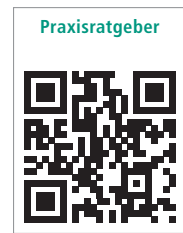


Mandy Kölbl ist Projektmanagerin bei Bayerwaldzahn, einem Medizinischen Versorgungszentrum (MVZ) mit neun Praxen in vier Landkreisen mitten im Bayerischen Wald. Aufgrund der Größe des MVZ mit mehr als 60 Mitarbeiter/-innen ist eine strukturierte Praxisorganisation sehr wichtig. Bayerwaldzahn ist dafür in vielen Bereichen digital sehr gut aufgestellt, z. B. mit Online-Terminvergabe, digitalem Recall sowie der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Praxen des MVZ.



Digitale Services unterstützen die Organisation von Praxisabläufen

Ariane Schmidt

Das gesamte MVZ Bayerwaldzahn setzt beim Termin- und Patientenmanagement auf die digitalen Services von Doctolib. Im nachfolgenden Interview berichtet Mandy Kölbl, wie Bayerwaldzahn Praxisabläufe strukturiert und effizient organisiert und welche Rolle dabei die digitale Unterstützung spielt.

Welche Herausforderungen begegnen Ihnen im Praxisalltag und wie unterstützen digitale Services hierbei?

Die Terminvergabe und -verwaltung sowie die Pflege von Patientendaten nehmen sehr viel Zeit in Anspruch. Diese Prozesse müssen effizient abgebildet werden. Hier können digitale Services Entlastung schaffen, was dem Team sehr hilft und ebenso den Patient/-innen zugutekommt, wenn sie beispielsweise automatisch nochmal auf bereits gebuchte Termine hingewiesen werden. So lassen sich auch Terminausfälle reduzieren. Selbstverständlich steht immer die bestmögliche Versorgung der Patient/-innen im Vordergrund, weshalb ein smarter Recall-Prozess dabei hilft, diese automatisch an z. B. ihren nächsten Prophylaxetermin zu erinnern. Dies wirkt sich positiv auf den Praxisumsatz aus. Bei mehreren Standorten ist die Koordination von Untersuchungsarten sowie Zahnärztinnen und Zahnärzten sehr anspruchsvoll. Digitale

Services unterstützen uns inzwischen bei der Terminplanung, Ressourcen werden direkt mit eingeplant und auch die Handhabung ist sehr intuitiv und benutzerfreundlich.

Welche digitalen Angebote nutzen Sie in Ihrer Praxis?

Wir nutzen an allen Standorten Doctolib für die Koordination und Verwaltung von Terminen. Unsere Patient/-innen können z. B. durch die Onlinevergabe selbstständig rund um die Uhr für sich und ihre Angehörigen bei uns buchen. Wir sehen die Buchung dann direkt bei uns im Kalender. Das ist super, denn einerseits reduziert sich so unser Telefonaufkommen und andererseits gestalten wir den Prozess für unsere Patient/-innen so auch sehr flexibel. Zudem haben wir unseren Recall digitalisiert.

Wie hat sich Ihr Praxisablauf seit der Einführung verändert?

Wir haben deutlich mehr Zeit gewonnen, da die Patient/-innen vermehrt ihre Termine direkt online buchen und dadurch weniger in der Praxis anrufen. Zudem werden die gebuchten Besuchsgründe nun übersichtlicher dargestellt, wodurch wir genau sehen können, welche Behandlungen für den Tag anstehen. Außerdem ist es möglich, alle

bisherigen und zukünftigen Behandlungstermine der einzelnen Patient/-innen einzusehen – das hilft uns im Praxisalltag ungemein. Obendrein erhalten wir nun umfangreiche Statistiken zum Terminmanagement. Das ermöglicht es uns, mögliche Schwachstellen schnell zu identifizieren und entsprechend reagieren zu können.

Wie machen Sie auf Ihre Prophylaxeleistungen sowie zusätzliche Leistungen aufmerksam?

Wir informieren die Patient/-innen auf unserer Website, unseren Social-Media-Kanälen, dem Info-TV im Wartezimmer sowie unserem Doctolib-Profil über unsere Leistungen und Behandlungen. Hier stellen wir sowohl Standard-, als auch individuelle Gesundheitsleistungen, wie professionelle Zahnreinigung (PZR) und die Therapie von Craniomandibuläre Dysfunktion, vor. Natürlich sprechen wir Patient/-innen auch vor Ort aktiv auf Prophylaxeleistungen und weitere zusätzliche Behandlungen an.

Wie organisieren Sie den Recall?

Bei jeder Behandlung, unabhängig ob O1 oder PZR, wird von unserem Team der entsprechende Recall in unserer Praxissoftware gesetzt, um die Patient/-innen dann rechtzeitig an eine er-

neute Terminvereinbarung zu erinnern. Das System versendet dann automatisiert Erinnerungen mit der Bitte, einen neuen Termin für die Vorsorgebehandlungen zu vereinbaren. Die Patient/-innen freuen sich darüber, da sie so aktiv erinnert werden.

Wie kommunizieren Sie intern am effizientesten?

Wir kommunizieren viel telefonisch oder per E-Mail mit unseren Kolleginnen und Kollegen an den anderen Standorten. Außerdem nutzen wir ein hausinternes Newslettersystem.

Wie erreichen Sie Ihre Patient/-innen?

Wir haben verschiedene Kommunikationskanäle, je nach Kontext und Thematik. Am häufigsten nutzen wir digitale Kanäle, also E-Mail, SMS und das Internet, z. B. über die Doctolib-Plattform. Hier kommunizieren wir zu Terminerinnerungen, -verzögerungen und -verschiebungen. Natürlich sprechen wir auch in der Praxis mit den Patient/-innen oder am Telefon.

Was erwarten Patient/-innen heutzutage von einer modernen Zahnarztpraxis?

Für die Patient/-innen ist nach wie vor eine hohe Qualität in der Behandlung der wichtigste Aspekt bei der Wahl ihrer Zahnarztpraxis. Eine weitere große Rolle spielen eine moderne Ausrüstung, zeitgemäße Therapiemethoden, ein hoher Hygienestandard, geringe Wartezeiten auf Termine, sowie digitale Services, wie die Online-Terminbuchung, der Recall, automatische Erinnerungen sowie Informationen und Aufklärung. Wahrscheinlich wünschen sich aber auch viele nur eine Behandlung ohne Bohren.

Frau Kölbl, vielen Dank für das Gespräch.



Ratgeber für die Praxis

Im kostenlosen Praxisratgeber „Doctolib für die Zahnmedizin“ erhalten Sie weiterführende Informationen wie Doctolib bei der digitalen Praxisorganisation unterstützt und für mehr Gelassenheit sorgt. Sie können ihn unter doctolib.info/leitfaden-dentists herunterladen. Mehr Informationen, wie digitale Services Entlastung schaffen und die Patientenzufriedenheit erhöhen, finden Sie unter www.doctolib.info/dental