

Patientenfreundliche Praxisabläufe – Gute Behandlungsorganisation ist (nicht nur) Chefsache

Ein reibungsloser Behandlungsablauf ist in den vergangenen Jahren immer mehr zu einem Aspekt der Wirtschaftlichkeit geworden. Dafür haben nicht zuletzt die zahllosen Gesundheitsreformen gesorgt. Viele Kassenbehandlungen sind, was die Honorierung angeht, stark abgewertet worden und rechnen sich nur noch über den „Zeitfaktor“. Jede Verzögerung, jedes Suchen nach Instrumenten oder Materialien, jede Minute ohne Helferin, lange Gespräche oder Diskussionen mit Patienten: Alle diese Dinge kosten bares Geld – und das sollte verhindert werden.

Gezielte Tagesvorbereitung

Die Arbeitsabläufe in der Praxis effektiv zu gestalten ist eine wichtige Aufgabe im Praxismanagement. Zeitdauer, Zeitfolge und Zeitpunkt der Arbeiten sind hier zu ordnen. Dabei müssen die Frequenz der Patientenbesuche, die räumlichen Gegebenheiten, die technischen Voraussetzungen sowie Anzahl und Qualifikation der Praxismitarbeiter oft täglich neu geprüft und koordiniert werden. Ein gutes Zeitmanagement ist in diesem Zusammenhang unabdingbar. Dazu gehört auch, dass jedes Mitglied der Praxis positiv und entspannt zu arbeiten anfängt. Im Praxisteam können Sie sich gegenseitig durch einen jedem zur Verfügung stehenden Tagesplan sowie ein kurzes Briefing auf die tägliche Arbeit und eventuelle Engpässe vorbereiten.

5 Minuten, die über den Tag entscheiden können!

Eine kleine Geschichte: „Es waren einmal vier Mitarbeiterinnen namens Jeder, Jemand, Irgendjemand und Niemand. Eines Tages musste eine wichtige Arbeit erledigt werden, und Jeder war sich sicher, dass Jemand sich darum kümmert. Irgendjemand hätte es tun können, aber Niemand tat es. Jemand wurde wütend, weil es Jeders Arbeit war. Jeder dachte, Irgendjemand

könnte es machen, aber Jemand wusste insgeheim, dass Niemand es tun würde. Schließlich beschuldigte Jeder Jemand, weil Niemand tat, was Irgendjemand hätte tun können.“

Kennen Sie eine solche Situation? In der Zahnarztpraxis müssen eine ganze Reihe von Dingen gut organisiert und delegiert werden – und das täglich. Auch kleine Versäumnisse können einen an sich reibungslosen Praxisbetrieb in Gefahr bringen. Seien Sie für Notfälle gewappnet und führen Sie ein tägliches morgendliches Briefinggespräch ein. 5 bis 10 Minuten reichen! Besprechen Sie im Rahmen dieses Briefings die aktuelle Tagesplanung. Gehen Sie gemeinsam kurz die Patienten und eventuelle Änderungen in der Tagesorganisation oder dem Therapieablauf durch. Lassen Sie dieses Briefing jedoch nicht in eine tiefer gehende Besprechung ausarten. Dafür gibt es die Teambesprechungen.

Folgende Fragestellungen gehören in das 5-Minuten-Briefing:

- Müssen ggf. Aufgaben umverteilt werden, da eine Mitarbeiterin nicht anwesend ist?
- Braucht eine Mitarbeiterin bei der Erledigung von (speziellen) Aufgaben Unterstützung durch ein anderes Teammitglied?
- Funktionieren alle Behandlungseinheiten und Geräte? Wenn nicht, inwieweit muss der Behandlungsverlauf umorganisiert werden?
- Haben Patienten kurzfristig abgesagt und entstehen dadurch Zeiten des Leerlaufs? Gibt es eventuell Patienten auf der Warteliste, die einbestellt werden können?
- Wurden Patienten einbestellt, die besonders schwierig im Umgang sind oder bei deren Behandlung Besonderheiten berücksichtigt werden müssen?
- Sind alle Zimmer entsprechend vorbereitet und bestückt?
- Sind einzusetzende Laborarbeiten fertig?

Die Forderung lautet: „Jeder muss Bescheid wissen!“ Mit dem 5-Minuten-Briefing agieren Sie vorausschauend und lösen Probleme, bevor diese zu Pannen führen.

Schriftliche Patienteninformationen – Nutzen für den Patienten und die Praxis

Der Beratungsaufwand für die Patienten ist enorm gestiegen. Keiner entscheidet sich heutzutage mehr ohne Weiteres für eine hochwertige Versorgung, die neben dem entsprechenden Zeitaufwand auch viel Geld kostet. Der Zeitaufwand für den Verkauf und die Erbringung der Dienstleistung steigt also, die Honorare sinken jedoch stetig. Bei vielen Behandlungen besteht nicht nur die Möglichkeit, sondern auch die Pflicht, über die vorhandenen Risiken aufzuklären. Das Problem für den Zahnarzt ist der Anstieg der Beratungszeit, denn die Patienten benötigen und schätzen die Beratung vor der Behandlung. Der Beratungsaufwand steigt in der Regel proportional zum Umfang der Arbeit und ihren Kosten an. Je intensiver jedoch der Zahnarzt seine Patienten berät, desto weniger Zeit verbleibt ihm für die Durchführung der Behandlungen. Wie kann also Zeit eingespart und der Patient trotzdem gut beraten werden?

Patienteninformation als Entscheidungshilfe

Mit einer gut geschriebenen Information können Sie lange Gespräche und Diskussionen ganz vermeiden oder zumindest abkürzen. Niemand verbietet Ihnen, Ihren Patienten Informationen über die speziellen Angebote in der Praxis auszuhändigen.

Nehmen wir z. B. eine Behandlung ohne größere Risiken, die Füllungstherapie. Welcher Patient möchte heutzutage noch eine Amalgamfüllung? Die Aufklärung über die möglichen Alternativen erstreckt sich von den relativ kostengünstigen Kunststoff- über die aufwändigen Komposit- bis hin zu den teuren Gold- und Keramikfüllungen. Dies kann viel Zeit kosten, die nicht unbedingt in einem angemessenen Verhältnis zum wirtschaftlichen Ergebnis steht, wenn der Patient sich schließlich doch für die preiswerteste Versorgung entscheidet. Und seien wir ehrlich: Welcher Patient kann

sich die Vor- und Nachteile der einzelnen Versorgungen sowie deren Kosten wirklich merken? Und wer fragt schon immer nach, wenn er alternative Gründe für oder gegen eine Versorgung nicht verstanden hat? Darüber hinaus sind Patienten in der Zahnarztpraxis weniger aufnahmefähig und auch nicht konzentriert genug.

Nutzen Sie die schriftliche Patienteninformation für eine sachliche Werbung zugunsten der bei Ihnen angebotenen Füllungstherapien mit klarer Angabe der Kosten. Der Patient hat normalerweise ein starkes Bedürfnis nach Erfüllung seiner ästhetischen Wünsche, besitzt ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein und ist an der Langlebigkeit sowie dem Werterhalt der zahnmedizinischen Dienstleistung interessiert. Mit der schriftlichen Therapieinformation kann er in Ruhe zu Hause nochmals die Alternativen überdenken und fühlt sich nicht von der Praxis bedrängt. Im Übrigen entscheidet der Ehepartner oft mit! Diese Tatsache ist nicht zu unterschätzen. Eine größere Ausgabe zu tätigen und diese daheim rechtfertigen zu müssen, ist keine leichte Aufgabe. Vor dieser steht der Patient nämlich, wenn er dem Partner die hochwertige Füllungstherapie oder den aufwändigen Zahnersatz als „gemeinsamen“ Nutzen darstellen soll. Die Entscheidung fällt mit einer schriftlichen Information sicher leichter (ggf. auch schneller) und aller Wahrscheinlichkeit nach für die höherwertige Versorgung.

Nutzendarstellung durch Patienteninformationen

Wenn der Patient den persönlichen Nutzen der geplanten Versorgung für sich nicht erkennt, wird er diese auch nicht durchführen lassen. Ein Nein zu der angeratenen Behandlung ist die Folge. Für Sie als Zahnarzt steht es außer Frage, dass die Krone defekt ist und erneuert werden muss, aber der Patient, der noch keine Schmerzen hat, sieht dies nicht unbedingt genauso. Die Behandlung eines schmerzfreien Zahnes wird er mithin erst akzeptieren, wenn er die möglichen Folgen wie Zahnverlust und Schmerzen erkennt. Der Patient muss den Nutzen der Behandlung verstehen, damit er sich entscheiden kann. Schicken Sie ihn also lieber mit defekten Kronen und einer vollständigen Aufklärung

Patientenfreundliche Praxisabläufe – Gute Behandlungsorganisation ist (nicht nur) Chefsache

und Information nach Hause, als ihn gleich zu einer Behandlung zu drängen. Wenn sich die ursprüngliche und angeratene Behandlung dann später nicht mehr durchführen lässt, muss eben eine neue Versorgung geplant und realisiert werden.

Welche Argumente in der schriftlichen Information können den Patienten von seinem persönlichen Nutzen überzeugen? Hier reicht die Spanne von der Ästhetik über den praktischen Nutzen, wieder kauen zu können, bis hin zur Ratenzahlung bei aufwändigeren Versorgungen. Die gesetzlichen Krankenkassen zahlen zwar keine rein kosmetisch-ästhetischen Behandlungen, und auch die privaten Kostenträger stehen leider zunehmend auf dem Standpunkt, dass Versorgungen dieser Art nicht sein müssen. Als Argument für die Patienten sind diese Gründe jedoch kaum zu schlagen. Schönes Aussehen, gepflegte Zähne und ein tolles Lächeln stellen Kriterien dar, die viele Patienten von Behandlungen überzeugen können. Auch Fotos von gelungenen Arbeiten, die in die schriftliche Patienteninformation eingebunden werden, tragen dazu bei, die Entscheidung zu erleichtern. Ein anderes schlagkräftiges Argument ist der gesundheitliche Nutzen (die Zweckmäßigkeit von Aufbissbehelfen aller Art lässt sich so erklären) oder die Langlebigkeit einer durchgeführten Versorgung (Nutzen der Individualprophylaxe).

Und denken Sie auch an Folgendes: Viele Menschen sind „papiergläubig“. Was geschrieben steht, zählt und wird als wichtig empfunden.

Fazit

Organisieren Sie ein kurzes tägliches morgendliches Briefing mit dem Team und motivieren Sie Ihre Mitarbeiter zur Erstellung schriftlicher Patienteninformatio-nen. Der Dank dafür: ein reibungsloserer Praxisablauf und informierte Patienten.

Gabriele Oppenberg

GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement e. K.
Ismaninger Straße 55, 81675 München
E-Mail: info@go-consulting.de
Internet: www.go-consulting.de

Die magnetische Alternative

Einfach anziehend
Schnell versorgen
Sicher befestigen



Titanmagnetics®

Die **seniorengerechte Alternative** zu Kugel- und Druckknöpfen sowie Stegen. Für über 40 Implantatsysteme.

Bei älteren Patienten nach wie vor **1. Wahl!**

Gerne beraten wir Sie persönlich.
Besuchen Sie uns:

**21. Brandenburgischer
Zahnärztetag in Cottbus**
18.-19.11.2011

**25. Kongress
der DGI in Dresden**
24.-25.11.2011



Vortrag am 25.11.2011
Dr. Steffen G. Köhler
Einfach (und) anziehend: Die Magnet-
verbindung auf Implantaten

Telefon 040 55 77 81 55

www.steco.de