

Agieren statt reagieren: Nie mehr planlos in der Praxis

Ein Beitrag von Anita Westphal

FACHBEITRAG /// „Für Zeitmanagement habe ich keine Zeit.“ Dieser Satz rächt sich ganz sicher, wenn man im Praxisalltag planlos losstürmt und immer nur das scheinbar Dringendste erledigt. Wichtige Dinge bleiben liegen, Patienten müssen warten, Mitarbeiter sind über- oder unterfordert und Zeitfresser haben freie Bahn. Das führt oftmals zum Chaos bei den Behandlungen, Mehrarbeit wegen Kontrolle und Fehlerbehebung, längerfristig zu persönlichen Belastungen. Im schlimmsten Fall wandern Mitarbeiter und Patienten ab.

Gerade bei niedergelassenen Zahnärzten kann bei einem willkürlichen Umgang mit Zeit und Ressourcen die Balance zwischen Arbeit und Privatleben empfindlich leiden. Außerdem schlägt sich die gute oder eben schlechte Organisation oftmals im Verdienst nieder. Mit effektivem, wirtschaftlichem Zeitmanagement ist es genauso wie mit vielem anderem im Leben: Der Planungsvorgang sollte im richtigen Verhältnis zum zeitlichen Ergebnis stehen. Dafür muss man zwangsläufig Zeit aufwenden, sich kritisch mit eigenen Vorgehensweisen auseinandersetzen und auch wirklich zu Veränderungen bereit sein. Coaches und Seminare kosten neben wertvollen Stunden auch noch Geld. Dabei kann man es einfacher haben und sich bei einem Blick in gut organisierte Praxen einiges abschauen.

Effizientes Arbeiten durch optimale Kommunikation

Dr. Ivona Leventic beispielsweise hat langjährige Erfahrung als zahnärztliche Oberärztin im AllDent Zahnzentrum München. Sie sagt: „Es zeigt sich immer wieder, wie wichtig modernes Arbeiten für die Work-Life-Balance ist.“ Nicht jeder sei für die Arbeit als angestellter Zahnarzt gemacht: „Aber hier kann man im Rahmen eines klugen Konzeptes mit



durchdachter Organisation Effektivität lernen.“

Das Motto heißt generell: Agieren statt reagieren, Abläufe und Terminierung selbst lenken, anstatt sich fremdbestimmen zu lassen.

Dr. Dr. Ruben Stelzner und
Dr. Ivona Leventic
(beide: AllDent-Geschäftsleitung)

Da eine Praxis nie allein zu stemmen ist, hat eine erfolgreiche Zeitplanung viel mit Kommunikation zu tun. Ohne regelmäßiger Besprechungen im gesamten Team geht nichts. Dazu kommen eine detaillierte Behandlungs- und Ablaufplanung, strukturierte Verwaltung, eine systematisierte Terminvergabe und Patientenlenkung.

Tagesplanung und hoher Technikstandard sind der Schlüssel

Es klingt plausibel, dass ein sicherer Arbeitsplatz, ordentlicher Verdienst, eingespielte Patientenroutinen, modernste technische Ausstattung und erprobte Markenprodukte viel an Druck wegnehmen. Praxiscoach Joachim Brandes beispielsweise nennt an erster Stelle der Zeitfallen eine unzureichende Tagesplanung, gefolgt von einem unordentlichen Arbeitsplatz, fehlenden oder veralteten Arbeitsmitteln und einem unübersichtlichen Ablagesystem.

Bei AllDent setzt man unter anderem auf eine erprobte Softwareprogramm als Effektivitätswerkzeug – das unterstützt mit einer Aufgabenliste, Möglichkeiten für Rückfragen, Kontakt mit der Abrechnung oder dem Labor, Überblick über die eigene Performance, Austausch mit Kollegen. Damit hat man Anhaltspunkte, wie man am besten terminiert, sich nach dem individuellen Bedarf und den eigenen Qualitätsansprüchen organisiert. Flapsig ausgedrückt bedeutet das: mehr Behandlung pro Termin, so eng wie nötig, so stressfrei wie möglich. Damit vermeidet man Verzetteln und Zeitdruck, auch zwei Zeiträuber auf der Liste von Joachim Brandes.

Ein patientenindividueller Behandlungsplan enthält Diagnose und kleinschrittig ausgearbeitete Therapie. Daraus ergeben sich Art und die relativ genau planbare Dauer der Sitzungen, etwa für Präparationen oder Abdrücke, Parodontalbehandlung oder Recall. Der Aufwand an Zeit und Ressourcen sollte sich auf Erfahrungswerte stützen. Praxisteam und Labor müssen Bescheid wissen, Hand in Hand arbeiten und die jeweils nötigen Arbeitszeiten schon eingepreist haben. So können beispielsweise Ein-

probe- oder Einsetztermine ohne Rücksprache direkt vereinbart werden. „Wenn die Variablen überschaubar werden, ist eine Behandlung optimal geplant“, resümiert Dr. Leventic.

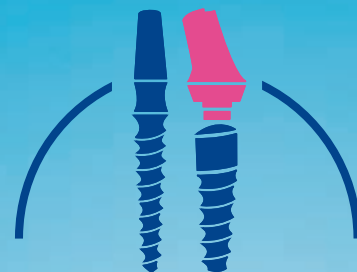
Über Konzentration und Wohlbefinden

Dr. Dr. Ruben Stelzner von der AllDent-Geschäftsleitung ist überzeugt: „Bei genauer Behandlungsplanung und der Realisierung Schritt für Schritt erreicht man eine hohe Qualität und Effizienz.“ Sein Tipp: Damit man sich voll auf den jeweiligen Step konzentrieren kann, sollte ein Zahnarzt auf Parallelbehandlungen verzichten: „Durch das System eines festen Behandlungszimmers mit einer persönlichen, eingespielten Assistenz erreicht man eine hohe Qualität und auch Produktivität.“ Die daraus resultierende Ruhe werde auch von den Patienten geschätzt.

Durch die Teambesprechung zu Dienstbeginn hat man den Überblick über die Aufgaben, kann sich auf jeden Patienten individuell konzentrieren und zügig behandeln.

Besprechungen sollten grundsätzlich in angenehmer Atmosphäre stattfinden, aber zeitlich und inhaltlich nicht ausufern. Dazu sind feste Regeln und eine Tagesordnung essenziell. Persönliche Themen gehören eher in ein individuelles Gespräch. Für Dr. Leventic sind regelmäßige Einzelgespräche für das subjektive Wohlbefinden im Job wichtig: „Leistungsdruck ist in der Regel selbst gemacht. Mit Beratung und Tipps kommt man schneller zu einem guten Ergebnis, fachlich, qualitativ und auch bezogen auf den Verdienst.“

Überlastung ist bei Heilberuflern meist ein Tabuthema. Schließlich soll man per Definition den Patienten helfen und nicht selbst Hilfe benötigen. Doch gerade niedergelassene Zahnärzte haben eine Vielzahl von Aufgaben neben der Behandlung zu bewältigen. Also müssen auch Zeiten für Qualitätsmanagement (QM), Marketing, Verwaltung, Bestellungen, Abrechnung und Sonderfälle wie Wirtschaftlichkeitsprüfungen oder Recruiting eingeplant werden. Ein gutes Personalmanagement



KSI Bauer-Schraube

Das Original

Über 25 Jahre Langzeiterfolg



- **sofortige Belastung durch selbstschneidendes Kompressionsgewinde**
- **minimalinvasives Vorgehen bei transgingivaler Implantation**
- **kein Microspalt dank Einteiligkeit**
- **preiswert durch überschaubares Instrumentarium**

Das KSI-Implantologen Team freut sich auf Ihre Anfrage!

K.S.I. Bauer-Schraube GmbH
Eleonorenring 14 · D-61231 Bad Nauheim

Tel. 06032/31912 · Fax 06032/4507
E-Mail: info@ksi-bauer-schraube.de
www.ksi-bauer-schraube.de

und Delegieren kann helfen. Denn wer seinen Job gerne macht, macht ihn in der Regel engagiert und gut. Also ist es sinnvoll, zu prüfen, ob jeder Praxismitarbeiter am richtigen Platz ist. Doch auch dies kostet Zeit und Nerven.

Dr. Leventic ist überzeugt: „Wenn man die Steuerprüfung im Nacken hat, die halbe Mannschaft wegen Erkältung ausfällt und Sorgen um den Umsatz plagen, macht das krank.“ Permanente Überlastung mündet nicht selten im Burn-out. In solchen Fällen sollte man dringend rechtzeitig die Reißleine ziehen. Das kann auch bedeuten, den scheinbar vorgezeichneten Weg in die eigene Praxis zu überdenken.

Kleine Störung – großer Verlust

„Eine kurze Frage, Frau Doktor“, schnelle Unterschriften zwischendurch, unvorhergesehene Telefonate oder nicht angemeldete Vertreter sind an sich nur kleine Störungen, aber in der Summe große Zeitdiebe. Sind dagegen Abläufe und die Aufgaben der Teammitglieder definiert, können Rückfragen und Unterbrechungen weitgehend vermieden werden. Ein eingespieltes Team mit fester Assistenz

lässt außerdem gewisse zeitsparende Routinen zu. Ein Notfallplan sorgt dafür, dass jeder weiß, was er in unvorhergesehenen Fällen zu tun hat. „Bei uns ist der Empfang geschult, falls ein schreiendes Kind oder jemand mit einem blutigen Kopf auftaucht. Jede Stunde hat ein anderer Zahnarzt ein Zeitfenster für eventuell ankommende Schmerzpatienten reserviert. Dazu gibt es spezielle Springerassistenten“, sagt Dr. Leventic. Ordentliche Stellen- und Ablaufbeschreibungen inklusive Checklisten sind Teil des QM.

Es klingt fast platt, aber ein professionelles Terminmanagement ist nicht nur Voraussetzung für die Zufriedenheit des Patienten, sondern auch des gesamten Praxisteam. Wenn die Wartezeiten kurz sind, können alle entspannter arbeiten. Natürlich besteht ein Zusammenhang zwischen Terminbuch und Honorar. Dennoch sollte man seinen Tag nicht allzu voll packen. Auch Zeitpuffer und Pausen haben ihre Berechtigung, denn zu enge Terminierung führt in der Regel zu Stress und ungenauem Arbeiten.

Natürlich gibt es auch zeitlich wenig kalkulierbare Sitzungen, gerade mit Neupatienten. Bei AllDent übernimmt diese Vorarbeit ein Oberarzt, der an diesem

Ersttermin noch nicht behandelt, sondern lediglich untersucht, aufklärt und nach den kassenärztlichen Richtlinien Prioritäten in der Behandlung setzt. Am Ende steht ein klares Behandlungspaket mit Leitfaden, Kostenaufklärung und Terminierung. So wird ein Durchtherapieren möglich. „Wenn jemand trotz offensichtlichen Handlungsbedarfs nur eine vergleichsweise kleine, spezifische Behandlung haben möchte, ist das ein Zeitfresser“, sagt Dr. Leventic. Gut, wenn man die Möglichkeit hat, den Patienten ausreichend zu informieren, Schaubilder zu verwenden, gleich Termine anzubieten oder auch zu sagen: „Überlegen Sie es sich und kommen Sie dann wieder.“ So reduziert man die Zahl derer, die trotz Vereinbarung nicht in der Praxis erscheinen.

Fazit

Eine ordentliche Praxisstruktur samt QM ist für wirtschaftliches Zeitmanagement essenziell. Allerdings gibt es individuelle Parameter, denen man damit nur schlecht beikommt. Dazu gehören Schwierigkeiten mit Prioritätensetzung, Konzentrationsprobleme, fehlende Motivation und Selbstdisziplin, Vertiefen in unwichtige Details oder das Reiten persönlicher Steckenpferde. Wer so seine Schwierigkeiten mit der Selbstreflexion hat, die dann auch noch in konstruktive Tätigkeit mündet, der ist trotz des Aufwands mit einem Coach gut bedient.

Bei AllDent haben sich dafür persönliche Gespräche mit dem Oberarzt etabliert, der Vorteil eines großen Praxiszentrums. Dr. Ivona Leventic sagt: „Damit drückt sich niemand vor der Verantwortung. Vielmehr gewinnt man Zeit für sich, Spezialisierung und Weiterentwicklung, Familie und Freunde, Ruhe und Souveränität im Praxisalltag.“ Das klingt schon mal erstrebenswert.



INFORMATION ///

AllDent Zahnzentrum GmbH

Einsteinstraße 130, 81675 München

Tel.: 089 452395-0

www.alldent-zahnzentrum.de