

Terminmanagement: Wirtschaftlichkeit sichern, Strukturen stärken

Terminausfälle sind und bleiben einer der größten Renditekiller in der Zahnarztpraxis. Ausfallquoten von über 10% sind nicht nur organisatorisch ärgerlich, sondern wirtschaftlich problematisch. Leere Behandlungszimmer, unproduktive Teamzeit und verschobene Therapiepläne summieren sich schnell zu relevanten Verlusten. Die gute Nachricht: Mit klaren Strukturen, konsequenter Kommunikation und einem durchdachten Recall-System lassen sich Ausfälle deutlich reduzieren.

Text: Patricia Ried

Viele Praxen erinnern ihre Patienten noch telefonisch oder per Brief an bevorstehende Termine. Beide Varianten sind kostenintensiv:

- Telefonische Erinnerung bindet wertvolle Rezeptionszeit, häufig mit mehrfachen Kontaktversuchen.
- Schriftliche Erinnerungen verursachen Material-, Druck- und Portokosten.

➔ Terminerinnerung: Digital, effizient und verbindlich

Deutlich effizienter ist die digitale Terminerinnerung per E-Mail oder SMS mit vorgefertigtem Textbaustein. Ergänzt werden lediglich Datum und Uhrzeit.

Ein zentraler Satz sollte dabei immer enthalten sein: „**Wir reservieren diese Zeit exklusiv für Sie.**“ Diese Formulierung schafft Wertigkeit und Verbindlichkeit.

➔ Warum mindestens vier Tage vorher?

Die Erinnerung sollte mindestens vier Tage vor dem Termin erfolgen. So bleibt bei Absage ausreichend Zeit, den Termin neu zu vergeben. Gerade in stark ausgelasteten Praxen – häufig sechs bis neun Monate im Voraus ausgebucht – stehen Patienten auf Wartelisten, die kurzfristig einspringen können.

Eine **aktive Warteliste** ist deshalb kein Luxus, sondern wirtschaftliche Notwendigkeit.

➔ Aktive Terminsteuerung bei Prophylaxe- und UPT-Patienten

UPT-Patienten erscheinen häufig drei- bis viermal jährlich auch außerhalb der PA-Strecke. Diese Patienten bleiben in der Regel lang-

fristig im System und sollten frühzeitig für das gesamte Jahr eingeplant werden.

Fällt ein Termin aus, arbeitet die Rezeption konsequent die Warteliste ab. Findet sich niemand, wird ein Patient vorgezogen. Ziel ist es, Terminlücken innerhalb kurzer Zeit beispielsweise innerhalb einer Woche – zu schließen.

➔ Neupatienten: Risikominimierung durch klare Struktur

Ein häufiger wirtschaftlicher Schaden entsteht, wenn Neupatienten zur Kontrolluntersuchung inklusive Prophylaxe gebucht sind und nicht erscheinen. In diesem Fall haben sowohl Zahnarzt als auch Prophylaxe einen Ausfall. Eine bewährte Strategie:

- Neupatienten zunächst nur zur Untersuchung terminieren.
- Prophylaxe erst nach dem Erstkontakt einplanen.

So wird das Ausfallrisiko deutlich reduziert.

➔ Medizinische Besonderheiten aktiv kommunizieren

Ein klassisches Szenario: Der Patient erscheint zum Termin, hat jedoch die notwendige Antibiotikaprophylaxe beispielsweise bei Endokarditis-Risiko nicht rechtzeitig eingenommen. Solche Hinweise gehören standardisiert in jede Terminerinnerung. Die Kosten einer SMS oder E-Mail stehen in keinem Verhältnis zu einem ausgefallenen Behandlungszimmer.

➔ Umgang mit Nichterscheinen

Erscheint ein Patient nicht zum Termin, sollte zeitnah telefonisch nachgefasst werden:

„Wir haben Sie vermisst, Sie hatten um ... Uhr einen Termin.“

Ist der Patient telefonisch nicht erreichbar, empfiehlt sich ein schriftliches Nachfassen.



Patienten in Kategorien einteilen

Patient A – VIP-Patient

- zuverlässig, 5-10 Minuten vor Termin anwesend
- sagt Termine rechtzeitig ab
- flexibel in der Terminvergabe
- freundlich
- Rechnungen werden pünktlich bezahlt.

Patient B

- freundlich
- vereinzelte kurzfristige Absagen
- vereinbart Folgetermine
- Rechnungen gelegentlich verspätet.

Patient C

- wiederholtes Nichterscheinen
- häufiges Zuspätkommen
- unkooperativ
- ignoriert Therapieempfehlungen
- Rechnungszahlung erst nach Mahnung.

Für Kategorie-C-Patienten hat sich eine verbindliche Terminbestätigung bewährt. Erfolgt keine Bestätigung, wird der Termin storniert. Wichtig ist eine klare Kennzeichnung in der Patientenakte, auf die das gesamte Team Zugriff hat. Die Kriterien sollten gemeinsam festgelegt werden, nur so entsteht konsequente Umsetzung.

Wichtig ist dabei eine wertschätzende, aber klare Kommunikation.

➡ PA-Fälle: Verbindlichkeit von Beginn an

In unserer Praxis werden BEMA-PA-Fälle und GOZ-PA-Fälle identisch strukturiert geführt. Bereits in der Initialphase erfolgt eine umfassende Aufklärung über:

- Behandlungsstrecke
- Terminverbindlichkeit
- Nachkontrollen
- UPT-Intervalle
- eventuell zusätzliche private UPT-Leistungen.

Im parodontologischen Aufklärungs- und Therapiegespräch erhält der Patient ein Formular mit sämtlichen Terminen über zwei Jahre hinweg. Dieses wird unterschrieben. Das schafft Transparenz und Verbindlichkeit.

➡ Ausfallhonorar

Ein Ausfallhonorar ist rechtlich nur bei einer echten Bestellpraxis möglich – in der Pro-



Patricia Ried

Dentalhygienikerin
und Referentin

www.patriciaried.de
mail@patriciaried.de

phylaxe durchaus gegeben. Es muss schriftlich vereinbart sein und darf nicht selektiv angewendet werden. Das Problem: Wenn es eingeführt wird, gilt es für alle Patienten auch für diejenigen, die noch nie einen Termin versäumt haben. Eine alternative Strategie ist die **Patientenkategorisierung** (siehe links unten).

➡ Zeitmanagement in der Prophylaxe

Ein strukturiertes Zeitmanagement ist die Basis für Patientenzufriedenheit und Teamruhe. In gut organisierten Praxen liegt die Wartezeit bei maximal fünf Minuten, ausgenommen Notfälle im ärztlichen Bereich.

Kommt es dennoch zu Verzögerungen:

- Patient frühzeitig telefonisch informieren.
- Alternativ: vor Ort anbieten, kurz etwas zu erledigen.

➡ Umgang mit verspäteten Patienten

Erscheint ein Patient zu spät, wird behandelt – jedoch nur im ursprünglich geplanten Zeitfenster. Es wird das umgesetzt, was zeitlich realistisch möglich ist. Die Abrechnung erfolgt entsprechend der geplanten Behandlungszeit. Konsequenz schafft hier langfristig Pünktlichkeit.

Fazit

Strukturiertes Terminmanagement ist kein reines Organisationsinstrument, sondern aktives Praxismarketing und wirtschaftliche Sicherung zugleich. Digitale Erinnerungen, aktive Wartelisten, klare PA-Strukturen, differenzierte Patientenführung und konsequentes Zeitmanagement reduzieren Ausfälle deutlich. Entscheidend ist, dass das gesamte Team hinter dem Konzept steht. Nur dann wird aus Theorie gelebte Praxisorganisation mit planbarer Auslastung, zufriedenen Patienten und wirtschaftlicher Stabilität.