichtet Mandy Kölbl, wie Bayerwaldzahn Praxisabläufe strukturiert und effizient organisiert und welche Rolle digitale Hilfsmittel dabei spielen, Aufgaben wie die Terminvergabe, den Recall sowie die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Praxen zu vereinfachen.

*Autorin: Elisa Könnecke*



*Mandy Kölbl, Projektmanagerin im MVZ Bayerwaldzahn.*

**Das MVZ hat neun Standorte und über 60 Mitarbeiter\*innen. Wie organisieren Sie eine so große Einrichtung?**

Bei mehreren Standorten ist es besonders wichtig, eine einheitliche Struktur zu schaffen, die in all unseren Praxen die Abläufe und Organisation vereinheitlicht. Planungssicherheit ist unabdingbar, um auf Notfälle und unvorhersehbare Ereignisse besser reagieren zu können.

Wir haben feste Teams, die zusammenarbeiten, sich auskennen und dadurch auch sehr gut gegenseitig unterstützen können. Zudem haben wir eine klare Behandlerstruktur aufgesetzt, d. h. es wurde festgelegt, welche Ärztin/welcher Arzt welches Fachgebiet betreut. So können wir bereits bei der Terminvergabe steuern, wer welche Patient\*innen behandelt und ihnen am besten helfen kann. Um das alles gut abzubilden, setzen wir bei unserer Organisation auf digitale Services im Bereich des Termin- und Patientenmanagements.

**Sie sprachen davon, dass Sie durch klare Strukturen mehr Planungssicherheit haben und auch besser auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren können. Was ist damit gemeint?**

Ein gutes Beispiel dafür ist die Koordination von Abwesenheiten, wie z. B. in der Ferienzeit oder bei Krankheitsfällen im Team. Unsere Praxen sind in drei Regionen unterteilt – Nord, Süd und Mitte. Pro Region sind es dann drei Praxen, die sich untereinander absprechen und bei Personalengpässen einander aus helfen können. So kann sichergestellt werden, dass immer eine Zahnärztin/ein Zahnarzt für die Behandlung unserer Patient\*innen in der Praxis bereitsteht.

An Feiertagen hat immer eine der Praxen aus der jeweiligen Region geöffnet, sodass Patient\*innen im Notfall dort behandelt werden können. Da die Patientenakte vorhanden ist, kann der oder die behandelnde Zahnärztin/Zahnarzt darauf zugreifen und ist mit der Anamnese vertraut. Dies ist ein enormer Vorteil für unsere Patient\*innen, da sie keine fremde Zahnarztpraxis aufsuchen müssen.

**Wie verläuft die Kommunikation unter den über 60 Mitarbeiter\*innen, wenn Sie über verschiedene Standorte verteilt sind?**

Wir kommunizieren über verschiedene Kommunikationskanäle, abhängig von der Thematik. Die am häufigsten genutzten Kanäle sind inzwischen die digitalen, sprich per Mail, online oder unser hausinternes Newslettersystem. Natürlich ist das Telefon weiterhin ein wichtiges Kommunikationsmittel und wird es auch bleiben.

**Neben der Organisation von neun Standorten, welche Herausforderungen begegnen Ihnen im Praxisalltag und bereiten Ihnen den größten Aufwand?**

Wie wahrscheinlich in den meisten Praxen, nehmen die Terminvergabe und -ver-

Ich finde es beachtlich, wie viel administrativen Aufwand und Zeit wir **durch digitale Services einsparen** können. Und nicht nur das, auch die **Entlastung durch** beispielsweise die **Online-Terminvergabe** ist deutlich spürbar.

waltung sowie die Pflege von Patientendaten sehr viel Zeit in Anspruch. Auch die Arbeit im Hintergrund ist sehr zeitintensiv – das reicht von der Analyse unserer Patientenstruktur, dem Auswerten von Statistiken sowie herauszufinden, wo noch weiteres Potenzial liegt, neue Patient\*innen zu gewinnen.

Aktuell, inmitten der COVID-19-Pandemie, ist es zusätzlich aufwendig, die Sprechzeiten tagesaktuell anzupassen und zu pflegen, da sich diese aufgrund der Krisensituation häufig verändern.

#### **Wie treten Sie diesen Herausforderungen entgegen?**

Wir haben viele Prozesse digitalisiert, was zum einen das Team stark entlastet, aber auch für die Patient\*innen vieles einfacher macht. So nutzen wir z. B. das Online-Terminmanagement von Doctolib. Damit können unsere Patient\*innen zu jeder Zeit selbstständig Termine für sich und ihre Angehörigen bei uns buchen. Dadurch, dass die Terminbuchungen direkt bei uns im Kalender erscheinen, ist dieser immer auf dem aktuellsten Stand und für alle Mitarbeiter\*innen einsehbar. Auch Terminverschiebungen und -stornierungen können von den Patient\*innen über das System selbst vorgenommen werden, das reduziert Terminanfragen per Telefon erheblich.

Auch andere Services wie Terminerinnerungen, den Recall und die Patientenkommunikation haben wir digitalisiert, um mehr Zeit für die Patient\*innen zu gewinnen und ihnen noch mehr Service bieten zu können.

#### **Wie hat sich Ihr Praxisalltag geändert, seitdem Sie Prozesse digitalisiert haben?**

Generell läuft die Kommunikation hinsichtlich der Terminvergabe und -verwaltung mit unseren Patient\*innen – natürlich nur mit denen, die das auch wollen – jetzt schneller ab. Wir können über das Terminmanagementsystem kurzfristig Informationen versenden oder Patient\*innen darüber informieren, dass sich Termine verzögern. Besonders hilfreich sind auch die automatischen Terminerinnerungen per SMS oder E-Mail, in denen wir auch zusätzlich auf mitzubringende Dokumente verweisen können. Die Erinnerungen schätzen unsere Patient\*innen sehr und uns hilft es, Terminausfälle zu reduzieren. Die Summe dieser Vorteile der smarten Services kann sich somit durchaus positiv auf den Praxisumsatz auswirken.

#### **Haben Sie einen Rat an Zahnärzt\*innen im Hinblick auf die Digitalisierung in der eigenen Praxis?**

Ich finde es beachtlich, wie viel administrativen Aufwand und Zeit wir durch digitale Services einsparen können. Und nicht nur das, auch die Entlastung durch beispielsweise die Online-Terminvergabe ist deutlich spürbar. Zahnärzt\*innen soll-

ten deswegen unbedingt digitale Hilfsmittel für ihre Praxis in Betracht ziehen, denn so haben die Mitarbeiter\*innen mehr Zeit für andere Aufgaben, wie z. B. Prophylaxe-Leistungen. Denn nach wie vor sollten ja stets die Patient\*innen im Vordergrund stehen und nicht der Verwaltungsakt.

Und natürlich hilft ein Webauftritt mit Online-Terminvereinbarung, auch von neuen Patient\*innen gefunden zu werden und diese dann zu binden. Unkomplizierte, digitale Kommunikationswege werden heutzutage von allen Patient\*innen, nicht nur den jüngeren, als toller Service wahrgenommen – das sollte man nicht unterschätzen.



doctolib GmbH  
Infos zum Unternehmen

## KONTAKT

doctolib GmbH  
Tel.: +49 30 22027163  
www.doctolib.info/dental

## INFO

Sie wollen mehr über die Vorteile der digitalen Patientenkommunikation erfahren? Dann laden Sie sich den Praxisratgeber zum Thema herunter, der unter [doctolib.info/ebook-kommunikation](https://www.doctolib.info/ebook-kommunikation) zum kostenlosen Download bereitsteht. Mehr Informationen, wie digitale Services Entlastung schaffen und die Zufriedenheit Ihrer Patient\*innen erhöhen, finden Sie unter: [doctolib.info/dental-zwp](https://www.doctolib.info/dental-zwp)



E-Book  
Praxisratgeber

