

Strukturierte Jahresplanung für mehr Praxiserfolg

von Sandra Gade, Fachwirtin für zahnärztliches Praxismanagement,
www.sandra-gade.de

Während des Jahreswechsels herrscht in vielen Praxen ein hektisches Durcheinander. Oft sind noch nicht alle Abrechnungen aus dem Vorjahr versendet, ggf. sind Änderungen bei den Richtlinien und Abrechnungsbestimmungen zu berücksichtigen. Wenn dieser Engpass beseitigt ist, können im Januar die Aktivitäten des neuen Jahres geplant und die Ziele festgelegt werden. In diesem Beitrag wird erläutert, welche Zielsetzungen dies sein könnten und wie man dabei vorgehen sollte.

Rückblick auf das vergangene Jahr

Überprüfen Sie im Januar Ihre Vorjahresstatistik. Die Praxissoftwareprogramme bieten verschiedene Möglichkeiten des Controllings. Gibt es in einzelnen Bereichen negative Tendenzen oder entwickeln sich die Zahlen nicht eindeutig positiv, dann gibt es Handlungsbedarf. Geprüft werden sollten:

- Die 100-Fall-Statistik der Praxis im Vergleich mit dem Durchschnitt Ihrer KZV. Die Auswertung erhalten Sie auf der Homepage der KZV zum Download. Vergleichen Sie die Zahlen mit Ihrer Praxisstatistik.
- Die Entwicklung der für die Praxis relevanten Kernleistungen im Vergleich zum Vorjahr. Wie viele PA-/ZE-/Implantat-Fälle gab es? Welche Privatleistungen bei Kassenpatienten wurden in Anspruch genommen?
- Der Gesamtumsatz. Trennen Sie Honorar sowie Material- und Laborkosten. Bei mehreren Behandlern sollten zusätzliche Einzelauswertungen erfolgen.
- Wie viele Neupatienten gab es im Jahr? Durch spezielle Filterfunktionen lässt sich auswerten, ob Patienten nach dem ersten Besuch wiedergekommen sind und welche Leistungen in Anspruch genommen wurden. Interessant ist auch das Verhältnis von Kassen- und Privatpatienten. Durch Abfragefunktionen z. B. auf dem Anamnesebogen können wichtige Empfehler identifiziert werden.
- Ebenso wichtig ist die Zahl der Patientenabgänge. Wie hoch war die Anzahl der Bestandspatienten ohne Leistungsanspruch im Vorjahr? Diese Auswertung gibt ggf. Hinweise auf ein nicht funktionsfähiges Recallsystem.

Planung des neuen Jahres

Gehen Sie wie folgt vor: Setzen Sie sich Ziele für das nächste Jahr und planen Sie gemeinsam im Team entsprechende Maßnahmen und Ressourcen zur Zielerreichung ein. Die Daten der Auswertung des Vorjahrs sind die Grundlage für die Zielformulierung. Im folgenden Beispiel wird ein im Jahresrückblick aufgedeckter starker Rückgang von PA-Fällen und Prophylaxe-Leistungen aufgearbeitet. Bei der 100-Fall-Statistik wurde erkannt, dass der PSI-Code im Vergleich mit dem Durchschnittswert nur zu 60 Prozent abgerechnet wurde. Und nur 80 Prozent der Bestands-Patienten kamen zur 01.

Statistik prüfen:
 Gab es negative Tendenzen, die eine Reaktion erfordern?

Zahl der Neupatienten, Wiederkehrer, Empfehler identifizieren?

Patientenabgänge und Bestandspatienten ohne Leistungen?

Beispiel: Rückgang von PA-Fällen und Prophylaxe, PSI-Code selten abgerechnet

Beschreibung	Maßnahmen bzw. Ressourcen zur Zielerreichung	Verantwortlicher Mitarbeiter	Stand der Zielerreichung	Ziel erreicht
Steigerung der PA-Fälle um 25 % im Vergleich zum Vorjahr	Konsequente Erhebung des PSI-Code bei 01	Zahnarzt und ZMP	I. Quartal: II. Quartal: III. Quartal: IV. Quartal:	
	Bei PSI >2 Mundhygiene-Sitzungen mit PA-Status			
	Bei Taschentiefen >3 PA-Vorbehandlungen			
	Bei guter Mitarbeit des Patienten PA-Behandlung durchführen			
Steigerung der Prophylaxeleistungen um 20 % im Vergleich zum Vorjahr	Bei jeder 01-Terminierung eine Mundhygiene-Sitzung anbieten	Empfang	I. Quartal: II. Quartal: III. Quartal: IV. Quartal:	
	Keine Füllungen/Präparationen etc. bei schlechter Mundhygiene oder Zahnstein. Denken Sie an Ihre Gewährleistung. Vor diesen Behandlungen ist zwingend eine Mundhygiene-Sitzung notwendig.	Zahnarzt		
	Viele Kassen beteiligen sich an den Kosten für Mundhygiene-Leistungen. Weisen Sie die Patienten durch einen Flyer oder mündlich auf die Kostenübernahme durch die GKV oder Zusatzversicherung hin.	Empfang, Zahnarzt, ZMP		
Steigerung der Abrechnung des PSI um 40 % im Vergleich zum Vorjahr	Konsequente Abrechnung des PSI-Code. Bei Kassenpatienten alle acht Quartale, bei Privatpatienten zweimal im Jahr berechnungsfähig.	Zahnarzt und ZMV	I. Quartal: II. Quartal: III. Quartal: IV. Quartal:	
Steigerung der 01 bei Bestandspatienten um 15 % im Vergleich zum Vorjahr	Abfrage auf dem Anamnesebogen einrichten, ob ein Recall gewünscht ist	Empfang	I. Quartal: II. Quartal: III. Quartal: IV. Quartal:	
	Überprüfen, ob bei Bestandspatienten ein Recall in der Software eingerichtet ist	Empfang		
	Recall konsequent einmal im Monat durchführen	Empfang		
	Patientenbezogene Recallintervalle durch Behandler jährlich überprüfen. Dies in der Software einstellen.	Zahnarzt		

Mindestens quartalsweise Überprüfung erforderlich

Überprüfen Sie die Maßnahmen regelmäßig – mindestens zu Anfang jeden Quartals. Wie ist der Stand der Dinge? Haben die Änderungen zum Erfolg geführt? Notieren Sie sich mit Datum, ob die Ziele erreicht wurden.

Haben die Änderungen zum Erfolg geführt?

Wie kann das Team zur Mitarbeit motiviert werden?

Um die Maßnahmen durchführen zu können, ist entsprechend qualifiziertes Personal erforderlich. Motivieren Sie schon zu Jahresbeginn Ihre Mitarbeiter! Stellen Sie gemeinsam mit dem Team einen Kalender mit den Terminen für Teambesprechungen, Ausflüge, Fortbildungen etc. zusammen. Bei einer Zielerreichung am Ende des Jahres ist ein Mitarbeiterbonus eine tolle Anerkennung!

Bei Zielerreichung am Ende des Jahres einen Mitarbeiterbonus gewähren