

Mandy Kölbl ist Projektmanagerin bei Bayerwaldzahn, einem Medizinischen Versorgungszentrum (MVZ) mit neun Praxen in vier Landkreisen mitten im Bayerischen Wald. Aufgrund der Größe des MVZ mit mehr als 60 Mitarbeiter*innen ist eine strukturierte Praxisorganisation sehr wichtig. Bayerwaldzahn ist dafür in vielen Bereichen digital sehr gut aufgestellt, z. B. mit Online-Terminvergabe, digitalem Recall sowie der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Praxen des MVZ.



Digitale Services unterstützen die Organisation von Praxisabläufen

Ariane Schmidt

Das gesamte MVZ Bayerwaldzahn setzt beim Termin- und Patientenmanagement auf die digitalen Services von Doctolib. Im nachfolgenden Interview berichtet Mandy Kölbl, wie Bayerwaldzahn Praxisabläufe strukturiert und effizient organisiert, und welche Rolle dabei die digitale Unterstützung spielt.

Welche Herausforderungen begegnen Ihnen im Praxisalltag und wie unterstützen digitale Services hierbei?

Die Terminvergabe und -verwaltung sowie die Pflege von Patientendaten nehmen sehr viel Zeit in Anspruch. Diese Prozesse müssen effizient abgebildet werden. Hier können digitale Services Entlastung schaffen, was dem Team sehr hilft und ebenso den Patient*innen zugutekommt, wenn sie beispielsweise automatisch nochmal auf bereits gebuchte Termine hingewiesen werden. So lassen sich auch Terminausfälle reduzieren. Selbstverständlich steht immer die bestmögliche Versorgung der Patient*innen im Vordergrund, weshalb ein smarter Recall-Prozess dabei hilft, diese automatisch an z. B. ihren nächsten Prophylaxetermin zu erinnern. Dies wirkt sich positiv auf den Praxisumsatz aus. Bei mehreren Standorten ist die Koordination von Untersuchungsarten sowie Zahnärztinnen und Zahnärzten sehr anspruchsvoll. Digitale

Services unterstützen uns inzwischen bei der Terminplanung, Ressourcen werden direkt mit eingeplant und auch die Handhabung ist sehr intuitiv und benutzerfreundlich.

Welche digitalen Angebote nutzen Sie in Ihrer Praxis?

Wir nutzen an allen Standorten Doctolib für die Koordination und Verwaltung von Terminen. Unsere Patient*innen können z. B. durch die Online-Terminvergabe selbstständig rund um die Uhr für sich und ihre Angehörigen bei uns buchen. Wir sehen die Buchung dann direkt bei uns im Kalender. Das ist super, denn einerseits reduziert sich so unser Anrufaufkommen und andererseits gestalten wir den Prozess für unsere Patient*innen so auch sehr flexibel. Zudem haben wir unseren Recall digitalisiert.

Wie hat sich Ihr Praxisablauf seit der Einführung verändert?

Wir haben deutlich mehr Zeit gewonnen, da die Patient*innen vermehrt ihre Termine direkt online buchen und dadurch weniger in der Praxis anrufen. Zudem werden die gebuchten Besuchsgründe nun übersichtlicher dargestellt, wodurch wir genau sehen können, welche Behandlungen für den Tag anstehen. Außerdem ist es möglich, alle

bisherigen und zukünftigen Behandlungstermine der einzelnen Patient*innen einzusehen – das hilft uns im Praxisalltag ungemein. Obendrein erhalten wir nun umfangreiche Statistiken zum Terminmanagement. Das ermöglicht es uns, mögliche Schwachstellen schnell zu identifizieren und entsprechend reagieren zu können.

Wie machen Sie auf Ihre Prophylaxeleistungen sowie zusätzliche Leistungen aufmerksam?



