

Den Praxisalltag organisieren

Stressfrei und trotzdem erfolgreich

Wann ist ein Praxistag für alle erfolgreich? Wenn so viele Patienten wie möglich behandelt werden und am Abend alle völlig ausgelaugt sind? Oder wenn effizient und strukturiert gedacht und gehandelt wird? Bestimmte Parameter in der Praxisorganisation und Kommunikation sorgen dafür, dass der Praxisalltag stressfrei und trotzdem erfolgreich sein kann.

Der Praxisalltag kann sehr turbulent sein. Denn neben Ihrer Patientenversorgung sind Sie mit administrativen Aufgaben des Tages beschäftigt. Da stellt eine gute Praxisorganisation ein stabiles Gerüst für Ihren Praxisalltag dar. Damit dies gut gelingt, sind zum einen die Spielregeln der Zusammenarbeit von jedem im gesamten Team einzuhalten. Denn diese schaffen Orientierung und bringen einen gewissen Freiraum, den sich jedes Teammitglied wünscht. Zum anderen wird durch eine gute Dienstplanung eine optimale Verteilung der Aufgaben- und Verantwortungsbereiche klar geregelt, wer für was zuständig und Ansprechpartner ist. Sind Abläufe und Vorgaben klar, werden Missverständnisse und persönliche Reibungen vermieden. Und der Chef betreibt gleichzeitig noch Konfliktprophylaxe.

Die Morgenrunde – die kostbarsten Minuten des Tages

Mit der Einführung von Morgen- bzw. Mittagsbesprechungen optimieren Sie Ihren Tagesablauf, indem dieser einfach reibungsloser funktioniert und sich die Kommunikation im Team verbessert. Das Team aus Behandler, Assistenz und Empfangsmitarbeiterinnen trifft sich jeweils vor Dienstbeginn und spricht den Tag durch. Folgende Punkte sind dabei abzuklären:

- Welche Mitarbeiterin assistiert bei welchen Behandlungen? (bei Mehrbehandlerpraxis)
- Welche Vor- und Nachbehandlungen beim jeweiligen Patienten werden an die Mitarbeiterin delegiert?
- Welche Materialien werden zusätzlich zur Standardausstattung benötigt? Es gilt, die wichtigsten Informationen zum Patienten und dem Behandlungsablauf zu besprechen.
- Sind die entsprechenden HKP/KVA, sonstige Pläne vom Patienten bzw. der Krankenkasse unterschrieben?
- Was gibt es darüber hinaus zu berücksichtigen, das Einfluss auf die Sprechstunde oder Behandlungen haben kann?

Durch die unterschiedlichen Zeiten des Dienst- und Behandlungsbeginns ist es in manchen Praxen schwierig, eine Morgenbesprechung durchzuführen. Als Alternative bietet sich eine Mittagsrunde an, die dann den Nachmittag und nächsten Vormittag beinhaltet. Die Praxisstrukturen geben vor, welche Zeit die beste ist. Allerdings sind diese fünf bis max. zehn Minuten wichtig, um den Tagesablauf durchzugehen, die Mitarbeiter einzuteilen, kurz Patientenfälle zu besprechen und Eventualitäten ins Auge zu fassen. In dieser Zeit wird ganz klar geregelt: Wer macht was bis wann. So bekommen Mitarbeiter ihre Aufgabenbereiche zugeordnet und Verantwortung übertragen.

Insbesondere bei einer Mehrbehandlerpraxis ist es sinnvoll, eine persönliche Übergabe des Behandlungsraumes durchzuführen, im

Dienstplan eine kurze Überschneidung einzuplanen und für die Übergabe ein Übergabebuch zu führen oder eine Übergabenotiz im Arbeitsplatz-PC zu etablieren. Welche Variante die beste ist, wird sich in der Umsetzung und Anwendung zeigen.

Beim Neupatienten Vertrauen aufbauen

Neue Patienten kommen entweder als Schmerzpatient oder mit dem Wunsch „Ich möchte bei Ihnen Patient werden.“ in die Praxis. Der Schmerzpatient hat die Erwartungshaltung, dass Sie ihm nur die Schmerzen nehmen. Alle weiteren Untersuchungen und Behandlungen können und sollten anschließend neu terminiert werden.

Nehmen Sie sich beim Neupatienten genügend Zeit. Denn dieser Patient möchte Sie, Ihr Team und die Praxis erst einmal kennenlernen. Führen Sie das erste Gespräch möglichst im Büro oder in der Beratungsecke. Vermeiden Sie ein Kennlerngespräch auf dem Behandlungsstuhl in Liegeposition und mit Serviette um den Hals.



Um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, sollten Kennlerngespräche oder vertrauensvolle Patientenberatungen nicht am Behandlungsstuhl sondern in einer Beratungsecke geführt werden.

Fragen Sie nach, was Ihr Patient sich wünscht, was ihm wichtig ist und was er von Ihnen als seinem neuen Behandler erwartet. Arbeiten Sie viel mit offenen Fragen. So bekommen Sie wertvolle Informationen und Sie zeigen Ihrem Patienten, dass Sie sich für ihn und seine Belange interessieren. Fühlt sich Ihr Patient verstanden, ist die Basis einer vertrauensvollen Zusammenarbeit geschaffen. Sprechen Sie auch den Anamnesebogen durch. Damit zeigen Sie, dass diese Informationen wichtig für Sie sind und nicht nur ein Formular ausgefüllt wurde, das sich niemand mehr anschaut.

Nehmen Sie bei dieser ersten Begegnung nur die Befunde auf und werten Sie diese gemeinsam mit dem Patienten aus. Stellt sich heraus, dass viel zu tun ist, macht es Sinn, in einer Art „Ampelsystem“ dem Patienten zu erklären, was dringend notwendig ist und was noch etwas Zeit hat. So bekommt der Patient die wichtigsten Informationen zuerst und wird nicht überfordert. Führen Sie ein Beratungsgespräch über die nächsten ein bis zwei bevorstehenden Behandlungen und lassen Ihrem Patienten Zeit, sich zu entscheiden. Das ist bei jedem Menschen unterschiedlich. Der eine entscheidet sofort, der nächste möchte die Pläne zu Hause besprechen und der Dritte möchte das Ganze sacken und sich noch einmal durch den Kopf gehen lassen. Bleiben Sie entspannt, wenn Sie nicht gleich eine Entscheidung bekommen. Ist das Vertrauen da, wird der Patient wiederkommen.

Planen Sie für einen Neupatienten gut 30 bis 60 Minuten Zeit ein. Diese brauchen Sie für das gegenseitige Kennenlernen, auch wenn Sie in dieser Zeit Ihrem Leistungsstundensatz nicht gerecht werden. Bleiben Sie auch hier geduldig – die Rechnung geht dann später auf.

Einführung einer Schmerzprechstunde

Nicht einbestellte Patienten bringen das Bestellsystem durcheinander. Gerade Stammpatienten schauen nicht mehr auf das Praxis-schild mit den Öffnungszeiten, sondern gehen einfach daran vorbei und stehen auf einmal in Ihrer Praxis.

Damit in der Praxis bestellte Patienten nicht mit Wartezeit konfrontiert werden, bewährt sich die Schmerzprechstunde. Für eine erfolgreiche Umsetzung ist es jedoch notwendig, die Patienten darüber zu informieren und sie konsequent durchzuhalten. Es ist wichtig, dass Praxisinhaber und das Team mindestens zwölf Wochen lang die Patienten darüber schriftlich und mündlich informieren. Hilfreich ist es, diese Zeiten auf der Praxis-Website oder in sozialen Medien zu veröffentlichen, um alle möglichen Kommunikations- und Informationswege zu nutzen.

Seien Sie geduldig! Häufig kommt es zu Problemen bei der erfolgreichen Umsetzung der Schmerzprechstunde, da sich die Praxis zu wenig Zeit für den Veränderungsprozess gibt. Stellen Sie sich darauf ein, dass es mindestens neun bis zwölf Monate dauern wird, bis sich alle – Praxisteam und Patienten – daran gewöhnt haben. Dabei ist konsequentes Durchhalten angesagt. Unterstützend kann eine Information auf einem Aufsteller am Patientenempfang und im Wartebereich stehen. Jedem Patienten kann ein Flyer mitgegeben werden, auf dem die entsprechenden Informationen und Zeiten für die Schmerzprechstunde aufgeführt sind. Die persönliche Ansprache jedes Patienten durch das Team mit der Information, dass es feste Zeiten für Schmerzbehandlungen gibt, und ein Hinweis auf der Website machen das Vorhaben komplett.

Der Text für die Patienteninformation kann z. B. lauten:

Schmerzsprechstunde hier in Ihrer Zahnarztpraxis

*Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,
wir arbeiten in unserer Praxis nach einem Bestellsystem. Dieses soll für alle Beteiligten die Zeit zur Verfügung stellen, welche für die jeweilige Behandlung notwendig ist.*

Für Notfälle wie Patienten mit Schmerzen oder dringende Reparaturen haben wir eine Schmerzprechstunde eingerichtet.

*Zu diesen Zeiten können Sie
ohne Terminvereinbarung
in die Praxis kommen:*

*Montag: 08.00 – 09.00 Uhr
und 15.30 – 16.00 Uhr*

Dienstag: 08.30 – 09.00 Uhr

*Donnerstag: 08.00 – 09.00 Uhr
und 15.30 – 16.00 Uhr*

*Im Notfall halten Sie sich bitte an diese Zeiten.
Alle weiteren Behandlungen erfolgen nur nach
individueller Terminvergabe.*

Ihre Zahnarztpraxis Dr. Marlene Musterfrau

Die festgelegten Zeiten der Schmerzprechstunde werden dann fest eingeplant und in das digitale oder handschriftlich geführte Bestellsystem eingetragen. In den regelmäßigen Teamsitzungen wird die Umsetzung besprochen und jedes Mal kontrolliert. Was läuft schon gut? Wo zeigen sich inkonsequentes Verhalten und Handeln bei der Terminvergabe oder der Behandlung? Was sind die Gründe dafür und wie können diese beseitigt werden?

Bei Bedenken, in dieser Zeit könnten zu wenige Patienten kommen, besteht die Möglichkeit, auch kurze Behandlungen, wie eine eingehende Untersuchung (01) beim Vollprothesenträger, eine Nachbehandlung o. ä., einzubestellen; also solche Termine, die nicht länger als fünf Minuten an Behandlungszeit benötigen.

In einer Mehrbehandlerpraxis werden die Zeiten so aufgeteilt, dass jeder Zahnarzt einen Teil der Schmerzprechstunde abdeckt.

Teamsitzungen nachhaltig gestalten

Neben der „Morgenrunde“, in der die Abläufe des Tages besprochen werden, ist es wichtig, zudem auch Teamsitzungen durchzuführen. In diesen Sitzungen geht es um die allgemeine Praxisorganisation und den Austausch innerhalb des gesamten Teams zu allen die Praxis betreffenden Themen.

Thema

Zeiträuber im Praxisalltag

Ursache	Situation	Lösungsansatz
Behandlungsausfall	Patient kommt unentschuldig nicht zum vereinbarten Termin.	Patienten mit umfangreichen Arbeiten mindestens einen Tag vorher noch einmal anrufen; morgens Patienten, die an diesem Tag bestellt sind, eine Erinnerungs-SMS senden.
Zahnarzt oder Mitarbeiter kommen zu spät	Wenn die Sprechstunde schon mit Verspätung beginnt, wird sich das wahrscheinlich bis zur nächsten Pause hinziehen.	Es ist eine Selbstverständlichkeit, stets pünktlich zum Sprechstundenbeginn vorbereitet zu sein; eine kurze morgendliche Besprechung schafft zudem einen guten Überblick über den Tagesablauf.
Keine Einhaltung der geplanten Behandlungen	Geplante Behandlungen sind schneller fertig oder sind zeitaufwendiger.	Die Behandlungszeiten sind noch individueller auf den Patienten abzustimmen; Zeitpuffer für mögliche Zusatzarbeiten einplanen. Nicht alle Patienten sind gleich stressresistent.
Unzureichende Vorbereitung	Es fehlen Instrumente oder Materialien; Behandlungen werden unterbrochen.	Mit Checklisten arbeiten; vor Behandlungsbeginn in der Morgenrunde besprechen, was genau vorzubereiten ist, wer assistiert usw.
Ausgedehnte Beratungsgespräche	Zwischen den Behandlungen sind Beratungen für umfangreiche Arbeiten einbestellt oder während einer Behandlung ist etwas mit dem Patienten zu besprechen.	Beratungsgespräche außerhalb der Sprechzeit vereinbaren, vor oder nach der Sprechstunde planen; Gespräche am Behandlungsstuhl sollten nicht länger als 5 Minuten dauern. So bekommen die Mitarbeiter Zeit für Vor- und Nachbereitungen.
Stuhlwechsel	Es wird mit nur einer Stuhlassistenz an zwei Behandlungsstühlen gleichzeitig gearbeitet. Meist steigen dadurch die Hygienekosten. Die Assistentin fehlt beim nächsten Patienten, weil sie noch im anderen Zimmer nachbereitet.	Diese Methode ist nur sinnvoll, wenn zwei Mitarbeiterinnen für die Assistentin da sind und jede für sich selbstständig kleine Vor- oder Nachbehandlungen durchführen kann.
Delegation und Dokumentation	Zahnärzte erledigen alle Arbeiten selbst.	Bestimmte Aufgaben sind an qualifizierte Mitarbeiter zu delegieren, trotzdem ist der Kontrollfunktion nachzukommen.

Es gibt immer einen Grund, weshalb Wartezeiten für Patienten entstehen. Je nach Ursache kann dies zu Zeitverzögerungen von 15 Minuten bis zu einer Stunde führen. Wichtig ist, der Sache auf den Grund zu gehen und herauszufinden, was ein entsprechender Lösungsansatz sein kann.

Wie oft eine Teamsitzung stattfinden sollte, ist abhängig von der Praxisgröße. Bei kleineren Praxen reicht es vielleicht, 14-tägig oder einmal im Monat eine Teamsitzung durchzuführen. Bei größeren Praxen mit mehreren Behandlern kann es auch sinnvoll sein, die Sitzungen innerhalb des Teams aufzuteilen. Denn Zahnmedizinische Verwaltungsassistentinnen oder Praxismanagerinnen sind durchaus in der Lage, Teamsitzungen allein zu führen, relevante Themen zu klären und dann an die Zahnärzte bzw. Praxisinhaber weiterzugeben.

Es ist sinnvoll, dass im Rotationsprinzip jeder einmal Moderator ist und ein anderer aus dem Team Protokollant. Die Führungsebene bringt sich nur dann ein, wenn es zu keiner Lösung kommt oder eine Entscheidung zu treffen ist. Hierfür ist die Einführung eines „Themenbuches“ hilfreich, das an einem für alle gut zugänglichen Ort, z.B. am Empfang, ausliegt oder im PC gespeichert ist. Jeder kann und darf dort Themen hineinschreiben, für die in der Teamsitzung eine Lösung gesucht wird. Dabei kann es sich z.B. um die Praxisorganisation handeln, um interne Absprachen oder den Austausch nach dem Besuch einer Fortbildung. Konstruktive Kritik sollte immer willkommen sein, nach dem Motto: „Es darf gemeckert werden, allerdings nur, wenn der Kritiker mindestens eine Lösungsidee mitbringt.“ Die Teamsitzungen finden immer statt, auch wenn nicht alle da sind oder einige zu spät kommen. Denn genau hier zeigt sich, wie groß das Interesse ist, an den praxisrelevanten Themen zu arbeiten. Die besprochenen Themen und deren Umsetzung sind dann so lange zu begleiten, bis eine konsequente Umsetzung erfolgt ist.

Dies ist anhand des Protokolls nachvollziehbar. Ein wichtiger Schritt ist es dabei zu fragen, was denn noch benötigt wird, damit eine Umsetzung erfolgen kann. Alle müssen an den Themen einfach dranbleiben. Auch in der Teamsitzung gilt es bei der Verteilung von Aufgaben: Wer macht was bis wann?

An einem Strang ziehen

Damit der Praxisalltag für alle gut gemeistert werden kann und vor allem stressfrei ist, sind verschiedene Bereiche in der Organisation zu berücksichtigen. Da jede Praxis anders ist, gibt es keine allgemeingültigen Regeln, was richtig und was falsch ist. Der Erfolg wird sich in der individuellen Umsetzung zeigen und daran, ob alle in der Praxis an einem Strang ziehen.

Claudia Davidenko

Die Autorin

- Ausbildung zum systemischen Coach
 - seit 2005 selbstständig als Beraterin und Coach
 - Mitglied im Prüfungsausschuss zur ZMV des Landes Brandenburg
- Nähere Informationen: www.claudia-davidenko.de