

33 wertvolle Praxis Hacks*

* Wortherkunft „Hack“: Ein Hack hat das Ziel, mit einer verblüffend einfachen und pfiffigen Lösung eines nicht trivialen Problems den Alltag zu meistern.

für Praxisinhaber und -manager rund
um die Themen Organisation, Strategie
und Mitarbeiter.

Bei Fragen – einfach fragen!



0511 16 59 48 59

medondo

So funktioniert Service heute!

11

Praxis-Hacks für ein ausgezeichnetes Qualitätsmanagement

QM01 – Führen Sie ein praxisspezifisches QM-System

Dokumentenwahn, Begehungsangst und Verwaltungsflut könnten der Geschichte angehören! Es gibt tolle QM-Systeme, die speziell auf die Inhalte der Zahnarztpraxis zugeschnitten sind. Gesetzliche Bestimmungen müssen Sie sich weder zusammensuchen noch selbst erarbeiten – es ist alles zum Ausfüllen bereit! Auch um Aktualisierungen wird sich von Expertenseite gekümmert. Wir von medondo wissen, wovon wir reden. Fragen Sie uns!

QM02 – Neue Mitarbeiter einarbeiten

Standardisieren Sie wichtige Prozesse und arbeiten Sie neue Mitarbeiter zu Beginn sogleich in diese ein. So stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiter ihre Leistung in konstanter Qualität erbringen. Machen Sie lieber weniger und fokussieren Sie sich besser darauf, dass diese Abläufe wirklich sattelfest sitzen. Wer den Qualitätsanspruch in einem Ablauf erfahren hat, kann ihn eigenständig auf alle weiteren übertragen.

QM03 – Protokoll führen

Ergebnisprotokolle werden als lästige QM-Aufgabe betrachtet. Doch sie helfen allen Beteiligten dabei, fokussiert zu bleiben. Im Protokoll wird erfasst, ob es sich um eine Information, eine Regelung oder eine konkrete Aufgabe handelt. Aufgaben sind immer terminiert und einer Person zur Umsetzung zugeordnet. So kann beim nächsten Termin sofort überprüft werden, was abgearbeitet wurde und was noch offen ist.

QM04 – Verbinden Sie Angenehmes mit dem Nützlichen

Wer will schon ewig lang in Unterweisungen festsitzen? Wie ein Feuerlöscher aussieht weiß doch jeder! Aber benutzt haben ihn die wenigsten. Fragen Sie doch mal bei der örtlichen Feuerwehr nach, ob für Ihr Praxisteam Schulungen angeboten werden? Ein perfekter Unterweisungsausflug: Zusammen einen Stapel Holz löschen, sich darüber amüsieren, dass am Ende jeder mal danebengetroffen hat und anschließend Grillen und mit einem Bier löschen. Niemand sagt, dass eine Unterweisung im Sozialraum bei einem einstündigen Vortrag stattfinden muss!

QM05 – Azubis haben es voll drauf!

Heutige Azubis gehören aufgrund ihres Alters zu den sogenannten „Digital Natives“. Machen Sie sich das zunutze! Arbeitsanweisungen müssen nicht in Schriftform erstellt werden. Lassen Sie Ihre Azubis stattdessen einen Film drehen, wie man den DAC bedient. Oder einen kleinen Film, wie Zahnschienen richtig geputzt werden. Dieser kann dann auf dem Wartezimmer-TV laufen. Der Zusatzvorteil: Auch Berufsschulen werden immer digitaler und Ihr Azubi kann in Absprache mit den Lehrern solche Arbeiten als Facharbeit einreichen.

QM06 – Geben Sie Innovationen eine Chance

Auch wenn Sie der Meinung sind, in Ihrer Praxis gebe es nicht viel Verbesserungsbedarf, sollten Sie sich vom Gegenteil überzeugen lassen. Geben Sie Neuerungen eine Chance und überprüfen Sie, ob zum Beispiel mithilfe von modernem Qualitätsmanagement nicht doch Optionen zur Verbesserung der Praxisorganisation evaluiert werden können.

QM07 – Ordnung halten

Im laufenden Betrieb verliert man leicht den Überblick über scheinbar nebensächliche Dinge. Schnell passiert es, dass eine leichte Unordnung in Abstellräumen, Schränken und auf Stellflächen Einzug hält. Achten Sie auf eine gewisse Grundordnung in Ihren Räumlichkeiten, damit sich Ihre Patienten und Ihr Praxisteam dank klarer Strukturen gut orientieren können. Eine aufgeräumte Praxis garantiert Ihnen die Wertschätzung Ihrer Patienten.

QM08 – Qualitätsmanagement ist ein Qualitätsmerkmal

Zeigen Sie Ihren Patienten, dass Sie auf Maßnahmen zur Qualitätssicherung großen Wert legen. Machen Sie transparent, dass Sie Ihr Wissen immer auf dem neuesten Stand halten. Machen Sie das mit ausgehängten Zertifikaten oder Fotos einer Prämierung sichtbar. Das weckt Vertrauen und stärkt die Kundenbindung.

QM09 – Verwaltungsprozesse optimieren

Bürokratische Tätigkeiten, die keine direkten Umsätze erzielen, zerstören die Praxisrendite. Es empfiehlt sich daher unbedingt, regelmäßig wiederkehrende Aufgaben zu standardisieren und zu automatisieren, um diese Kosten zu senken. Verschaffen Sie sich mit Struktur einen Überblick und identifizieren Sie die Kostenfresser mit System.

QM10 – Nicht wegschmeißen!

Verbesserungsvorschläge werden immer danach beurteilt, ob sie zur gegenwärtigen Situation passen. Aber die Zeiten ändern sich. Daher lohnt es sich Verbesserungsvorschläge stets zu sammeln, zentral abzuspeichern und in regelmäßigen Abständen neu zu bewerten. Denn was vor einiger Zeit noch undenkbar oder unpassend erschien, kann irgendwann die Idee des Jahres werden.

QM11 – Seien Sie offen für Verbesserungen

Sprechen Sie im Team offen über Beschwerden, Fehler und das, was nur fast schiefgegangen wäre. Akute Probleme müssen sofort geklärt werden, andere haben Zeit bis zur nächsten Teamsitzung. Sammeln Sie möglichst alles, worüber Sie oder andere sich geärgert haben und was nicht wieder vorkommen soll. Nur so kann systematisch nach Ursachen und Verbesserungsmöglichkeiten gesucht werden.

11

Praxis-Hacks für einen ausgezeichneten Patientenservice

AP01 – Unterstützen Sie ehrenamtlich Kindergärten oder Grundschulen

Spenden sorgen für ein gutes Gewissen. Viel sinnvoller sind aber ehrenamtliche Einsätze, die Sie gemeinsam mit Ihrem Team gestalten. Wenn Sie z. B. beim örtlichen Kindergarten oder der nächstliegenden Grundschule mit tollen Aktionen aufwarten, sammelt Sie als Team Sympathiepunkte bei Ihren künftigen Patienten und haben dabei auch noch mächtig viel Spaß.

AP02 – Bieten Sie Ihren Patienten Notfall-Tipps

Zahnschmerzen treten meist dann auf, wenn es am wenigsten passt: nachts, am Wochenende oder im Urlaub. Stellen Sie Ihren Patienten Notfallinformationen auf Ihrer Webseite zur Verfügung. Bieten Sie bspw. Notfall-Tipps zu Zahnfleischentzündung, empfindlichen Zähnen, Lockerung von Krone, Brücke oder Inlay.

AP03 – Qualitätsverbesserung durch Patientenbefragung

Fragen Sie Ihre Patienten nach ihrer Meinung. Denn die Meinung und Zufriedenheit Ihrer Patienten ist wichtig für den Qualitätserhalt und die Weiterentwicklung der angebotenen Leistungen. Nutzen Sie die Chance mithilfe eines kleinen Fragebogens die Zufriedenheit zu ermitteln und sich von ihnen Anregungen und Verbesserungsvorschläge zu holen.

AP04 – Ihre Patienten sind heute anspruchsvoller

Patienten möchten auf Augenhöhe empfangen werden. Der Patient von heute sieht sich als informierter, mündiger Gesprächspartner. Er hat Erwartungen, stellt Ansprüche und möchte beraten werden. Heutige Patienten sind anspruchsvoller und damit auch flexibler geworden. Ist ein Patient unzufrieden, dann straft er Sie ab, indem er sein Geld woanders investiert und vielleicht sogar andere über seine Unzufriedenheit in Kenntnis setzt.

AP05 – Der erste Eindruck zählt

Geben Sie Ihren Patienten beim Betreten Ihrer Arztpraxis bereits das Gefühl, willkommen zu sein. Freuen Sie sich, dass er den Weg zu Ihnen gefunden hat und belohnen Sie ihn mit einem Lächeln. Damit haben Sie schon den ersten Grundstein für eine erfolgreiche Behandlung gelegt. Fühlt sich Ihr Patient gut aufgehoben, kann er sich besser entspannen. Auch Ihr Wartezimmer spricht Bände. Gestalten Sie es einladend und freundlich. Sorgen Sie für ausreichend Lesestoff aus verschiedenen Themenbereichen, sowie eventuell Spielzeug für die Kinder.

AP06 – So fern und trotzdem nah: die Videosprechstunde

Vor allem in Zeiten der Corona-Pandemie werden Angebote wie die Online-Videosprechstunde gerne angenommen. Videosprechstunden eignen sich besonders gut für Leistungen, bei denen Patienten bspw. eine zweite Meinung einholen wollen oder einfach nur eine Beratung benötigen. Mit einer Videosprechstunde bieten Sie Ihren Patienten mehrere Optionen zur Kontaktaufnahme.

AP07 – Mehr Reichweite durch Social Media

Wer schreibt, der bleibt. Nutzen Sie Ihre Social-Media-Kanäle optimal und verschenken Sie nicht die Möglichkeit, damit die Patientenzufriedenheit zu erhöhen. Posten Sie regelmäßig! Ihre Inhalte müssen nicht immer zahnmedizinischer Natur sein. Tatsächlich sorgt ein guter Mix mit Neuigkeiten aus Ihrer Zahnarztpraxis für Abwechslung.

AP08 – Das gute Gefühl, als Mensch gesehen zu werden

Verbessern Sie die Patientenerfahrung, indem Sie Ihre Patienten wissen lassen, dass Sie es nicht für selbstverständlich halten, ihr Vertrauen zu genießen. Kleine Aufmerksamkeiten vermitteln Ihren Patienten mehr als nur eine Nummer zu sein. Versenden Sie bspw. unterschriebene Geburtstagskarten an Ihre Patienten. Oder halten Sie wichtige Details von Unterhaltungen fest und fragen Sie beim nächsten Mal nach.

AP09 – Optimale Termine für Ihre Patienten – und Ihre Praxis

Berücksichtigen Sie bei der Terminvergabe sowohl die Wünsche Ihrer Patienten als auch alle wichtigen Spezifika Ihrer Praxis. Ermöglichen Sie Ihren Patienten eine intelligente Terminvergabe zu jeder Zeit und an jedem Ort – ganz einfach online. Damit gehören lästige Warteschleifen der Vergangenheit an und ganz nebenbei reduzieren sich zukünftige Fehlbuchungen auf ein Minimum.

AP10 – Überreichen Sie Ihre Visitenkarte

Übergeben Sie Ihren Patienten eine Praxisvisitenkarte mit Bild, die die wichtigsten Praxisdaten und eine Abbildung der Räumlichkeiten mit dem Praxisteam enthält. Das dient der Imagepflege und hinterlässt in Form von selbstklebenden oder magnetisierten Exemplaren einen bleibenden Eindruck.

AP11 – Mimik, Gestik, Körpersprache

Eine positive, offene Körpersprache ist von enormer Bedeutung. Selbst bei Telefonaten ist die Körpersprache wichtig. Auch wenn der Gesprächspartner Sie nicht sehen kann, erkennt er oft an Ihrer Stimmlage, in welcher Position Sie sich befinden oder welchen Gesichtsausdruck Sie momentan haben. Mit einem Lächeln oder einem Lachen entspannen Sie das Gespräch sofort und die Einstellung des Kunden zu Ihnen wird verbessert.

11

Praxis-Hacks für einen ausgezeichneten Arbeitgeber

AA01 – Versenden Sie Grußkarten an ehemalige Bewerber und Mitarbeiter

Schicken Sie zum Geburtstag oder Weihnachten Grüße an ehemalige Bewerber und Mitarbeiter, um bei ihnen im Gedächtnis zu bleiben. Denn Sie wissen ja: Man sieht sich immer zweimal im Leben.

AA02 – Suchen Sie nach Mitarbeitern in der eigenen Zielgruppe

Stellen Sie Mitarbeiter ein, die Ihre Zielgruppe abbilden und Ihre Kunden sein könnten. Diese Personen wissen am besten, welche Bedürfnisse Ihre Zielgruppe hat und wie sich Ihr Service weiterentwickeln lässt, um die Zufriedenheit zu steigern. Die Patientenzufriedenheit steigt um ein Vielfaches, wenn Sie es schaffen, sich voll und ganz in die Wünsche und Bedürfnisse hineinzusetzen.

AA03 – Profitieren Sie vom Netzwerk der Bewerber, die Ihnen absagen

Wenn Ihnen ein guter Kandidat während des Bewerbungsprozesses absagt, profitieren Sie von seiner Reziprozität: Nutzen Sie ihn als Empfehlungsgeber. Fragen Sie ihn nach Empfehlungen zu anderen Leuten in seinem Netzwerk, die stattdessen auf die Stelle passen könnten. Gute Leute kennen gute Leute!

AA04 – Bieten Sie eine Zusammenarbeit mit Berufsschulen an

Die Fachkräfte von Morgen sitzen hier und bereiten sich auf die zukünftige Arbeit in der Praxis vor. Bringen Sie sich jetzt ein! Bieten Sie an, dass die Schüler Ihre Praxis besuchen, Sie oder Ihre Top-Mitarbeiter Vorträge in der Schule halten oder mit praktischen Übungen unterstützen.

AA05 – Feiern Sie langjährige Praxiszugehörigkeit

Ihre Mitarbeiter sind schon viele Jahre in Ihrem Team? Super! Zeigen Sie, dass Sie Loyalität wertschätzen. Feiern Sie gemeinsam Jubiläen, wie eine bestandene Probezeit oder eine mehrjährige Praxiszugehörigkeit bspw. mit einem Sektempfang oder einer kleinen Aufmerksamkeit.

AA06 – Ihre Mitarbeiter bestehen Prüfungen und lassen sich zertifizieren?

Klasse! Sie haben ein Spitzenteam. Seien Sie stolz darauf und zeigen Sie das! Zeigen Sie der Öffentlichkeit (und damit potenziellen Bewerbern und Patienten), wie gut Sie sind. Gute Fachkräfte gehen dorthin, wo sie sich weiter entwickeln können. Posten Sie Bilder von den Erfolgen auf Social Media und veröffentlichen einen Tag später einen Link zur Bewerbung für Ihr Team.

AA07 – Wertvolles Feedback

Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter bereits beim Onboarding, Ihnen stets Feedback zu geben, wenn ihnen in Ihrer Praxis etwas nicht gefällt. Teilen Sie ihnen mit, dass sie immer einen Anspruch auf eine dieser beiden Antworten haben: Entweder "Ja, das werden wir ändern." Oder "Nein, das behalten wir bei, weil ..."

AA08 – Wenn Sie ein guter Mitarbeiter verlässt

Wenn ein Top-Mitarbeiter Ihre Praxis verlässt, schenken Sie ihm zum Abschied symbolisch einen neuen Arbeitsvertrag: "Wir werden uns regelmäßig melden und erkundigen, wie es dir geht. Wir halten hier immer einen Platz für dich frei!" Viele Mitarbeiterinnen sind nach einem Wechsel unzufrieden mit ihrer Entscheidung. Das ist Ihre Chance, sie zurückzuholen! Außerdem haben sie einen großen Einfluss auf das Image Ihrer Praxis.

AA09 – Alles rotiert

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern Kurzrotationen mit anderen Tätigkeitsbereichen oder Abteilungen, bspw. zwischen Behandlungsassistenz und Empfang. Eine Woche im Jahr weitet nicht nur den Horizont beträchtlich, sie wird auch zu einer erheblich effektiveren Zusammenarbeit beitragen.

AA10 – Stellen Sie Mitarbeitern die Motivationsfrage als Hausaufgabe für das Feedback-Gespräch

Bitten Sie Ihre Mitarbeiter, zum nächsten Feedback-Gespräch, ihre Antwort auf die Frage “Was motiviert dich?” mitzubringen. Sie können dann darüber sprechen, was zu tun ist, damit Ihr Mitarbeiter in Zukunft mehr von solchen Dingen macht, die ihn wirklich motivieren. Die Qualität seiner Ergebnisse wird schlagartig steigen!

AA11 – Aktiv zuhören

In einem Konfliktgespräch kommt es zunächst darauf an, die Position des Gegenübers in Ruhe anzuhören und zu verstehen zu versuchen. Das schafft Vertrauen und hilft beim Finden eines gemeinsamen Weges. Kern eines solchen aktiven Zuhörens ist, das Gehörte mit eigenen Worten zu wiederholen: “Ich habe verstanden, dass ...” Halten Sie Blickkontakt – die wortführende Person anzusehen, unterstreicht das aufmerksame Zuhören.

Praxis mit Zukunft

