

schen Arten immer mehr verdrängt. „Das ist keine spektakuläre Arbeit wie die anderen Projekte, aber meines Erachtens notwendig, um unsere angestammten Pflanzen zu schützen.“ Von manchem wurde er wegen seines Einsatzes gegen das Springkraut belächelt, das gibt Kneitz zu. Für ihn lohne sich aber die Arbeit, man sehe durchaus auch Erfolge: Die Biotope am Tüttensee oder im Ödmoos sind frei von dem aggressiven „Zuwanderer“. „Ich komme mir nicht vor wie Don Quichotte im Kampf gegen Windmühlen. Ich sehe den Einsatz gegen das Springkraut eher wie eine professionelle Zahnreinigung. Der Zahnstein muss auch immer wieder beseitigt werden – genauso ist es im Naturschutz. Nur dauerhafter Einsatz im Sinne der Prophylaxe

führt zum Erfolg. Das ist bei der Plaque genauso wie beim Springkraut.“

Tobias Horner

Ungewöhnliches Hobby?

Haben auch Sie ein ungewöhnliches Hobby? Engagieren Sie sich in Ihrer Freizeit ehrenamtlich in einem Verein, einer Kulturgruppe oder einer Bürgerinitiative? Wir interessieren uns dafür, was Bayerns Zahnärzte außerhalb ihrer Arbeitszeit alles auf die Beine stellen. Wenn Sie möchten, dass das BZB darüber berichtet, schreiben Sie uns oder rufen Sie uns an: KZVB-Pressestelle, Leo Hofmeier, Fallstraße 34, 81369 München, E-Mail: L.Hofmeier@kzvb.de, Telefon: 089 72401-184, Fax: -276.

Per Mausklick zum Wunschtermin

Online-Terminsysteme sind für Patienten und Praxen von Vorteil

Smartphones, Tablet-PCs, Netbooks und Co. – wohin man auch schaut, die Menschen sind online. Sie arbeiten, informieren sich, vergleichen, kaufen und kommunizieren im Netz. Auch Termine werden über diesen Weg gern vereinbart. Eine Entwicklung, die sich Zahnarztpraxen zunutze machen können. Denn inzwischen gibt es einige Softwareanbieter, die Online-Terminsysteme für das Gesundheitswesen entwickelt haben.

Ein Online-Terminsystem bietet sowohl den Zahnarztpraxen als auch den Patienten viele Vorteile. Der Zahnarzt und sein Team werden administrativ entlastet, da die Terminvereinbarung nicht mehr ausschließlich über das Telefon oder vor Ort verläuft. Außerdem wird eine akkurate Koordination aller für einen Termin gegebenenfalls benötigten Zahnärzte und Helfer, Geräte und Räume möglich. Abläufe können optimiert und Leerlaufzeiten verhindert werden. Automatisch generierte Erinnerungsmails und -SMS für die Patienten verringern zudem Terminausfälle.

Die Patienten sind nicht an Praxisöffnungszeiten gebunden. Sie hängen nicht in Warteschleifen oder besetzten Leitungen fest, sondern können sich bequem rund um die Uhr zwischen mehreren zur Ver-

fügung stehenden Terminen entscheiden. Die Bestätigung und Erinnerung via Mail oder SMS sorgt dafür, dass sie ihren Termin nicht verschwitzen.

Praxen punkten bei Patienten

Der Patientenservice war für den Nürnberger Zahnarzt Dr. Thomas Schels ausschlaggebend, das System auf seiner Homepage zu integrieren. Er stellte fest, dass neue Patienten verstärkt durch die Suche im Netz auf seine Praxis aufmerksam wurden. Und er wollte dem Onlinetrend gerecht werden. „Hauptsächlich jüngere Menschen unter 40 und Geschäfts-



Dr. Nina Schiller (hinten) bespricht mit Praxismanagerin Ivonne Schmidt die anstehenden Onlinetermine. Sie wollen im Netz Vorreiter sein und setzen auf Kundenbindung.

leute, also Menschen, die eh viel vor dem Computer sitzen, greifen auf das Angebot zurück“, berichtet er. Schels arbeitet seit einem Jahr mit dem System und ist sehr zufrieden. Ebenso sehen das seine Patienten. „Wir haben durchweg positive Resonanzen bekommen.“

Ähnliche Erfahrungen hat auch die Gemeinschaftspraxis Zahnärzte Nymphenburg in München gesammelt. „Unsere Patienten sind begeistert“, erklären Zahnärztin Dr. Nina Schiller und Praxismanagerin Ivonne Schmidt. „Vor allem Berufstätige und junge Leute legen auf eine schnelle und funktionierende Terminierung viel Wert. Und sie wollen unabhängig von Öffnungszeiten einen Termin buchen können“, so Schiller. Auch für die Praxis habe das System Vorteile: „Damit heben wir uns von anderen Praxen ab und es dient der Kundenbindung“, sagt Schiller, die vielen Patienten und Kollegen noch unter ihrem Mädchennamen Schmutzler bekannt ist.

Individuell konfigurierbares Termintool

Die Einzelpraxis von Dr. Schels blockt je zwei Termine vormittags und nachmittags für die Online-reservierung. Pro Behandlungseinheit sind 30 Minuten vorgesehen. Darüber hinaus kann der Patient über das Onlineportal den Zahnarzt vorab informieren, was der Grund seines Besuches ist. Das ermöglicht es dem Zahnarzt, sich gezielt auf den Termin vorzubereiten. „Das wird auch häufig genutzt. Die Patienten geben Stichworte wie ‚Zahnfüllung‘ oder ‚Kontrolluntersuchung‘ an“, erklärt seine Mitarbeiterin Christa Martini-Fleischer, die für Rezeption und Verwaltung verantwortlich ist. Die Handhabung des Systems ist für sie intuitiv. Wenn es Probleme gibt, ist ein Mitarbeiter per Hotline verfügbar. Doppelbuchungen werden ausgeschlossen, indem Martini-Fleischer die Onlinetermine mit dem Terminbuch abgleicht. Der Zeitaufwand für die Terminpflege, erklärt sie, ist minimal: „Zehn, höchstens 15 Minuten am Tag.“ Sollten Stornierungen online vorgenommen werden, erfährt sie das per Mail.

Die Termintools können auch individuell erweitert werden. Ob Vorsorge, Kontrolluntersuchung, professionelle Zahnreinigung (PZR) oder Duplex-Sonografie – der Zahnarzt kann im Buchungssystem die Behandlungsarten und die dazugehörigen Zeitfenster hinterlegen. Ebenso können Pufferzeiten angegeben werden. Arbeiten mehrere Zahnärzte oder medizinische Fachangestellte in einer Praxis, kann für jeden von ihnen ein individuelles Profil



Foto: Praxis Dr. Schels

Mit dem Online-Terminsystem möchte die Praxis von Dr. Thomas Schels ihren Patienten einen zusätzlichen Service bieten. Die sind mit dem Angebot sehr zufrieden, sagt Christa Martini-Fleischer.

hinterlegt werden. Das wird von der Praxis Zahnärzte Nymphenburg genutzt. „Der Patient kann bei uns zwischen den Zahnärzten und den Behandlungsarten Vorsorge, PZR, Bleaching und Beratung wählen. Je nach Behandlungsart werden 30 Minuten oder eine Stunde angesetzt. Für Neupatienten sehen wir generell eine Stunde vor“, erklärt Schmidt. Pro Zahnarzt werden täglich ein bis zwei Onlinetermine angeboten. Bucht ein Patient einen Termin, wird die Praxis mit einer Mail darüber informiert. Anschließend wird der Termin mit dem Terminkalender abgeglichen. Per Mail erhält der Patient dann die Bestätigung. Auf Wunsch wird er auf diesem Weg oder mit einer SMS an seinen Termin erinnert. „Der Vorteil hierbei ist, dass ich ihn gegebenenfalls gleich an seine Medikamente erinnern kann“, erläutert die Oralchirurgin Schiller. Neben Schmidt, die federführend für die Verwaltung der Onlinetermine ist, arbeiten zwei weitere Mitarbeiterinnen mit dem System. Der Zeitaufwand ist auch für sie minimal, das System an sich selbsterklärend. Seit einem halben Jahr arbeitet sie mit diesem Onlinetool und ist „sehr zufrieden“.

Einige technische Details

Die Anbieter stellen ihre Systeme als Free-, Easy- oder Profi-Versionen zur Verfügung. Je nach Anbieter wird das Termintool direkt auf dem Praxisrechner hinterlegt, auf dem Praxisserver implementiert oder läuft über den Anbieter selbst. Die Kommunikation mit den Patienten läuft dabei über eine verschlüsselte Verbindung. Die Datensicherheit ist damit gewährleistet. Anbieter sind unter anderem www.terminland.de, www.praxistermine.de, www.viswa.de, www.online-termin.de, www.samedi.de.