

Mehr Erleichterung, mehr Wirtschaftlichkeit und eine optimale Gesundheitsversorgung

So holen Sie das Beste aus Doctolib heraus

In Zeiten von zunehmendem Umsatzdruck durch die Budgetierung und ZFA-Mangel haben wir es uns zum Ziel gesetzt, Sie und Ihr Praxisteam zu unterstützen und das Arbeitsleben kontinuierlich zu verbessern. Patient:innen profitieren wiederum von der Möglichkeit, ihre Gesundheit über Doctolib einfach und selbstbestimmt zu organisieren.

Aus diesem Grund haben wir neue Funktionen entwickelt und andere verbessert: Mit dem neuen Aufgaben-Manager können Sie z. B. die Erstellung und Umsetzung von Heil- und Kostenplänen organisieren. Und mit dem verbesserten Recall sorgen Sie für mehr Patientenloyalität und bessere Planbarkeit. Durch die neue Übersicht über den Sendungsstatus können Sie verfolgen, ob und welche Erinnerungen erfolgreich waren und zu einer Terminbuchung geführt haben.

Zahnarztpraxen, die alle Doctolib-Funktionen bereits effizient einsetzen, können ihren organisatorischen Aufwand um bis zu 10 Stunden pro Woche reduzieren.¹ Außerdem erzielen sie bis zu 5.400 € mehr Umsatz im Monat.¹ Für diese optimale Entlastung und Wirtschaftlichkeit, ist aber nicht nur die Nutzung bestimmter Funktionen ausschlaggebend, sondern vor allem die Zusammenarbeit mit Ihren Patient:innen. Umso mehr Patient:innen die digitalen Angebote nutzen, desto mehr profitieren auch Sie davon.

Damit auch Sie das volle Potenzial von Doctolib ausschöpfen können, haben wir Ihnen diese Checkliste zusammengestellt, in der wir zum einen darauf eingehen, welche Einstellungen Sie vornehmen können und zum anderen, wie Sie Ihre Patient:innen motivieren können, Doctolib-Funktionen zu nutzen:

- Finden sie alle Funktionen auf einen Blick mit den direkten Verlinkungen zum [Hilfe-Center](#) – diese Links finden Sie im Text blau eingefärbt und unterstrichen.
- Falls Sie Hilfe bei den Einstellungen benötigen und sich eine Beratung wünschen, buchen Sie sich gerne einen Termin bei unserem Kundenberater*team: [Gespräch vereinbaren](#).
- Zudem finden Sie in unserer [Doctolib Community](#) viele weitere [Lernvideos und Tipps](#). Dort können Sie sich auch mit Kolleg:innen austauschen.



Mehr Wirtschaftlichkeit durch ...

Schaffen Sie eine bessere Auslastung Ihrer Praxis durch mehr Sichtbarkeit und vermindern Sie Terminausfälle um bis zu 40 % mit der Online-Terminbuchung, der Warteliste und weiteren Funktionen.² So können Sie bis zu 5.400 € mehr Umsatz pro Monat generieren.¹

Optimierung Ihrer Praxisauslastung

- Richten Sie Ihre **Website** und Ihr **Doctolib-Profil** so ein, dass Ihre Leistungen für Neu- und Bestandspatient:innen sichtbar sind, denn **Praxen mit einem starken Profil erhalten mehr Online-Buchungen**.
 - Adresse und Kontaktinformationen der Praxis
 - Öffnungszeiten der Praxis
 - Profile der Behandler:innen mit schönen, aussagekräftigen Fotos
 - Leistungsspektrum und behandelte Symptome
 - Alle in der Praxis gesprochenen Sprachen
- Platzieren Sie die Online-Buchung mit dem Doctolib-Button prominent** auf Ihrer Website, damit sich Ihre Investitionen ins Online-Marketing auch auszahlen.
- Schalten Sie alle Erst-Termine zur Online-Buchung für alle Patient:innen frei** und machen Sie bestimmte Termine wie „Beratung Implantat“, „Zahnersatz“ und Selbstzahlerleistungen kurzfristig buchbar. Richten Sie hier Hinweise für [Selbstzahlerleistungen](#) ein.
- Stellen Sie sicher, dass **alle Besuchsgründe, die zur Generierung attraktiver Leistungen führen können, online für alle Patient:innen buchbar sind**, wie z. B.:
 - Erstuntersuchung Neupatient:in
 - Kontrolle
 - Prophylaxe/ Zahnreinigung
 - Akute Schmerzen
 - Beratung ästhetischer Behandlungen (Veneers, Bleaching, etc.) – auch als Videosprechstunde attraktiv
 - Zweitmeinung Implantat oder Zahnersatz

Benutzen Sie hierfür standardisierte Besuchsgründe, sodass Sie online besser von neuen Patient:innen gefunden werden.

- Versenden Sie Recalls.**

Dies führt zu mehr Patientenloyalität und besserer Planbarkeit. Durch die rechtzeitige Erinnerung buchen Ihre Patient:innen Termine bei Ihnen und nicht bei der Konkurrenz. Richten Sie [generelle](#) oder [individuelle](#) Recalls ein (z. B. jährliche Vorsorge & halbjährliche Kontrolle "01", Paradontitiskontrolle, PZR). Vergessen Sie nicht, die Einwilligung Ihrer Patient:innen einzuholen, um ihnen Recalls zusenden zu können. Erstellen Sie [individuelle Filter, laden Sie Empfängerlisten hoch und kontrollieren Sie den Erfolg der gesendeten Recalls](#) mit dem Tracking.

- Optimieren Sie die Auslastung Ihrer Praxis durch die erweiterten Sprechzeiteinstellungen.**

Machen Sie Implantate und hochwertige Leistungen jederzeit buchbar, während weniger umsatzstarke Behandlungen nur buchbar gemacht werden, sofern z. B. eine Woche vorher noch keine anderen Leistungen gebucht wurden.

- Organisieren Sie mit dem Aufgaben-Manager** die Erstellung von Heil- und Kostenplänen innerhalb Ihres Teams. Anschließend können Sie die HKP verschlüsselt über die [Patientennachrichten](#) versenden. Mit patientenbezogenen Erinnerungsaufgaben für sich oder Ihr Team können Sie Terminbuchungen nachverfolgen und Patient:innen nochmal daran erinnern.

- Nutzen Sie das Überweisernetzwerk** und vereinbaren Sie mind. 5 Termine im Monat für Ihre Patient:innen. Informieren Sie Ihr Netzwerk aktiv über Ihre bestehenden Zuweisertermine.

Weniger kurzfristige Terminausfälle

- Aktivieren Sie die digitale Warteliste** für alle Terminarten und bieten Sie kurzfristig freigewordene Termine an.

Ermutigen Sie Patient:innen, sich auf die Warteliste einzutragen. Dies ist für alle Patient:innen möglich – unabhängig davon, ob sie Termine [in der Praxis](#) oder [online buchen](#).

- Überprüfen Sie die Einstellungen für [Termin-erinnerungen](#).** So stellen Sie sicher, dass Ihre Patient:innen diese auch erhalten. Gehen Sie auch sicher, dass Sie die Einverständniserklärung Ihrer Patient:innen dafür haben.
- Passen Sie die [Absagefristen](#) für die Terminarten entsprechend an** und schöpfen Sie die Maximalfrist von 16 Stunden aus. So können Sie Terminabsagen bestmöglich einschränken und die Patientenströme steuern.
- Weisen Sie innerhalb der Online-Terminbuchung, darauf hin, dass **bei Nicht-Erscheinen ein [Ausfallhonorar fällig wird](#).**
- Sperren Sie Patient:innen für die Online-Buchung**, wenn diese mehrfach unentschuldig abwesend waren.

Mehr Erleichterung im Arbeitsalltag ...

Motivieren Sie Ihre Patient:innen, Doctolib für Terminbuchungen, Nachrichten und Rückfragen zu nutzen, um Ihr Praxisteam maximal zu entlasten. Nutzen Sie außerdem die verschiedenen Funktionen, um mit Kolleg:innen aus der eigenen Praxis, aber auch aus anderen Einrichtungen zu kommunizieren und erreichen Sie so bis zu 10 Stunden Entlastung pro Woche und Praxis.¹

Weniger Telefonanrufe, mehr Online-Buchungen und eine vereinfachte Kommunikation

- Machen Sie Ihre Patient:innen auf die Online-Buchung aufmerksam via:**
 - Willkommenskampagne per [Patientenmitteilungen](#)
 - Ansage auf dem [Anrufbeantworter](#)
 - [Google-My-Business-Eintrag](#)
 - [Flyer und Plakate](#) in Ihrer Praxis
 - Hinweis und [klickbarer Button](#) auf Ihrer Website

- Nutzen Sie [Patientenanfragen und -nachrichten](#).** Damit können Sie u. a. Heil- und Kostenplänen versenden oder Vorlagen erstellen, z. B. für Gebühren und Rechnungen, Informationen vor dem Termin, Befunde nach dem Termin.
- Reduzieren Sie Ihre Kommunikationskanäle und nutzen Sie nur die [Patientennachrichten](#) über Doctolib.** Ersetzen Sie u. a. das Website-Formular durch den Patientennachrichten-Button und machen Sie auf Ihrem Anrufbeantworter darauf aufmerksam, dass Anfragen nur noch darüber möglich sind. So haben Sie Ihre Patientenkommunikation in Doctolib an einem Platz.
- Erstellen Sie [Abwesenheiten](#).** Informieren Sie alle Patient:innen des Tages gleichzeitig mit einem Klick über stornierte Termine und ermöglichen Sie ihnen, diese selbstständig zu verschieben. So müssen Sie nicht mehr einzeln anrufen.
- Legen Sie [Dokumentenvorlagen](#) für die Vor- und Nachbereitung von Terminen an** (bspw. Anamnese, Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung und Recall, Dokumente nach der Behandlung wie Röntgenbilder).

Unkomplizierte Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kolleg:innen

- Kommunizieren Sie über [Doctolib Siilo](#)** mit Ihren Kolleg:innen aus der eigenen Praxis, aber auch aus anderen Einrichtungen.
- Organisieren Sie alle To-dos in Ihrer Einrichtung** strukturiert mit dem [Aufgaben-Manager](#) an einem Ort, mit klaren Fristen und Zuständigkeiten. Planen Sie damit u. a. die Erstellung von Heil- und Kostenplänen oder kontrollieren Sie, ob bestimmte Termine gebucht wurden.
- Entlasten Sie Ihr Team durch die **Nutzung der von uns für Sie entwickelten [Schnittstellen](#)** zu Ihrem PVS bei Dampsoft, Z1 oder Evident.

Eine optimale Gesundheitsversorgung bieten durch ...

Unterstützen Sie Ihre Patient:innen bei der Vorsorge, denn zufriedene Patient:innen kommen gerne wieder.

Bessere Erreichbarkeit und schnellere Termine

- Bieten Sie Patient:innen die Möglichkeit, Ihnen **Anfragen zu Rechnungen und Befunden über die Funktionen „[Patientennachrichten](#)“** zuzusenden.
- Versenden Sie Informationen per **SMS, wenn sich Termine verzögern.**
- Bieten Sie kurzfristig freigewordene Termine über die **digitale Warteliste** an und schalten Sie Akuttermine frei.

Präventionsangebote und Vernetzung

- Unterstützen Sie Ihre Patient:innen dabei, ihre Gesundheitsvorsorge effektiv zu organisieren**, indem Sie [Präventionskampagnen](#) und [Recalls](#) für Vorsorgeuntersuchungen versenden und an das Mitbringen des Bonushefts erinnern.
- Holen Sie **schneller Zweitmeinungen ein oder finden Sie Fachkolleg:innen** mit [Doctolib Siilo](#), sodass Sie gemeinsam an [Patientenfällen](#) arbeiten können.



1 Interne anonymisierte Statistiken und Markthypothesen zur Nutzung von Doctolib. Berechnungen unter Berücksichtigung einer durchschnittlichen Praxisgröße von 2 Ärzt:innen pro Praxis und auf Grundlage der Top-10%-Hausarztpraxen, die mit Doctolib arbeiten. Datenerhebung Jan.–Dez. 2023.

2 Interne anonymisierte Doctolib-Statistiken verschiedener Fachrichtungen zeigen, dass durch Doctolib Terminausfälle im Durchschnitt um 40 % reduziert werden können. Datenerhebung Jan.–Juni. 2022.