



ARCHIV

ZP 03 | 2019

Online-Terminvergabe



Drahtlos-Telefone
stellen Weiterleitung
sicher

Liste mit typischen
Behandlungsdauern
hilft bei der
Terminplanung

BEST PRACTICE

Die Terminvergabe effektiv organisieren

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

| Zahnarztpraxen mit einem elektronischen Terminvergabesystem und Computerarbeitsplätzen in jedem Behandlungszimmer können die Behandlungstermine dezentral vergeben und viel Zeit sparen. Doch damit dies tatsächlich funktioniert, sind bei der Terminvergabe weitere Kriterien zu beachten. |

Diese Grundvoraussetzungen müssen erfüllt sein

Auch die Terminvergabe setzt bei den Mitarbeitern zum einen Grundtugenden wie Geduld und einen freundlichen Umgangston mit den Patienten voraus. Zum anderen müssen alle Anwender im Hinblick auf die Terminvergabesoftware geschult werden und das Abrechnungsprogramm kennen, in welches das elektronische Terminbuch integriert ist (zur Online-Terminvergabe siehe ZP 03/2019, Seite 13).

PRAXISTIPP | Als „technische Voraussetzung“ hat sich z. B. bewährt, an den Router Drahtlos-Telefone anzuschließen, die an strategisch günstigen Stellen in der Praxis positioniert werden (in der Regel an der Rezeption und im Behandlungszimmer).

Ruft ein Patient in der Praxis an, landet sein Anruf zunächst nur auf dem Rezeptionstelefon. Nach dreimaligem Klingeln werden dann die anderen Telefone zugeschaltet. Dadurch ist sichergestellt, dass der Anruf nach spätestens fünf bis sechs Klingeltönen angenommen wird (von z. B. drei ZFA müsste immer eine Zeit haben, um den Hörer abzunehmen. Ein Anruf sollte jedenfalls nicht unbeantwortet bleiben.).

Auf die Erfordernisse der Behandlungsplanung eingehen

In den Best-Practice-Beiträgen „So planen Sie Behandlungsabläufe effizient“ (ZP 09/2018, Seite 7) und „So läuft die Kommunikation mit dem zahn-technischen Labor reibungslos“ (ZP 06/2019, Seite 7) wurde bereits auf das Erfordernis einer Liste hingewiesen, aus der die typischen Behandlungsdauern und die zeitlichen Abstände hervorgehen, die zwischen den üblichen Behandlungsschritten liegen sollten. Zumindest in der Anfangsphase sollte diese Liste in jedem Behandlungszimmer liegen, damit alle Teammitglieder jederzeit darauf zugreifen können.

PRAXISTIPP | Bei Abweichungen von der Liste mit den typischen Behandlungsdauern kann der Behandler kurz klären, wann es wie weitergehen soll.

Besondere Patientenwünsche erfüllen

Bei der Terminvergabe sollte aber nicht nur auf die Erfordernisse der Behandlungsplanung Rücksicht genommen werden, sondern auch auf die speziellen Bedürfnisse bestimmter Patienten. Hier einige Beispiele:

■ Beispiele

- Berufstätige kommen am liebsten morgens früh oder abends spät.
- Mütter allein kommen gerne zur Behandlung, wenn ihre Kinder im Kindergarten oder in der Schule sind, also nicht vor 9 Uhr und nicht nach 13 Uhr.
- Mütter mit Kindern kommen meistens nachmittags.
- Rentner und chronisch Kranke kommen nicht vor 10 Uhr morgens, weil sie mehr „Anlaufzeit“ als junge und gesunde Menschen benötigen.
- Angstpatienten und Patienten mit Reklamationen sollte man vor der Mittagspause oder abends als letzte Patienten einbestellen, um die Einhaltung anderer Termine und damit den Praxisablauf insgesamt nicht zu gefährden.

PRAXISTIPP | Abhängig von der Klientel, die in der jeweiligen Praxis betreut wird, ist diese Liste zu ergänzen. Je gezielter man den Patienten Termine vorschlagen kann, desto schneller ist die Terminvergabe abgeschlossen (zur Vergabe von Kettenterminen vgl. den Best-Practice-Beitrag „So planen Sie Behandlungsabläufe effizient“ in ZP 09/2018, Seite 7).

Terminverschiebungen managen

Sofern Patienten rechtzeitig (also mindestens 24 Stunden vor der angesetzten Zeit) Termine verschieben wollen, sollten Sie versuchen, direkt in demselben (Telefon-)Gespräch einen neuen Termin zu vereinbaren.

Werden Termine mehrmals hintereinander verschoben, ohne dass hierfür ein nachvollziehbarer Grund genannt wird, sollten Sie ebenfalls aktiv werden: Sie können den Patienten in freundlicher Form darauf hinweisen, dass bereits mehrere Termine abgeändert wurden, es für einen geregelten Behandlungsablauf aber erforderlich ist, einmal vereinbarte Termine auch einzuhalten. Die meisten Patienten dürften dann einsichtig sein und die „Spielregeln“ akzeptieren.

PRAXISTIPP | Über den Umgang mit uneinsichtigen Patienten muss sich jeder Praxisinhaber seine eigenen Gedanken machen (siehe z. B. zur Vereinbarung einer Ausfallgebühr: ZP 04/2019, Seite 3). Dies gilt in verstärktem Maß bei Patienten, die unentschuldig vereinbarte Termine nicht wahrnehmen. Wenn das mehrmals hintereinander geschieht, sollte man sich überlegen, ob das Vertrauensverhältnis zu dem Patienten noch so gut ist, dass die Behandlung fortgesetzt werden kann.

Auch ein Patient, der fünf Minuten vor dem vereinbarten Termin in der Praxis anruft und mitteilt, dass er nicht kommt, ist zwar höflicher als derjenige, der unentschuldig fehlt, stört aber den Praxisablauf in der gleichen Weise. Denn der ausfallende Termin kann in so kurzer Zeit nicht wieder vergeben werden.

Spezielle Patientengruppen haben „Lieblingszeiten“



ARCHIV
ZP 09 | 2018
Behandlungsabläufe

Klären Sie Patienten über „Spielregeln“ auf

Bei uneinsichtigen Patienten nicht alles durchgehen lassen

Freiwerdende
Termine kurzfristig
belegen

Ausnahmesituation
offen kommunizieren
und Termine verlegen

Name, Anliegen und
Rückrufnummer
fordern

ARCHIV

iww.de/zp

Best-Practice-Beispiele



Wartelisten führen

Manchmal werden Termine wegen kurzfristiger Absagen frei. In solchen Fällen ist es von Nutzen, eine Liste von Patienten zu führen, die „auf Abruf“ in die Praxis kommen können, weil sie in der Nähe wohnen. So können Sie ggf. freiwerdende Behandlungszeiten noch besetzen. Dieser Teilaspekt der Terminvergabe sollte allerdings in den Händen der für die Rezeption zuständigen Mitarbeiterin liegen, weil sie den besten Überblick über die Terminplanung hat.

Auf Notfälle reagieren

Jeder kennt und fürchtet die Tage, an denen die Terminplanung zusammenbricht, weil plötzlich fünf Schmerzpatienten in der Praxis aufschlagen und ein Weisheitszahn abbricht. Längere Wartezeiten sind dann unvermeidbar. Hier hilft nur:

- Der Praxisinhaber oder eine ZFA geht ins Wartezimmer und erklärt kurz die Situation.
- Diejenigen Patienten, die nicht warten können, erhalten kurzfristig neue Termine – die anderen Patienten wissen wenigstens, wann sie in etwa an die Reihe kommen.
- Ggf. können Sie weitere Patienten informieren und später einbestellen.
- Sofern Patienten in der Nähe wohnen, können sie unter Umständen die Wartezeit zuhause verbringen und dann auf Ihren Anruf hin kurzfristig wiederkommen.
- Möglicherweise können Sie einzelne Behandlungen abkürzen.

Bloße Verkäufer aussortieren

Tatsächlich gewarnt werden muss noch vor „Patienten“, die gar keinen Behandlungstermin benötigen, sondern Rinderhälften aus Argentinien, Nullcoupon-Anleihen aus Angola oder Ähnliches verkaufen wollen. Solche Personen wollen in der Regel unbedingt den Chef sprechen. Zumindest in meiner Praxis galt die strenge Vorschrift, dass den ZFA unbekannte Anrufer, die mich dringend und persönlich sprechen wollten, zunächst ihr Anliegen schildern und ihre Telefonnummer angeben mussten. Seriöse Anrufer kamen dieser Bitte nach, meine Mitarbeiterin konnte dann Rücksprache mit mir halten und ich konnte entscheiden, ob ich ans Telefon gehe oder nicht.

WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Beitrag „Von der Online-Terminvereinbarung profitieren Praxis und Patient“ in ZP 03/2019, Seite 13
- Zur Auswahl von Praxissoftware generell: ZP 6/2018, Seite 16
- Zum Datenschutz und der Einwilligung der Patienten bei der Online-Terminbuchung siehe ZP 10/2018, Seite 8
- Beitrag „So planen Sie Behandlungsabläufe effizient“ in ZP 09/2018, Seite 7
- Beitrag „So läuft die Kommunikation mit dem zahntechnischen Labor reibungslos“ in ZP 6/2019, Seite 7
- Beitrag „Termin nicht abgesagt: Ausfallgebühr zur ‚Erziehung‘ unzuverlässiger Patienten“ in ZP 04/2019, Seite 3