

5 Tipps zur Praxisumsatzsteigerung

Ein Beitrag von Ariane Schmidt

PRAXISMANAGEMENT III Es gibt eine Reihe an Szenarien, die beispielhaft die Herausforderungen im Praxisalltag auf den Punkt bringen: Patient*innen rufen in der Praxis zur Terminabsprache an, kommen jedoch nicht durch, da das Praxisteam gerade bei der Behandlung unterstützt. Sollte ein Termin abgesagt oder verschoben werden, führt diese Situation nicht nur zu genervten Anrufer*innen und gestressten Praxismitarbeiter*innen, sondern auch zu finanziellen Ausfällen. Hier können digitale Prozesse Abhilfe schaffen! Denn durch die Automatisierung von Abläufen innerhalb der Praxisorganisation wird das Praxispersonal entlastet, die Zufriedenheit der Patient*innen gesteigert und der Erfolg der Praxis als Unternehmen gesichert.

TIPP 1: Online-Sichtbarkeit erhöhen zur Gewinnung neuer Patient*innen

Fast 70 Prozent der Internetnutzer*innen in Deutschland informieren sich online zum Thema Gesundheit¹, etwa 70 Prozent suchen zudem ihre Ärzt*innen im Netz.² Umso wichtiger ist es deshalb, online auffindbar zu sein, bspw. über ein gut gepflegtes Profil bei Google, das alle wichtigen Informationen, wie Öffnungszeiten, Kontaktmöglichkeiten, Adresse und Bilder beinhaltet. Auch Patientenportale unterstützen dabei, die Sichtbarkeit im Netz zu erhöhen. Allein Doctolib hat zum Beispiel in Deutschland mehr als acht Millionen Nutzer*innen. Ein Praxisprofil ermöglicht eine prominente Platzierung von Besuchsgründen, wie die O1 oder PZR, sowie weiteren umsatzstarken Leistungen, wie CEREC oder Zahnaufhellung. Patient*innen haben zudem die Möglichkeit, direkt online über das Praxisprofil einen Termin zu vereinbaren.

TIPP 2: Praxisorganisation effizient aufsetzen

Um Profitabilitätshebel festzustellen, lohnt sich eine Analyse der Ist-Situation der Praxisorganisation: Wer erledigt wann welche Aufgaben? Zu welcher Tageszeit klingelt das Telefon am meisten und wie hoch ist die Auslastung einzelner Geräte oder Räume? Anhand dieser Auswertungen können Zahnärzt*innen erkennen, wo Optimierungspotenziale liegen. Ein digitaler Praxiskalender beschleunigt die Planung und zeigt auf einen Blick Kapazitäten, Ressourcenengpässe und die tagesaktuelle Auslastung der Praxis. Durch die Online-Terminbuchung reduziert sich zudem die Zeit am Telefon, wodurch Kapazitäten für die Behandlungen geschaffen werden. Bereits heute wird bis zu jeder dritte Termin online gebucht² und circa die Hälfte davon außerhalb der Praxissprechzeiten.³ Der digitale Praxiskalender von Doctolib passt sich hierbei den individuellen Bedürfnissen der Praxen an. Zahnärzt*innen können selbst Zeitslots je Behandlungsgrund und/oder Patientengruppe festlegen. Der Kalender synchronisiert sich automatisch, auch mit den eingehenden Online-Terminbuchungen. Die Hoheit über den Terminvergabeprozess obliegt hierbei natürlich dem Praxisteam.



Sie möchten mehr darüber erfahren, wie Sie mit Doctolib Ihren Praxisumsatz steigern? Dann laden Sie sich unseren kostenlosen Leitfaden *Doctolib für die Zahnmedizin* herunter.



TIPP 3: Mitarbeiterproduktivität steigern durch weniger administrative Aufgaben

Neben der Analyse des Status quo der Praxis lohnt es sich zudem, mit dem Team zu sprechen, wie einzelne Abläufe optimiert werden können. Ziel ist es, manuellen Aufwand zu reduzieren, Kapazitäten für profitablere Aufgaben zu schaffen und Mitarbeiter*innen durch einen abwechslungsreichen Arbeitsalltag zu motivieren. Während sich der Terminkalender automatisch füllt, können zum Beispiel mehr Prophylaxetermine durchgeführt werden, das

Team kann sich Patientenangelegenheiten widmen und sich um notwendige Praxisangelegenheiten wie Einkauf, Buchhaltung, Fortbildungen etc. kümmern.

Auch kann das Terminmanagement an die Patient*innen direkt übertragen werden – sowohl die Buchung, unter anderem von Kettenterminen wie die 01 in Kombination mit einer PZR, als auch das Verschieben oder Absagen von Terminen ist online selbstständig möglich. Das entlastet die Mitarbeiter*innen am Empfang und die Patient*innen erfahren so einen zeitgemäßen Service. Digitaler Daten- und Dokumentenaustausch spart zusätzlich Porto- und Papierkosten. Im Doctolib-Patientenaccount können Heil- und Kostenpläne, Befunde, Datenschutzerklärungen etc. geteilt und hinterlegt werden. So ist alles zur Hand und die Patient*innen erscheinen gut vorbereitet zum Termin.

TIPP 4: Terminausfälle reduzieren und für eine gute Auslastung sorgen

Terminausfälle sind besonders für Zahnarztpraxen ärgerlich. Oftmals werden Patient*innen telefonisch durch das Praxisteam an Termine erinnert. Das ist gut, jedoch lässt sich auch dieser Prozess digital effizienter gestalten.

Die automatische Terminerinnerung von Doctolib ist die ideale Gedächtnisstütze für Patient*innen. Durch die Erinnerung per E-Mail und/oder SMS können Terminausfälle um bis zu 58 Prozent reduziert werden.⁴ Mit der digitalen Warteliste werden auch kurzfristige Terminabsagen ohne zusätzlichen personellen Aufwand kompensiert. Der frei gewordene Termin ist automatisch online verfügbar. Patient*innen auf der Warteliste erhalten darüber eine Benachrichtigung und können diesen Termin buchen. Recall-Einladungen werden ebenfalls automatisiert versendet. Das Praxisteam definiert hierfür Besuchsgrund und Zeitraum und zum entsprechenden Zeitpunkt erhalten Patient*innen eine Erinnerung zur Terminbuchung. Bis zu jede*r Fünfte bucht einen Kontroll- oder Prophylaxetermin nach Erhalt einer Doctolib-Erinnerung.⁵

TIPP 5: Leistungsspektrum sichtbar erweitern

Zahnärzt*innen können zudem ihre Profitabilität steigern, indem sie ihr Leistungsspektrum um passende IGeL und andere Selbstzahlerleistungen erweitern. Um die Expertise auch sichtbar zu machen, sollten diese prominent kommuniziert werden, z. B. auf der Praxiswebsite, Patientenportalen oder per Informationsbroschüren in den Praxisräumen. Auch Social-Media-Kanäle können dabei unterstützen, den Patient*innen das Know-how vor Augen zu führen. Über das Praxisprofil bei Doctolib bspw. können Zahnärzt*innen über Zusatzleistungen und Qualifikationen detailliert informieren und Selbstzahlerleistungen wie die Prophylaxebehandlung direkt online buchbar machen. Durch Online-Marketingmaßnahmen und die starke Reichweite von Doctolib wird die Praxis bei der Suche nach Behandlungsgrund, Fachrichtung und Region immer unter den ersten Ergebnissen in der Google-Suche sein.



Sie wünschen sich Austausch mit Kolleg*innen die bereits digitale Services nutzen oder möchten sich gerne über neueste Entwicklungen im Gesundheitswesen informieren? Dann ist Doctolib, das Wissenslabor der Doctolib Community, genau das Richtige für Sie! Schauen Sie vorbei unter doctolib.info/doctolib →



INFORMATION /// Doctolib GmbH • www.info.doctolib.de



Infos zum Unternehmen



Quellen

Doctolib