

SMART UND DIGITAL: ONLINE-TERMINMANAGEMENT

Dicke Terminkalender wälzen war gestern. Die moderne Praxis nutzt ein Online-Terminmanagementsystem, das für Arzt und Patient Vorteile mit sich bringt. Denn damit können Patienten ihre Termine selbst vereinbaren – und diese auch flexibel verschieben. Die Praxis kann wiederum besser planen und vermeidet Leerläufe. | CHRISTIAN HENRICI, DIETMAR HERMANN

Die Digitalisierung in Zahnarztpraxen schreitet fort und unterstützt Team und Behandler bei einer wachsenden Zahl von Aufgaben. Dabei spielt eine effiziente und zeitökonomisch sinnvolle Terminplanung eine wichtige Rolle. Fest steht: Zeit ist Geld und Leerläufe, mit denen kein Umsatz generiert wird, können sich in Zeiten steigenden Kostendrucks Praxen kaum mehr leisten. Moderne Software vereinfacht die Vergabe von Terminen erheblich, verschafft den Mitarbeitern einen besseren Überblick und reduziert Fehlerquellen.

Doch die Möglichkeiten der elektronischen Terminplanung gehen weit darüber hinaus. Aus Sicht des Praxispersonals und der Zahnärzte existieren Möglichkeiten, jederzeit und auch von außerhalb auf den Terminkalender zuzugreifen. Für Patienten besteht die Option, vom Tablet oder Smartphone aus nach freien Terminen zu suchen und diese zu buchen. Gerade jüngere Praxisbesucher betrachten solche Serviceleistungen immer häufiger als selbstverständlich und nehmen die dadurch entstehenden Vorteile gerne in Anspruch. Da sich Patienten durch private Zuzahlungen mehr als Kunden fühlen, treten sie auch selbstbewusster auf als früher. Damit fördern Zahnärzte außerdem ihr Empfehlungsmarketing und stärken ihre Außenwirkung als moderne Praxis.

Das Online-Terminmanagement bietet Praxisbetreibern also viel Potenzial bei der Umsetzung serviceorientierten Denkens. Die Vielfalt der Einsatzmöglichkeiten wirft jedoch auch Fragen auf. Zahnarztberater Christian Henrici, Geschäftsbereichsleiter Markt & Kooperation bei der DAMPSOFT GmbH, und Dietmar Hermann, zahnärztlicher Produktmanager bei Dampsoft, liefern wertvolle Informationen für eine digitale Terminplanung, von der Praxen und Patienten profitieren.

1. In welcher Weise kann Online-Terminmanagement die Zeitökonomie in der Praxis verbessern?

Mitarbeiter, die hektisch in Terminbüchern blättern, tragen im stressigen Praxisalltag nicht dazu bei, Abläufe stringenter zu gestalten. Deshalb setzen immer mehr Zahnärzte auf elektronische Terminplanung und die damit verbundenen Vorteile. Eine zeitgemäße Software verfügt beispielsweise über Funktionen, mit deren Hilfe jeder Arzt individuell festlegen kann, wie viel Zeit er für bestimmte Behandlungen benötigt. Indem er diese Informationen im elektronischen Terminbuch hinterlegt, schafft er die Voraussetzungen dafür, dass die Fachkräfte an der Rezeption Behandlungen genauer planen und auf diese Weise Leerläufe vermeiden können. Diese Verbesserung hat einen weiteren positiven Effekt: Kürzere Wartezeiten sorgen für zufriedene Patienten.

Ein elektronisches Terminbuch, auf das Patienten, Behandler und Team jederzeit zugreifen können, entlastet die Praxen auch deshalb spürbar, weil die Rezeption quasi 24 Stunden lang geöffnet ist. Für die Mitarbeiter erschließen sich deshalb während der regulären Öffnungszeiten der Praxis neue Zeitressourcen. Darüber hinaus profitieren alle Beteiligten davon, dass sie Behandlungstermine flexibel einplanen, verschieben oder absagen können. Denn bei durchdachten Softwarelösungen stehen diese Aktualisierungen in „Echtzeit“ zur Verfügung, weshalb zeitliche

WIR HELFEN IHNEN

Haben Sie Fragen zu den Einsatzmöglichkeiten moderner Software in der Zahnarztpraxis? Die Experten Christian Henrici und Dietmar Hermann freuen sich auf Ihre Zuschriften.

Anfragen senden Sie bitte mit dem Betreff „**Leserfragen**“ an dentalmagazin@aerzteverlag.de oder per Fax an die **02234 7011-6296**.

Verzögerungen vermieden werden. Abgesagte Termine gibt das Programm sofort wieder frei. Die zuständige Mitarbeiterin oder die Patienten können diese neu vergeben.

2. Welche Möglichkeiten eröffnen sich für Patienten, und was gilt es zu beachten?

Bei modernen Softwarelösungen zum Online-Terminmanagement, wie sie beispielsweise DAMPSOFT anbietet, können Patienten auf zahlreiche nützliche Funktionen zurückgreifen. Sobald sie sich im Terminbuchungsportal registriert haben, ist das Suchen, Buchen, Verschieben oder Absagen von Terminen möglich. Ähnliche Angebote haben sich in anderen Branchen bereits bewährt. So offerieren Restaurants auf ihren Websites die Möglichkeit einer Online-reservierung. Ein solches Serviceangebot wird auch im Rahmen eines anstehenden Zahnarztbesuchs zunehmend genutzt. Mit wenigen Klicks verschafft sich der Patient einen Überblick über freie Termine und die für ihn günstigsten Zeiten – bequem vom eigenen Rechner, Smartphone oder Tablet aus. Lästige Wartezeiten am Telefon entfallen.

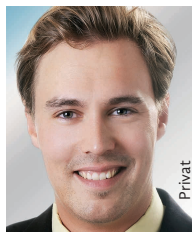
Wichtig für eine reibungslose Implementierung des neuen Tools in die täglichen Abläufe ist die Anwenderfreundlichkeit der Software. Wenn sich das Onlinetool unkompliziert per Link auf der Praxiswebsite integrieren lässt, kann den Patienten eine besondere und kostenlose Leistung zur Verfügung gestellt werden. Je mehr Patienten von diesem Angebot der Praxis wissen, desto schneller wird sich das neue Element etablieren. Das Personal ist dabei in seiner Eigenschaft als Ansprechpartner für die Patienten gefordert und sollte die Praxisbesucher regelmäßig und umfassend über diesen Service informieren.

Voraussetzung für die Nutzung des Online-Terminmanagements ist jedoch, dass Patienten ihre Einwilligung zur Übertragung ihrer Daten geben. Indem sie sich im Terminbuchungsportal registrieren, erklären sie ihr Einverständnis zur Datenübertragung.

Anwender des DAMPSOFT-Online-Terminmanagements können für Bestandspatienten die Zustimmung zum Datenexport im DS-Win festhalten, nachdem diese eine Schweigepflichtentbindungserklärung unterschrieben haben. Vorlagen zur Einholung des Einverständnisses von Patienten finden Zahnärzte beispielsweise unter www.datenschutzzentrum.de/medizin/arzt/prax/entbind.htm



Dietmar Hermann
zahnärztlicher
Produktmanager
beim Softwareunter-
nehmen
DAMPSOFT GmbH



Christian Henrici
Zahnarztberater
und Leiter des
Geschäftsbereichs
Markt & Kooperation
der DAMPSOFT
GmbH

3. Welche Möglichkeiten der Terminerinnerung bietet die elektronische Terminplanung?

Wenn Patienten zu spät oder gar nicht zu einem vereinbarten Termin erscheinen, ist das nicht nur ein Ärgernis. Die täglichen Abläufe werden gestört und nachfolgend einbestellte Patienten müssen bei Verspätungen länger auf ihre Behandlung warten. Die Terminerinnerung per SMS hat sich als wirksames Mittel bewährt, um diese negativen Folgen zu vermeiden. 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.

Ein modernes Online-Terminmanagement sollte deshalb unbedingt über diese Möglichkeit der Terminerinnerung verfügen. Idealerweise können die Mitarbeiter, wenn sie die SMS-Erinnerung für einen Termin hinterlegen, den Versandzeitpunkt wunschgemäß entweder automatisch bestimmen lassen oder manuell einstellen. Darüber hinaus verfügt zeitgemäße Terminplanungssoftware über die Option der Terminerinnerung per E-Mail.

4. Wie können Termine elektronisch unkompliziert neu vergeben werden?

Damit Termine aus dem Kalender temporär entfernt und zum Beispiel zu einem anderen Zeitpunkt komfortabel erneut vergeben werden können, stellen durchdachte digitale Terminplaner entsprechende Funktionen bereit. In das Online-Terminmanagement von DAMPSOFT wurde beispielsweise ein elektronisches „Klembrett“ integriert. Dieses Tool bietet eine Liste, in der ausgeschnittene Termine gesammelt werden. Um einen hier abgelegten Termin erneut zu vergeben, wird der Termineintrag angeklickt und an der gewünschten Stelle in einer Kalenderansicht eingefügt.

Besonders nützlich ist es in diesem Zusammenhang, wenn moderne Softwarelösungen zusätzlich alle relevanten Angaben des ursprünglichen Termineintrags und des neuen Terminzeitpunkts zur Verfügung stellen – zum Beispiel in einem Bearbeitungsfenster. Die zuständigen Mitarbeiter können Änderungen oder Erweiterungen vornehmen und den eingefügten Termin anschließend speichern. 