

Checkliste zur eigenen „Praxisbegehung“

von Anita Göbel, Hummeltal, dental-consulting.net

■ Praxis-Check

Leistung	Wird der Service angeboten? (Ja/Nein/Teilweise)	Wird der Service angenommen? (Ja/Nein/Teilweise)
Rezeption/Verwaltung		
Terminerinnerung (Recall)		
Terminverschiebung/Wartezeit kommunizieren		
Terminerinnerung versenden (Email, SMS, Telefon)		
Teilzahlungsmöglichkeiten (durch Factoringfirma)		
Versicherungsfragen/Erstattungsschreiben/Hilfestellung bei Kostenübernahmeklärungen		
Unterstützung beim Einreichen von Heil- und Kostenplänen		
Wartezimmer		
WLAN		
Ladekabel für gängige Mobiltelefone/Laptops/Tablets		
Bequeme Sitzmöbel für alle Altersgruppen		
Getränke		
Lektüre für alle Altersgruppen		
Radio/Musik/TV		
Aquarium (beruhigt nachweislich)		
Patienten-WC		
Behindertengerecht		
Wickeltisch		
Einwegzahnbürsten, Zahncreme und Zahnseide		
ggf. Hygieneartikel		
Behandlungszimmer		
Behandlung: Brillenputztücher		
Behandlung: Kopfhörer/Musik		
Behandlung: optimale Vorbereitung der Behandlung für ruhiges Arbeiten am Pat.		
Behandlung: Begrüßung per Handschlag/„Fistbump“ durch Behandler (auch ZMP, DH etc.)		
Kühlpads nach chir. Eingriffen		
Bereitstellung von Medikamenten direkt nach chirurgischen Eingriffen		
Evtl. Decke während Behandlung		

Sonstige Serviceleistungen		
Zusätzlich mobile Erreichbarkeit nach großen Behandlungen (separates Handy mit eigener Nummer)		
Terminangebote nach Vereinbarung auch außerhalb der Sprechstundenzeit (z. B. bei Implantationen, großen ZE Arbeiten)		
Gutscheine		
Give-Aways (z. B. Lippenpflegestift)		
Klimatisierte Räume		
Übernahme von Parkgebühren/Transportkosten		
Bei Bedarf: Anbieten von speziellen Sprechstundenangeboten: Diabetes-, Halitosisprechstunde etc.		
Informationsveranstaltungen, z. B. zu Implantaten		
Kinderbetreuung während der Behandlung		

Wichtiger Hinweis: Der Inhalt ist nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt worden. Die Redaktion prüft ihn regelmäßig und passt ihn gegebenenfalls an. Gleichwohl schließen wir Haftung und Gewähr aus, da die Materie komplex ist und sich ständig wandelt.

Haben Sie noch Fragen? Schreiben Sie uns: kontakt@iww.de