

BEST PRACTICE

So planen Sie Behandlungsabläufe effizient

von Dr. Detlev Nies, Sachverständiger für die Bewertung von Arzt- und Zahnarztpraxen, www.praxisbewertung-praxisberatung.com

Für den optimalen Behandlungsablauf sind Beratung, Planung und Vorbereitung unerlässlich. Nur so kann eine zahnärztliche Behandlung effizient, schonend und mit dem gewünschten Ergebnis durchgeführt werden – egal ob dies aus Zahnarzt-, ZFA- oder Patientensicht beurteilt wird.

Ab dann kann der Behandlungsablauf geplant werden

Die Meinungen darüber, ob die Planung des Behandlungsablaufs schon vor Eingang des genehmigten Behandlungsplans erfolgen kann, gehen auseinander:

- Bei einfachen Behandlungen können Sie davon ausgehen, dass die Krankenkasse nicht begutachtet und die Behandlung schnell genehmigt. Hier können Sie es riskieren, die Planung schon bei Aushändigung des Behandlungsplans vorzunehmen. Allerdings sollten Sie mindestens 2 Wochen Zeit für die Genehmigung des Behandlungsplans einkalkulieren und einige Tage vor dem Behandlungsbeginn per Telefon beim Patienten nachfragen, ob der genehmigte Plan vorliegt.
- Bei komplizierten und „gutachterträchtigen“ Behandlungen ist es besser abzuwarten, bis die Genehmigung tatsächlich vorliegt. Um zu verhindern, dass der genehmigte Plan bei der Krankenkasse oder beim Patienten verschlampt wird, sollte die Praxis das Porto opfern und den Behandlungsplan selbst zur Krankenkasse schicken. Mit dem Patienten sollte insofern vorab vereinbart werden, dass der Zahnarzt 2 Wochen nach Aushändigung des zu genehmigenden Planes mit der Praxis telefoniert, um sich über den Stand des Verfahrens auszutauschen. Dadurch hat die Praxis auch die Möglichkeit, den Patienten an die Durchführung der Behandlung zu erinnern. Selbst wenn durch diese Vorgehensweise nur 2 genehmigte Pläne pro Jahr zusätzlich durchgeführt werden können, sind die Portokosten wieder verdient.

Eine erfahrene ZFA plant den Behandlungsablauf am besten

Die Planung des Behandlungsablaufs ist von der Behandlungsplanung wie folgt zu unterscheiden:

- Der Behandlungsablauf kann von einer erfahrenen ZFA geplant werden.
- Die Behandlungsplanung ist – schon aus rechtlichen Erwägungen – allein Aufgabe des behandelnden Zahnarzts.
- Sofern er sich hierbei einer ZFA bedient, um Erläuterungen und Erklärungen zur durchzuführenden Behandlung an die Patienten weiterzugeben, bewegt er sich in einer rechtlichen Grauzone. Über deren mögliche Aus-



Einfache Planung kann vor Genehmigung einsetzen

In komplizierten Fällen sollte Genehmigung vorliegen

Die Behandlung selbst plant der Zahnarzt

Feste Ansprechpartner sind von Vorteil

wirkungen und Grenzen sollte er sich vorab informieren. Unproblematisch ist es, wenn eine Helferin den Patienten über die finanziellen Auswirkungen verschiedener Behandlungsvorschläge informiert.

PRAXISTIPP | Die Planung des Behandlungsablaufs sollte in den Händen eines sehr erfahrenen Teammitglieds liegen. Bei großen Praxen, die mit Schichtdienst betrieben werden, müssen die beiden verantwortlichen ZFA eng zusammenarbeiten und sich täglich abstimmen, damit „Reibungsverluste“ vermieden werden. Es ist von Vorteil, wenn es aufseiten des zahntechnischen Labors einen oder zwei feste Ansprechpartner für die ZFA gibt.

Wie zuverlässig sind Patient und Labor?

Diese Punkte sind vorab zu klären

Bezüglich der Planung des Behandlungsablaufs sind vorab einige Fragen zu klären, die die Zuverlässigkeit der Beteiligten betreffen:

- Hält der betreffende Patient regelmäßig seine Termine ein oder neigt er zu kurzfristigen Absagen?
- Wie stark ist das zahntechnische Labor ausgelastet?
- Wie häufig kommt es vor, dass zahntechnische Arbeiten zurück ins Labor gehen, weil sie wiederholt oder korrigiert werden müssen?

PRAXISTIPP | Grundsätzlich sollten Terminfolgen nur dann bis zum Behandlungsende „durchgeplant“ werden, wenn die Zuverlässigkeit des Patienten außer Frage steht. Sonst ist der Aufwand für wiederholtes Umplanen von Terminfolgen viel zu groß.

Bei hoher Auslastung des zahntechnischen Labors empfiehlt es sich, 1 bis 2 Arbeitstage „Puffer“ einzubauen, um bei Verzögerungen im Labor nicht die Terminplanung in der Praxis durcheinanderzubringen.

Um 10 oder mehr Telefonate am Tag mit dem zahntechnischen Labor zu vermeiden, empfiehlt es sich, für übliche Arbeitsschritte (z. B. Brückengerüst anfertigen, Stahlbasis gießen und mit den abstützenden Kronen verlöten, Wachsaufstellung bei Vollprothesen anfertigen usw.) eine feste Zahl von **Arbeitstagen** zu vereinbaren. Sofern das Labor feststellt, dass die Arbeitsbelastung zu groß wird, muss das Labor reagieren und der Praxis mitteilen, wie lange es für den betreffenden Arbeitsschritt benötigt. Damit liegt die Verantwortung für die Termintreue beim Labor.

Wie viel Zeit braucht der Zahnarzt?

Außerdem sollte der Zahnarzt vorab entscheiden:

- Welche Arbeitsschritte sind aus Sicht des Behandlers zwingend einzuhalten, welche können eventuell entfallen (Beispiel: Brücken erfordern immer eine Gerüstanprobe, bei Einzelkronen kann diese entfallen)?
- Welcher Zeitaufwand ist erfahrungsgemäß für welchen Behandlungsschritt einzuplanen? Hier klafft häufig eine Lücke zwischen der Selbsteinschätzung des Behandlers („acht Minuten pro Zahn“) und den Beobachtungen der ZFA, die sich nur durch wiederholte Zeitmessungen schließen lässt.

PRAXISTIPP | Da nur selten zahlreiche prothetische Arbeiten in einer Praxis gleich sind, ist die Bestimmung des vom Zahnarzt individuell erforderlichen Zeitaufwands für jeden Arbeitsschritt eine langwierige Angelegenheit. Für die Zeitmessungen sollten Sie insgesamt mindestens drei Monate einplanen – erst dann ist jeder Arbeitsschritt in Ihrer Praxis zumindest einmal durchgeführt.

Arbeitsschritte und Zeiten 3 Monate lang messen

Diese Standard-Informationen zum Patienten sind wichtig

Bei jeder Terminfolge sollte zu Beginn der Planung des Behandlungsablaufs standardmäßig abgefragt werden:

- Die Arbeitszeiten des Patienten
- Eventuell geplante Urlaubszeiten oder Dienstreisen
- Von den Patienten bevorzugte Tageszeiten für eine Behandlung
- Behandlungszeiten im Tagesablauf oder Wochentage, die für den Patienten regelmäßig nicht infrage kommen
- Handynummer, ggf. WhatsApp (siehe zu Letzterem ZP 08/2018, Seite 6)
- E-Mail-Adresse

Ein schriftlicher Terminplan ist empfehlenswert

Hat man sich mit dem Patienten auf die Terminfolge geeinigt, sollte dieser Patient den Terminplan schriftlich ausgehändigt bekommen – und zwar auch dann, wenn er sich bereits alles in seinem Smartphone eingetragen hat. Denn die Terminplanung der Praxis sollte nicht vom Ladezustand des Handyakkus und den Einstellungen der Erinnerungsfunktion abhängen.

PRAXISTIPP | Bestehen Zweifel an der Zuverlässigkeit des Patienten, wird es sinnvoll sein, jeweils nur einen Folgetermin zu planen. Diese Vorgehensweise ist zwar etwas zeitaufwendiger als das „Durchplanen“, ermöglicht es aber, einzelne Elemente der oben beschriebenen Vorgehensweise zu verwenden (z. B. feste Anzahl von Arbeitstagen für bestimmte Arbeitsschritte plus Puffer). Dies bringt mehr Ruhe in die Planung, weil nicht in bestehende Termine an anderen Tagen eingegriffen werden muss.

Bei unzuverlässigen Patienten immer nur 1 Folgetermin planen

Besondere Bedingungen gelten vor Weihnachten und Urlaub

Besondere Bedingungen gelten vor Weihnachten und vor einem längeren Praxisurlaub, damit möglichst alle angefangenen Arbeiten auch fertigwerden. Es empfiehlt sich, die beiden letzten Arbeitstage vor der Arbeitspause frei von prothetischen Behandlungen zu planen, damit auftretende Probleme bei der Fertigstellung einzelner Arbeiten noch aufgefangen werden können. Außerdem sollte mit dem zahntechnischen Labor eine Deadline abgesprochen werden, wonach neue zahntechnische Arbeiten nur noch angefangen werden, wenn eine ausdrückliche Absprache zwischen Labor und Praxis erfolgt. „Der Stichtag“ kann je nach Art der anzufertigenden Arbeit gestaffelt sein, weil Einzelkronen z. B. weniger Zeit erfordern als kombiniert feststehend-herausnehmbarer Zahnersatz.

Unbedingt Deadlines abstimmen