



## EIN GANZER TAG LANG GANZ NACH OBEN.

Sie wollen Karriere in der Zahnarzt-Praxis machen? Sie wollen eigene Patienten behandeln, selbstständig arbeiten und entscheidend zum Erfolg beitragen? Sie wollen gemeinsam mit einem Zahnarzt arbeiten – und das alles am besten mit akademischem Titel?

Auf dem Studien-Schnuppertag an der praxisHochschule Köln erfahren Sie einen Tag lang alles über unsere Hochschule, über den Studiengang Dentalhygiene und Präventionsmanagement (B.Sc.) – und Ihre Möglich-

keiten, so richtig durchzustarten. Oder informieren Sie sich über unsere anderen Bachelorstudiengänge zum Gesundheits- und Sozialmanager, Gesundheitsnetzwerker oder zum Dentalingenieur!

### ANMELDUNG

bis zum 9.3.2015 unter 0800 723 87 81 oder studienservice@praxishochschule.de



## Die 24-Stunden-Rezeption

Online-Terminmanagement entlastet die Mitarbeiter und bietet zusätzlichen Service für den Patienten

Die Digitalisierung in Zahnarztpraxen schreitet fort. Längst gehören digitales Röntgen oder elektronische Karteikarten zum Arbeitalltag von Behandler und Team. Im Gegenzug haben sich die Patienten auf diese Entwicklung eingestellt und nehmen die dadurch entstehenden Vorteile gerne in Anspruch. Schon die Suche nach einem geeigneten Zahnarzt findet immer häufiger online statt, und Praxiswebsites sind oft das Mittel der Wahl zur schnellen Informationsbeschaffung.

Der Patient an sich ist aber auch selbstbewusster und erwartet von seinem Zahnarzt nicht nur fachliches Können. Vielmehr sieht er sich selbst auch als zahlenden „Kunden“ mit einem Anspruch auf besondere Dienstleistungen. Denn genau darin unterscheidet sich die Wunschpraxis von der Konkurrenz. Dieses serviceorientierte Denken beginnt schon bei der Terminplanung. Die auf Softwarelösungen für Zahnarztpraxen spezialisierte Firma Dampsoft stellt deshalb bei der IDS in Köln eine Neuheit vor, die perfekt zu einer solchen Praxisphilosophie passt und gleichzeitig das Personal an der Rezeption entlastet.

### Effizient und flexibel

Mitarbeiter, die hektisch in Terminbüchern blättern, sind im stressigen Praxisalltag kontraproduktiv. Deshalb setzen immer mehr Zahnärzte auf elektronische Terminplanung und die damit verbundenen Vorteile. So kann zum Beispiel jeder Arzt individuell vorbestimmen, wie viel Zeit er für bestimmte Behandlungen braucht und diese Informationen im elektronischen Terminbuch hinterlegen. Das Personal an der Anmeldung hat Zugriff auf diese Daten und kann die Informationen einsetzen, um effektiver zu planen, beispielsweise um Doppelbelegungen oder Leerläufe zu vermeiden.

Auf diesen Trend aufbauend entwickelte Dampsoft ein Online-Terminmanagement für die effiziente und

flexible Terminplanung, das auch für Patienten zusätzliche Möglichkeiten bietet: Diese können, sobald sie sich im Terminbuchungsportal registriert haben, auf zahlreiche nützliche Funktionen zurückgreifen – dazu zählen unter anderem das Suchen, Buchen, Verschieben oder Absagen von Terminen. Ähnliche Angebote haben sich in anderen Branchen bereits bewährt. Restaurants offerieren auf ihren Websites beispielsweise die Möglichkeit einer Online-Reservierung. Die Gründe liegen auf der Hand und sind auch für die Planung des nächsten Zahnarztbesuchs relevant: Durch wenige Klicks verschafft sich der Patient einen Überblick über freie Termine und die für ihn günstigsten Zeiten, bequem vom eigenen Rechner, Smartphone oder Tablet aus, ohne an Öffnungszeiten gebunden zu sein. Lästige Wartezeiten am Telefon entfallen. Für das Praxisteam ist die Installation des neuen Tools ebenfalls anwenderfreundlich. Die Entwickler stellen sicher, dass sich das Online-Tool unkompliziert per Link auf der Praxis-Website integrieren lässt, wodurch den Patienten eine besondere und kostenlose Leistung zur Verfügung steht.

### Unterstützung für die Mitarbeiter am Empfang

Diese Art des Online-Terminmanagements entlastet die Praxen spürbar, denn die Rezeption ist quasi 24 Stunden geöffnet und für die Mitarbeiter erschließen sich neue Zeiterressourcen. Außerdem können der Betreiber und sein Team jederzeit und überall auf das Terminbuch der Praxis zugreifen und so flexibel von unterwegs Behandlungstermine einplanen, verschieben oder absagen. Dabei profitieren alle Beteiligten davon, dass die Aktualisierungen in „Echtzeit“ zur Verfügung stehen und deshalb keine zeitlichen Verzögerungen entstehen. Abgesagte Termine gibt das Programm sofort wieder frei.

TERMINÜBERSICHT		
Guten Tag, Herr Max Abbas		
IHRE TERMINE		
Fr	30.01.2015 01	um 10:00 bis 10:15
Di	03.02.2015 IMP Implantation	um 09:00 bis 10:30
Do	05.02.2015 Kontrolle	um 08:00 bis 08:15
Mo	23.03.2015 01	um 08:00 bis 08:15
BENÖTIGTE TERMINE		
!	IMP Abf. Bohrschablone/OPG	20 Minuten
!	Chir. N nach Ex/Ost/Imp	10 Minuten
!	Chir. Ost	60 Minuten
!	Gesundheitsfragen Ihre Informationen einsehen	
Abmelden		Terminsuche

Quelle: Dampsoft

Und das neue Tool stellt weitere Funktionen bereit, die die Fachkräfte am Empfang bei der Erfüllung ihrer Aufgaben unterstützen. Es besteht beispielsweise die Möglichkeit, ausstehende Behandlungen so im Programm zu dokumentieren, dass der Patient diese in Listenform einsehen kann und so unkompliziert Termine für die anstehende Behandlung buchen kann. Hat er noch keinen Anamnesebogen ausgefüllt, kann er dies bereits vor dem Termin online erledigen. Die hinterlegten Daten werden digital in das Praxisprogramm übertragen. Insbesondere, wenn es an der Rezeption turbulent

zugeht, erleichtert die Zeitersparnis den Mitarbeitern die Arbeit. Darüber hinaus minimiert die direkte Datenübernahme Übertragungsfehler.

Besonders hilfreich ist es, die Patienten rechtzeitig per SMS an ihre Termine zu erinnern. Eine von der Opti Zahnarztberatung GmbH im Jahr 2012 initiierte Untersuchung verdeutlichte dies eindrucksvoll: Bei hundert teilnehmenden Praxen ergab sich eine Terminausfallquote von fünf Prozent allein dadurch, dass Patienten zu spät erschienen, während der Nachfolgepatient bereits vor Ort war. Ein Hinweis auf den bevorstehenden Zahnarztbesuch per SMS senkte diese Quote auf ein Prozent.

Damit das Team die Verbesserungen, die das Online-Terminmanagement bietet, im vollen Umfang nutzen kann, ist eines besonders wichtig: Je mehr Patienten von diesem besonderen Angebot der Praxis wissen, desto schneller wird sich das neue Element etablieren. Das Personal ist hier also auch in seiner Eigenschaft als Ansprechpartner für die Patienten gefordert und sollte die Praxisbesucher regelmäßig und umfassend über diesen Service informieren. Hierbei können sich die Mitarbeiter auch spezieller Flyer oder Poster bedienen, wie sie Opti Zahnarztberatung GmbH anbietet, und diese zur optischen Unterstützung an der Rezeption auslegen.

**Thies Harbeck, Damp**



Foto: Opti Zahnarztberatung GmbH

Foto: shutterstock.com/br1462

**Info:** Weitere Informationen zum Online-Terminmanagement bietet das Dampsoft-Team am Stand auf der IDS in Köln, Halle 11.2, Stand O 20.

## Terminreminder in Arztpraxen

Termin verpasst? Das kostet den Arzt Geld!

„Fünf bis zehn Prozent der vergebenen Termine werden von Patienten nicht wahrgenommen“, so das Umfrageergebnis der KV Mecklenburg-Vorpommern im August 2014. „In jedem Quartal werden bundesweit über 6,5 Millionen Termine von Patienten nicht wahrgenommen“, schreibt der 117. Deutsche Ärztetag 2014 in seinem Beschlussprotokoll.

Jeder vergessene Termin kostet die Praxis mehr Geld, als im ersten Moment

vermutet. Wie mithilfe von Terminerinnerungen die Anzahl vergessener Termine und somit auch von Leerlaufzeiten reduziert wird, zeigt der Ratgeber *Terminreminder in Arztpraxen* von Gordon Seipold. Der Autor bringt darin interessante statistische Daten, wie viel Einnahmen bzw. Reinerträge einer Arztpraxis entgehen können. Hierbei geht es zwar nicht um Zahnarztpraxen, sondern um verschiedene andere Arztgruppen –

aber das tut nichts zur Sache, denn fest steht: Das Geld fehlt am Ende des Jahres!

Wer seine Patienten an Termine erinnern will, findet in diesem Buch viele praktische Umsetzungsbeispiele für analoge und digitale Terminerinnerungssysteme. Zahlreiche Tipps und Tricks sowie Mustervorlagen für SMS, E-Mail und Brief erlauben eine sofortige Umsetzung.

Eine Leseprobe und weitere Infos gibt es auf [www.gordonseipold.com/tia](http://www.gordonseipold.com/tia)



### BUCH-TIPP

Gordon Seipold, „Terminreminder in Arztpraxen“, 1. Auflage Dezember 2014, 64 Seiten, 14,95 Euro, Books on Demand, ISBN 10: 3839119022, ISBN 13: 978-3839119020. Eine Ausgabe als E-Book wird in Kürze für 9,99 Euro erscheinen.