

## Recall-Management

## in der Zahnarztpraxis –

## unkompliziert, effizient, digital

Entlastung für das Praxisteam schaffen.  
Patientenzufriedenheit erhöhen.  
Kosten einsparen und Umsätze erhöhen.



In Zusammenarbeit  
mit Mandy Kölbl

Projektmanagerin  
im zahnärztlichen Bereich





# Inhaltsverzeichnis

---

## 01.

---

**Warum die Organisation des Recalls so wichtig ist** **S.3**

## 02.

---

**So funktioniert der digitale Recall** **S.5**

## 03.

---

**Nach dem Recall ist vor dem Termin** **S.7**



# 01. Warum die Organisation des Recalls so wichtig ist

Kennen Sie das auch? Sie haben es im Hinterkopf: Patientin Lina Meier hätte doch schon längst wieder zur jährlichen Zahnvorsorge da gewesen sein müssen. Sie war doch sonst immer pünktlich mit den Terminvereinbarungen. Ein Blick in die Software bestätigt die Vermutung: Die regelmäßige Kontrolluntersuchung ist bereits seit einem Monat überfällig.

Dabei ist der Kontrolltermin in der Zahnarztpraxis für Patient:innen bares Geld wert – ein gepflegtes Bonusheft bringt wertvolle Punkte bei der Krankenkasse und darüber hinaus werden Prophylaxebehandlungen oft auch bezuschusst. Sie stehen nun also vor der Wahl: Frau Meier anrufen (Ob sie wohl erreichbar ist? Ob sie gerade Zeit hat?) oder einen Brief oder eine Postkarte schicken und an ihren Termin erinnern. So oder so ähnlich kennt man es oft aus dem Praxisalltag.

Stellen Sie sich doch einfach mal vor, wie es wäre, wenn Sie sich all diese Gedanken nicht mehr machen müssten. Wenn Sie nur am Morgen bei Arbeitsbeginn zufrieden lächeln könnten, weil Ihr System Ihnen anzeigt, welche Patient:innen einen Recall benötigen, oder Sie sehen, dass Frau Meier sich ihren nächsten Vorsorgetermin bereits selbst online vereinbart hat, weil sie digital und automatisch daran erinnert wurde. Genau dies ist bereits heute möglich.

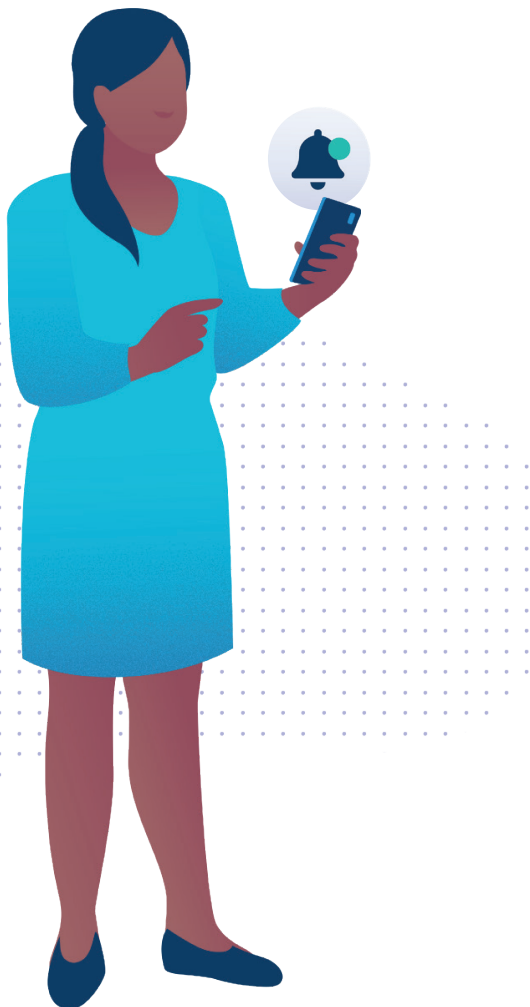
Erfahren Sie in dieser Broschüre, warum Sie das Recall-Management in Ihrer Zahnarztpraxis jetzt digital aufsetzen sollten und welche Vorteile der digitale Recall für Sie, Ihr Praxisteam und Ihre Patient:innen bringt.

## **Vorsorgeuntersuchungen zur Vorbeugung und frühzeitigen Erkennung von Problemen und Krankheiten**

Der Besuch in der Zahnarztpraxis ist nicht nur wichtig bei der Behandlung von akuten Zahnschmerzen, sondern vor allem auch für die langfristige Vorsorge und Sicherstellung der Mund- und Zahnhygiene. Durch die Vorsorgeuntersuchung werden frühzeitig gesundheitliche Anliegen erkannt und können behandelt werden. Deshalb ist es wichtig, dass Patient:innen jährliche Kontrolluntersuchungen und auch die professionelle Zahnreinigung wahrnehmen und Sie sie aktiv daran erinnern.

Unabhängig des Alters oder Geschlechts, von Erkrankungen oder nach einem Zahnersatz, wie z. B. Implantaten oder einer Brücke, haben Patient:innen Anspruch auf eine ganze Reihe regelmäßiger Untersuchungen. Das beginnt schon im Kindesalter, bevor die ersten Zähne fertig durchgebrochen sind. Zahnärzt:innen können bei regelmäßigen Kontrolluntersuchungen feststellen, ob die bleibenden Zähne genügend Platz haben werden oder ob das Daumenlutschen die Kieferstellung des Kindes verändert.

All diese Gesundheitsleistungen, wie z. B. auch die professionelle Zahnreinigung, können im Rahmen der wiederkehrenden Kontrolltermine zur Besserung der Gesundheit und dem frühzeitigen Erkennen von Krankheiten beitragen. Vorsorgeuntersuchungen helfen zudem, unser Gesundheitssystem von teuren und langwierigen Behandlungen zu entlasten. (1)



(1) [Krankenkassenzentrale](#) (zuletzt abgerufen am 05.08.2021)

## Mehr Digitalisierung für administrative Aufgaben

Papierstapel, Briefe und Aktenordner haben in vielen Unternehmen bereits ausgedient und werden mehr und mehr durch die digitale Kommunikation ersetzt – nicht nur aus Effizienzgründen, sondern auch, um Kosten einzusparen. (2) Ein Trend, der auch bei der Digitalisierung des Praxismanagements in Facharztpraxen zu verzeichnen ist. So erfolgt beispielsweise das Termin- und Wartezimmermanagement bei mehr als 64 % der spezialisierten Fachärzt:innen bereits fast vollständig digital. (3) Ein Trend, der jedoch noch nicht in allen Praxen angekommen ist. So geben 56 % der Mitarbeiter:innen im Gesundheitswesen an, dass administrative Tätigkeiten mehr als die Hälfte ihrer Arbeitszeit einnehmen. (4) Dazu gehört unter anderem auch die Organisation des postalischen und telefonischen Recalls.



### Mandy Kölbl

Projektmanagerin im  
zahnmedizinischen Bereich

„Bei uns in der Praxis war es immer besonders schwierig, die Zeit zu finden, unsere Patient:innen regelmäßig an ihre nächsten Termine zu erinnern. Der Aufwand war nicht zu unterschätzen. Es mussten Briefe geschrieben, eingetütet und zur Post gebracht werden. Von den Kosten für Druckerpatronen und der in meinen Augen fehlenden Nachhaltigkeit mal ganz abgesehen. Nicht selten scheiterte unser Recall an der mangelnden Zeit.“

## Warum analog, wenn es auch digital geht?

In der Praxis erfolgt die Einladung zur Vorsorgeuntersuchung wie Prophylaxe-Behandlung, Implantatkontrolle, Parodontologie- und KFO-Behandlung zumeist noch schriftlich per Brief oder Postkarte oder sogar noch per Telefon.

Jedoch ist der analoge Kommunikationsweg nicht effizient. Nur wenige Patient:innen vereinbaren daraufhin sofort einen Termin. Das Schreiben wird zur Seite gelegt, dann vergessen oder es landet direkt im Müll. Man denkt, man würde irgendwann „später“ den Termin vereinbaren und dann ist der Gedanke auch schon wieder verfliegen.

Ähnlich verhält es sich bei telefonischen Recalls. Hier ist die Wahrscheinlichkeit etwas größer, dass der:die Patient:in, sofern er:sie zu erreichen ist und den Kalender parat hat, direkt einen Termin vereinbart, jedoch ist der Zeitaufwand, der dahinter steht, für das Praxisteam immens. Oft gehen Patient:innen nicht beim ersten Versuch ans Telefon, weil sie berufstätig oder verhindert sind. Diese Situationen lassen sich vermeiden, wenn Sie das Recall-Management digital abbilden. Erinnern Sie Patient:innen per SMS und/oder E-Mail an die nächste Vorsorge. Gestalten Sie den Prozess übersichtlich und effizient für Ihr Praxisteam.



(2) [Bitkom](#) (zuletzt abgerufen am 05.08.2021)

(3) [Kassenärztliche Bundesvereinigung](#) (zuletzt abgerufen am 05.08.2021)

(4) [SOTI](#) (zuletzt abgerufen am 11.06.2021)

## 02. So funktioniert der digitale Recall

Digitale Kommunikationswege wie E-Mail oder SMS sind keine Neuerfindung der letzten Jahre. Wir alle kennen und nutzen sie – ob in der Abstimmung mit Kolleg:innen oder im Privaten. Warum also nicht auch beim Recall Patient:innen denselben zeitgemäßen Service bieten und die Einladung zur Vorsorgeuntersuchung digital aufsetzen? Denken Sie nur an das Briefpapier, die Umschläge, die Briefmarken und Tintenpatronen. Schließlich ist das Versenden von E-Mails oder SMS nicht nur günstiger als ein Einladungsbrief zum Recall, es erspart Praxen auch viel Zeit und Arbeitsaufwand. Gerade in überfüllten Zahnarztpraxen ist Zeit ein wichtiges Gut, das man lieber für Patient:innen aufwendet, als für administrative Aufgaben.

### **Bringen Sie Ihren Recall in das Jahr 2021**

Mit dem digitalen Recall von Doctolib zum Beispiel werden Ihre Patient:innen mit wenigen Klicks automatisch per E-Mail und/oder SMS an die Vereinbarung ihres nächsten Vorsorgetermins erinnert – ihr Einverständnis natürlich vorausgesetzt. Durch einen mitgesendeten Link können Patient:innen direkt online einen passenden Vorsorgetermin buchen – ohne erneut ihr Praxispersonal zu binden oder selbst in der Telefonwarteschleife der Praxis zu hängen. So vereinbart nahezu jede:r 5. Patient:in einen Termin nach Erhalt des digitalen Recalls mit Doctolib. <sup>(5)</sup> So einfach kann es sein!

Der Vorteil eines digitalen Recall-Managements ist, dass sich dieser auf Ihre individuellen Bedürfnisse einstellen lässt. Einmal korrekt ausgerichtet lassen sich so viel Zeit im stressigen Praxisalltag sowie Kosten sparen.

Beim Recall von Doctolib können Sie zum Beispiel unterscheiden, ob Sie einen individuellen oder standardisierten Recall verschicken möchten.

Beim individualisierten Recall haben Sie die Möglichkeit, einen Recall an einzelne Patient:innen zu versenden. Sie können hierbei bspw. das Datum für den Recall selbst festlegen, ebenso den Besuchsgrund.

Für den standardisierten Recall hingegen wird vorab eine Regel definiert, anschließend werden automatisiert alle Patient:innen an die Buchung eines neuen Termins erinnert. Es spielt dabei keine Rolle, ob der Termin vorab online oder per Telefon oder direkt in der Praxis vereinbart wurde. Der Recall kann für alle Patient:innen und alle Besuchsgründe, also auch für eine PZR, eingestellt werden, immer das Einverständnis der Patient:innen vorausgesetzt.



**Mandy Kölbl**

Projektmanagerin im  
zahnärztlichen Bereich

„Auch das Anlegen von Recalls für Patient:innen, die noch keinen Termin über Doctolib online vereinbart haben, lässt sich problemlos umsetzen. Es muss lediglich sichergestellt sein, dass die Kontaktdaten hinterlegt sind und Sie die Zustimmung für Besuchserinnerungen vorliegen haben.“

 **Circa jede:r 5. Patient:in vereinbart einen Termin nach einem digitalem Recall <sup>(6)</sup>**



<sup>(5)</sup> Interne, anonymisierte Statistiken von Doctolib über verschiedene Fachrichtungen hinweg. Datenerhebung im Zeitraum Mai 2019 – April 2020.

## Recall anlegen leicht gemacht

Herr MUSTERMANN Max  
01.01.1991 (30 Jahre)

Termin > Details zum Termin

Termin kalender

Besuchsgrund: Erstuntersuchung Neupatient/in, 45 min

Uhrzeit: Mittwoch, den 17. März 2021, 08:00

Weitere Infos: COVID-19 Symptome, Einen Wert angeben

Notizen

Neuer Patient:  Erster Termin für diesen Patienten

AKTIONEN

- in Behandlung
- Behandelt
- Abw. entschuldigt
- Abw. unentschuldigt

Der Patient bekommt am 17. September 2021 eine Erinnerungs-E-Mail und SMS, um einen neuen Termin zu vereinbaren.

ABBRECHEN RECALL VEREINBAREN

### Einstellung eines individuellen Recalls

Sie haben die Möglichkeit, direkt aus der Terminkarte des Patienten/der Patientin einen individuellen Recall zu vereinbaren – den Besuchsgrund können Sie hierbei individuell auswählen.

Rechercher un patient (nom, téléphone, date de naissance)

Einstellungen

Standorte

Termin kalender

Nutzer

Besuchsgründe

Online - Termine

Vertretungen

Vertretungen

Hinweise & Regeln

Übersicht

Hinweise

Blockierregeln

Dokumente

Recalls

Statistik

Eine Erinnerung hinzufügen

Fügen Sie Recalls hinzu, damit Ihre Patienten automatisch per SMS daran erinnert werden, Vorsorge- und Kontrolltermine bei Ihnen zu buchen. Dadurch tragen Sie aktiv dazu bei, dass Ihre Patienten optimal versorgt bleiben. Vergewissern Sie sich, dass dafür die Einverständniserklärung der Patienten vorliegen muss.

1 Patientengruppe

Alle Patienten männlich + weiblich jeden Alters

2 Welchen Besuchsgrund muss der Patient zuletzt wahrgenommen haben?

Specialty 1: Visit Motive 1, Visit Motive 2, Visit Motive 3 / Specialty 2: Visit Motive 1

Specialty 1

- All
- Visit motive 1
- Visit motive 2
- Visit motive 3

Specialty 2

- All
- Visit motive 1
- Visit motive

ABBRECHEN BESTÄTIGEN

### Einstellung eines standardisierten Recalls

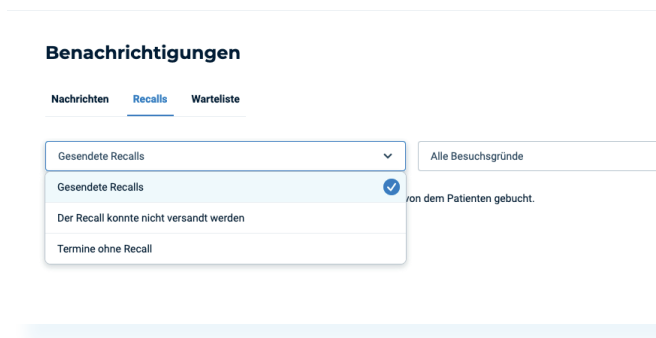
Über den standardisierten Recall können Sie Patientengruppen, die einen bestimmten Besuchsgrund, z. B. Prophylaxe oder PCR, wahrgenommen haben, automatisiert und gesammelt digital erinnern. Die Besuchsgründe können Sie auch hier selbst festlegen.

### Doctolib-Tipp: So gelingt der digitale Recall in Ihrer Zahnarztpraxis

- Legen Sie eine **Zeitspanne nach einem vorangegangenen Termin** fest, in der der Recall an die Patient:innen versendet werden soll.
- Definieren Sie, welche **Patientengruppe** informiert werden soll – beispielsweise in Hinblick auf das Geschlecht oder Alter.
- Wählen Sie, welchen **Besuchsgrund Patient:innen zuletzt wahrgenommen haben** sollen, um den Recall zu erhalten.
- Legen Sie fest, für welchen **Besuchsgrund (z. B. PZR, Prophylaxe oder Implantatkontrolle)** die Patient:innen eine Erinnerung erhalten sollen. Es ist hierbei möglich, Besuchsgründe anderer Fachrichtungen/Spezialisierungen auszuwählen, z. B. als Zahnarzt/Zahnärztin auch die PZR der ZMP.
- Aktivieren Sie bei Bedarf eine **rückwirkende Anwendung des Recalls**, beispielsweise für Patient:innen, die in den letzten 6 Monaten bei Ihnen in der Praxis waren – das Einverständnis der Patient:innen vorausgesetzt.

## Benachrichtigungen

Wir optimieren kontinuierlich die Prozesse und stellen Ihnen die Updates selbstverständlich kostenlos zur Verfügung. Durch diese Neuerungen wird das Recall-Management mit Doctolib immer einfacher und effizienter in der Anwendung in Ihrer Zahnarztpraxis.



## 03. Nach dem Recall ist vor dem Termin

Systeme, die einen digitalen Recall ermöglichen, bringen häufig noch weitere hilfreiche Features für den Alltag in der Zahnarztpraxis mit, um Ihr Team zu entlasten und die Wirtschaftlichkeit Ihrer Praxis zu erhöhen.

24/7 Termine vereinbaren zu können erleichtert nicht nur die Terminkoordination für die Patient:innen, sondern entlastet auch Ihr Personal. So erfolgt beispielsweise fast jede 3. Terminvereinbarung bei Doctolib online (6) und fast jede 2. wird dabei außerhalb der Sprechzeiten vereinbart. (7)

Darüber hinaus ist der Recall zwar der erste Schritt, Patient:innen an Ihre Praxis zu binden, aber nun müssen die Patient:innen auch zum Termin erscheinen. Dabei können auch moderne Terminkalender unterstützen und automatisiert SMS und/oder E-Mails für die Terminerinnerung verschicken. Ideal ist es, wenn daraus Patient:innen auch eigenständig Termine stornieren oder verschieben können und andere Patient:innen mit einem späteren Termin über früher freigewordene Termine automatisch informiert werden.

Das Schöne ist, dass es solche Systeme bereits gibt, die Ihnen und Ihrem Team unter die Arme greifen, Terminlücken auffüllen, die Wirtschaftlichkeit ankurbeln und Patient:innen einen modernen Service bieten. Mit Doctolib schaffen Sie es so zum Beispiel, Terminausfälle um bis zu 58 % zu reduzieren. (8) Darüber hinaus können Sie den Terminbestätigungen und -erinnerungen wichtige Vorabinformationen, Anamnesebögen, Erinnerungen an Bonusheft oder Überweisungsschein etc. anhängen, um Ihre Patient:innen auf den Praxisbesuch ideal vorzubereiten und einen effizienten Praxisablauf zu erzielen.

### Doctolib in der Zahnarztpraxis: Jetzt Terminmanagement digital aufstellen

Diese Vorteile bietet Ihnen die intelligente Softwarelösungen von Doctolib – über den digitalen Recall hinaus:

- **Online-Terminkalender:** Profitieren Sie von einem intelligenten und digitalen Terminmanagement-Service.
- **Terminausfälle reduzieren:** Reduzieren Sie Ihre Terminausfälle dank moderner Tools.
- **Online-Terminbuchung für Patient:innen:** Bieten Sie Ihren Patient:innen einen 24/7-Terminservice.
- **Digitale Patientenkommunikation:** Kommunizieren Sie per SMS und/oder E-Mail mit Ihren Patient:innen.
- **Marketing für Ihre Einrichtung:** Machen Sie Ihre Einrichtung und Expertise im Internet sichtbar.
- **Vernetzte Versorgung:** Überweisen oder empfangen Sie Ihre Patient:innen mit nur einem Klick.

(6) Interne, anonymisierte Statistiken von Doctolib über verschiedene Fachrichtungen hinweg. Datenerhebung im Zeitraum Mai 2019 – April 2020.

(7) Interne, anonymisierte Statistiken von Doctolib, Kennzahl bezogen auf das obere Drittel der Nutzer:innen. Datenerhebung im Zeitraum Mai 2019 – April 2020.

(8) Interne, anonymisierte Doctolib-Statistiken verschiedener Fachrichtungen zeigen, dass durch Doctolib Terminausfälle um bis zu 58 % reduziert werden können, sodass nur noch rund 5 % der Termine in Praxen ausfallen (Datenerhebung Oktober 2018 – April 2019).



## Doctolib im Überblick

Die Softwarelösung für Ihr Termin- und Patientenmanagement: Bereits über **270 000 Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräfte** in Deutschland und Frankreich vertrauen Doctolib. Mehr als **60 Mio. Patient:innen in Deutschland und Frankreich** nutzen Doctolib zur Terminbuchung.

### Sie möchten mit Doctolib starten?

#### In 3 Schritten zum digitalen Terminmanagement

##### 1. Beraten

Unverbindlichen und kostenlosen Beratungstermin vereinbaren

##### 2. Einstellen

Anpassung der Software auf Ihre individuellen Anforderungen

##### 3. Starten

Schulung mit unserem erfahrenen Praxisberatungsteam, einschließlich einer schnellen und unkomplizierten Einrichtung des Videosprechstundenservices in nur 30 Minuten

**Das Doctolib-Team steht Ihnen für ein unverbindliches Beratungsgespräch gerne zur Verfügung!**

[Gespräch vereinbaren](#)

### Sie suchen Austausch und weitere Informationen?

**Spannende Inhalte und hilfreiche Tipps rund ums Praxismanagement finden Sie im Doctolab, dem Wissenslabor der Doctolib-Community.**

Bleiben Sie immer auf dem neuesten Stand und tauschen Sie sich mit Kolleg:innen aus!

Im Doctolab erhalten Sie Zugang zu aktuellen Artikeln, eBooks, Podcasts und Videos rund ums Praxismanagement und Entwicklungen im Gesundheitswesen – gemeinsam erstellt mit Gesundheitspersonal und Expert:innen.

[Zum Doctolab](#)

In der Doctolib Community können Sie Produktideen teilen, Antworten auf brennende Fragen aus dem Praxisalltag erhalten und kostenlose Schulungen und Events besuchen – jetzt vorbeischaun!

[Zur Doctolib Community](#)

