

## TERMINVERGABE

## Probleme mit dem Terminmanagement? So bekommen Sie die Abläufe in den Griff

von Christa Maurer, Kommunikation & Management, Lindau

| Patienten beurteilen eine Zahnarztpraxis nicht alleine aufgrund der fachlichen Qualifikation des behandelnden Arztes, sondern vor allen Dingen nach Aspekten, die sie persönlich erleben und beobachten. Dazu zählen z. B. Wartezeiten, Freundlichkeit und Service. Besonders sensibel sind die Wartezeiten: Muss der Patient lange warten, reagiert er oft unwirsch – und im Praxisteam gibt es auch einige Unruhe, weil die Abläufe durcheinander geraten. Mit einigen einfachen Maßnahmen lassen sich Probleme aber weitgehend in den Griff bekommen. |

### Von guten Hotels etwas abgucken

Schauen Sie gelegentlich über den Tellerrand. Eine gute Möglichkeit für einen Vergleich bieten gute Hotels. Diese sind – wie moderne Praxen auch – Dienstleister. Von diesen kann man einiges abschauen, z. B. Empfang, Freundlichkeit am Telefon, Umgang mit Reklamationen und eben auch Terminmanagement. Es dreht sich alles um den Gast und sein Wohlfühlen während des Aufenthalts. Selbstverständlich kommt dabei auch dem Buchungsmanagement eine wichtige Bedeutung zu. Um die Fehlerquelle möglichst niedrig zu halten, können nicht alle Mitarbeiter auf das Buchungssystem zugreifen. Es wäre fatal, wenn Veranstaltungen falsch gebucht oder wenn Zimmer mehrfach vergeben würden. Und so können die jeweiligen Buchungen aufgrund des namentlichen Logins der autorisierten Personen sofort zugeordnet werden.

### Voraussetzungen für ein optimales Terminmanagement

In Zahnarztpraxen sieht es meist anders aus. Jeder hat Zugriff ins Terminsystem. Treten Fehler auf, fühlt sich niemand zuständig – und nachvollziehbar ist es auch nicht immer. Die Voraussetzungen für ein optimales Terminmanagement sind deshalb:

- Es muss klare Zuständigkeiten für Terminvergaben geben.
- Behandlungsbedarf, der sich während der Untersuchung ergibt, muss in einem neuen Termin behandelt werden.
- Es ist nach Behandlungsarten zu kategorisieren.
- Freiräume für unvorhergesehene Behandlungen sind vorzusehen.
- Um Behandlungstermine gut koordinieren zu können, werden detaillierte Kenntnisse über die Behandlungsweise und Behandlungsabläufe des Chefs benötigt. Nur damit lässt sich ein reibungsloser Ablauf planen.

Eine exakte Terminplanung ist Voraussetzung für die Zufriedenheit des Patienten und des gesamten Praxisteams, da die Wartezeiten kurz gehalten werden können. Und das wiederum ermöglicht ein entspanntes Arbeiten ohne Hektik und Termindruck.



Es dreht sich alles  
um das Wohlfühlen  
des Gastes

Terminsystem: Klare  
Zuständigkeiten sind  
wichtig!

Effiziente Termin-  
planung – für alle  
ein Segen

Eine Zahnarztpraxis unterliegt allen wirtschaftlichen Anforderungen. Dazu gehören u. a. Wettbewerb – nicht zuletzt auch um Patienten – und Erfolgskontrolle. Der Behandlungsplan ist eine Möglichkeit, Soll und Ist miteinander zu vergleichen. Dort ist von der Befundaufnahme bis zum Behandlungsabschluss alles vermerkt: Termine, Telefonate und Behandlung, aber auch Informationen über Antragstellung und Abrechnung.

**PRAXISTIPP** | Ergeben sich Änderungen, sind diese unbedingt zu vermerken. Denn eine Veränderung der Behandlungszeit oder Ausfall eines Termins hat unmittelbare Auswirkungen auf die Terminplanung. Deshalb ist es unerlässlich, dass alle Teammitglieder sich auf die Eintragungen verlassen können.

Die Kontrolle und der Vergleich der geplanten mit der durchgeführten Behandlung ist sehr wichtig. Verzichtet man darauf, entstehen schnell zeitliche Verzögerungen, die sich mitunter über den ganzen Behandlungstag hinziehen – und letztlich zu Honorarverlusten führen.

Eine wichtige Rolle für die Wirtschaftlichkeit einer Praxis spielt das Terminmanagement. Unerlässliche Voraussetzung dafür ist ein gut funktionierendes Bestellsystem. Dieses bildet das Herzstück für einen reibungslosen Praxisablauf: Der Patientenstrom ist kalkulierbar, die Arbeitsauslastung für das gesamte Team wird gleichmäßig verteilt.

Beim Terminmanagement müssen die Behandlungszeiten ohne größeren Leerlauf geplant werden. Behandlungsfreie Zeiten verursachen Umsatzausfall, während die Kosten für Personal, Geräte und Räume gleich hoch bleiben. Dennoch müssen auch Pufferzeiten für Unvorhergesehenes eingebaut werden. Wie viel, das ist individuell zu ermitteln und festzulegen. Auch das Blocken von Pausen, Teambesprechungen und Zeiträume für Zahnarzt-Telefonate sind in der Terminplanung zu berücksichtigen.

## Tipps für die Terminvergabe

Je nachdem, für wen oder in welchem zeitlichen Umfang Termine zu vergeben sind, gelten unterschiedliche Grundsätze.

### Neupatienten

Patienten, die zu einem ersten Termin in die Praxis kommen, sind möglichst zu Randzeiten einzubestellen (morgens, gegen Mittag, gegen Abend). Planen Sie für diesen Termin etwas mehr Zeit ein, damit alles ausführlich erklärt werden kann und der Patient ausreichend Möglichkeit hat, Fragen zu stellen. Notieren Sie sich neben dem Namen auch die Telefonnummer des Neupatienten, damit Sie ihn bei Rückfragen oder Terminänderungen kontaktieren können.

### Schmerzpatienten bzw. „Reparaturen“

Diese Patienten lassen sich nur schlecht kalkulieren. Mit einem guten Zeitmanagement stellen sie jedoch kein größeres Problem dar. Planen Sie dafür tägliche Pufferzonen ein. Um unnötigen Leerlauf zu vermeiden, sollte dies nicht frühmorgens sein.

Über Behandlungsplan Soll- und Ist miteinander vergleichen

Ohne Bestellsystem kein reibungsloser Praxisablauf

Neupatienten zu Randzeiten einbestellen

Pufferzeiten einplanen – aber nicht frühmorgens

### Telefontermine

Der Praxisalltag ist nicht allein von den Patientenbesuchen bestimmt. Der bürokratische Aufwand hat deutlich zugenommen. Dazu gehört auch, dass der Praxisinhaber Telefonate zu führen hat. Damit es zu keinen Verzögerungen oder unliebsamen Wartezeiten kommt, sind auch die Telefonzeiten zu planen. Sehen Sie diese zu Zeiten oder Tagen vor, an denen erfahrungsgemäß weniger Patientenbetrieb ist.

### Längere Behandlungstermine

Diese sind meist am Vormittag angenehmer durchzuführen. Darüber hinaus ist ein konzentriertes und ungestörtes Arbeiten am Vormittag eher möglich. Die Patienten bzw. Eltern der Patienten werden Verständnis für diese Vormittagstermine haben, wenn man sie bereits im Beratungsgespräch auf die Modalitäten aufmerksam macht. Damit auch hier keine unangenehmen Ausfallzeiten entstehen, erinnern Sie den Patienten ein bis zwei Tage vor der Behandlung an seinen Termin (sofern Sie dafür das grundsätzliche Einverständnis haben).

### Außendienst-Besuche einer Dentalfirma

Hin und wieder kommt es vor, dass ein Außendienst-Mitarbeiter einer Dentalfirma unangemeldet in die Praxis kommt. Auch wenn er noch so interessante Informationen vorzustellen hat, er stört das Zeitgefüge der Praxis ganz empfindlich – und das zulasten der Patienten. Bitten Sie ihn daher, seine Visitenkarte und sein Informationsmaterial der Praxis zu überlassen. Der Chef entscheidet nach Durchsicht der Unterlagen, ob er einen Gesprächstermin vereinbaren möchte. Hat der Chef Interesse an einem Besuch, muss ein fester Gesprächstermin vereinbart und die notwendige Zeit reserviert werden.

### Praxisinterne Termine planen

Urlaub ist wichtig und richtig, denn er dient dem Aufladen der Batterien. Das Bestellsystem gerät schnell an seine Grenzen, wenn man sich nicht rechtzeitig um diese Ferienzeiten kümmert – was übrigens auch für Fortbildungszeiten gilt.

#### PRAXISTIPPS |

- **Vor dem Praxisurlaub:** Schon zu Jahresbeginn sollte feststehen, zu welchen Zeiten die Praxis geschlossen bleiben soll. Dann haben Sie noch die Möglichkeit, die freien Zeiten zu blocken, ohne in unangenehme Diskussionen mit den Patienten zu geraten oder Terminverschiebungen vornehmen zu müssen.
- **Nach dem Praxisurlaub:** Ist der Urlaub vorbei, gibt es Einiges aufzuarbeiten. Anrufbeantworter, liegen gebliebene Post, Behandlungsgeräte sind zu überprüfen oder instandzusetzen. Wenn Sie hierfür freie Kapazitäten einplanen, kann ein geregelter Praxisalltag wieder aufgenommen werden.

Beachten Sie bei der Terminplanung auch die An- und Abwesenheit aller Teammitglieder. An Tagen, die schwach besetzt sind (Schultage, Urlaub, Fortbildung) ist es besser, möglichst viele kurze Termine zu vergeben.

Längere Behandlungstermine auf den Vormittag legen

Störungen des Zeitgefüges nicht zulassen

Urlaub rechtzeitig planen

An- und Abwesenheit der Teammitglieder mit planen