

PROPHYLAXE

Sie wollen Ihre Prophylaxe-Leistungen ausbauen? Ein gutes Projektmanagement hilft Ihnen dabei!

von Elke Schilling, DentoCoach, Langelshelm, www.schilling-dentocoach.de

| Viele Praxen würden gerne ihre Prophylaxe-Leistungen ausweiten. Das hat zum einen wirtschaftliche Aspekte, zum anderen steigen aber auch die Bedürfnisse der Patienten nach solchen Behandlungen. Das steigende Gesundheitsbewusstsein führt zu einer vermehrten Nachfrage von Leistungen aus dem sogenannten zweiten Gesundheitsmarkt. Dieser Markt grenzt sich durch die Inanspruchnahme von Leistungen ab, die durch gesetzliche Krankenkassen und die private Krankenversicherungen nicht oder nur teilweise erstattet werden. Dazu gehören u. a. die zahnärztlichen Prophylaxe-Leistungen. |

Wachsender Markt erfordert ein gutes Projektmanagement

An erster Stelle bestimmt die medizinische Notwendigkeit – präventiv wie therapeutisch – das Behandlungsspektrum der Patienten. Schaut man sich die fünfte Mundgesundheitsstudie an, so ist klar zu erkennen, dass auch in den nächsten Jahren die Prophylaxe-Leistungen in den Praxen einen hohen Stellenwert haben werden. Zwar nehmen Karieserkrankungen ab. Jedoch ist jeder zweite jüngere Erwachsene von einer parodontalen Erkrankung betroffen. Prognostisch gesehen steigt der Behandlungsbedarf bei der Parodontitis wegen der demografischen Entwicklung an. Daraus ergibt sich eine sehr große Zielgruppe und damit ein großer, noch weiterer wachsender Markt. Um diese Patienten zielgerichtet zu versorgen, braucht man ein Projektmanagement.

Das Projekt definieren und das Projektziel formulieren

Beginnen sollte man damit, dass die Praxisinhaber ihr Projekt „Ausbau der Prophylaxe-Leistungen“ klar definieren und das Projektziel formulieren. Diese Zielformulierung sollte nach dem SMART-Prinzip (spezifisch, messbar, aufgabenorientiert, realistisch, terminiert) erfolgen. Ein Beispiel hierfür wäre, 1.260 PZR's jährlich (30 pro Woche multipliziert mit 42 Wochen) abzuarbeiten.

Wer bildet das Projektteam und welche Aufgaben hat es?

Der nächste Schritt besteht darin, ein Projektteam zu bilden. In diesem Team sollten – je nach Praxisgröße – der Praxisinhaber und jeweils Kollegen/innen aus der Behandlungsassistenz, der Verwaltung/Rezeption und die Prophylaxefachkraft sein. Gibt es bisher noch keine Prophylaxeassistentin, ist die Suche nach einer geeigneten Praxismitarbeiterin der primär notwendige Schritt für das Projekt. Das Projektteam sollte Ihren Patientenstamm analysieren – also festlegen, welche Patienten beispielsweise eine PZR benötigen. So kann man bestimmte Patientengruppen erfassen, die in der Praxis – je nach Behandlungsspektrum – häufig behandelt werden und eine PZR brauchen. Das können beispielsweise Patienten vor und nach implantologischem Zahnersatz, Neupatienten, Schwangere, Diabetiker usw. sein.



Behandlungsbedarf
bei der Parodontitis
steigt

1.260 PZR's jährlich
als Ziel?

Patientengruppen
erfassen, die eine
PZR brauchen

Eine weitere Aufgabe des Projektteams ist die Ressourcenplanung. Dies umfasst – wie bereits angesprochen – die personellen Möglichkeiten der Praxis, d. h. wer führt dann die Prophylaxe-Leistungen durch? Ist die Person qualifiziert genug oder wird eine weitere Fachkraft benötigt? Außerdem müssen Raum- und Geräteressourcen betrachtet werden. Gibt es ein freies Zimmer, in dem ständig Prophylaxe-Maßnahmen durchgeführt werden können, und sind auch entsprechende Geräte dafür vorhanden?

**Ressourcenplanung:
Wer wird benötigt
und wer macht was?**

Sehr wichtig ist es auch, vor dem Projektstart das Terminmanagement zu betrachten. Falls kein Zimmer ständig für die Prophylaxe frei ist, müssen Zeiten eingeplant werden, in denen beispielsweise der Behandler lange in einer Sitzung ist – wie bei einer Präparation oder einer OP. Dann ist ein anderes Zimmer für die Prophylaxe frei. Gut ist es, wenn kontinuierlich Zeiten hierfür im Terminplan ausblockiert werden. Eine gute Organisation der Termine ist somit die Grundlage einer guten Auslastung der Prophylaxe-Abteilung.

Chancen und Projektrisiken ermitteln

Zur klassischen Projektplanung gehört auch die Formulierung der Chancen und Projektrisiken. Als Chancen sind ganz klar die wirtschaftliche Gewinne zu erwähnen.

■ Beispiel: Ermittlung der Umsätze einer ZMP

Eine ZMP arbeitet 38 Stunden pro Woche, die sich wie folgt aufteilen: 30 Stunden für die PZR, 5 Stunden Kinderprophylaxe (IP 1 bis 4), 3 Stunden Instrumentenpflege etc. Daraus ergibt sich die folgende Rechnung:

- 1 IP erwirtschaftet ca. 50 Euro -> 10 x 50 Euro = 500 Euro
- 1 PZR erwirtschaftet ca. 100 Euro -> 30 x 100 Euro = 3.000 Euro

Das macht insgesamt einen Betrag von 3.500 Euro pro Woche, in vier Wochen 14.000 Euro (20 x IP, 120 x PZR) und bei 42 Wochen im Jahr 147.000 Euro!

Ein Projektrisiko könnten hohe Investitionskosten sein – beispielsweise für ein neues Behandlungszimmer oder die Geräte. Auch für die Aus- oder Fortbildung bzw. die Beschäftigung einer Prophylaxefachkraft müssen Kosten eingeplant werden. Ein weiteres Risiko könnte sein, dass die Patienten die neuen Leistungen nicht annehmen und sich damit die Investitionskosten nicht tragen.

**Mögliche Projekt-
risiken: hohe
Investitionen und
Fortbildungskosten**

Die Planung der „Meilensteine“

So wichtig wie die klare Zielformulierung ist auch vor dem Projektbeginn die Planung der „Meilenstein“. Hier werden Zwischenziele – z. B. „Wie viele PZR wollen wir pro Monat durchführen?“ – vom Projektteam definiert. Weiter wird das Projekt in verschiedene Projektphasen eingeteilt. In diesen einzelnen Phasen wird terminlich geregelt, wann welche Abschnitte – z. B. ein neues Behandlungszimmer, Termine für Schulungen usw. – ablaufen und erledigt sein müssen, um das Projektziel sicher zu erreichen.

In einer der ersten Projektphasen sollte dementsprechend die Kommunikation der Zielsetzung im gesamten Praxisteam stattfinden. Sehr wichtig ist, dass alle in der Praxis von dem Projekt wissen und an der Umsetzung mit beteiligt sind. Häufig werden daher in den ersten Projektphasen Team-schulungen benötigt, um alle mit dem Projekt vertraut zu machen. Hier muss klar gemacht werden, warum die Prophylaxe-Leistungen ausgebaut werden. Die medizinische Behandlungsnotwendigkeit und die Patientenbedürfnisse sollten vor wirtschaftlichen Aspekten an erster Stelle stehen.

Da der Großteil der Prophylaxe-Leistungen selbst gezahlt werden muss, ist es wichtig, die Beratungsgespräche zu trainieren. Behandlungspfade sollten erstellt und den Mitarbeitern erläutert werden. Ein Pfad könnte z. B. sein:

- Aufgrund welcher diagnostischer Maßnahmen – z. B. dem PSI-Code – muss der Patient in die Prophylaxe?
- Oder: Wie ist das Vorgehen bei einer Neuversorgung mit Zahnersatz und Implantationen? Hier ist eine PZR und häufig auch eine PAR-Behandlung vor dem Behandlungsbeginn indiziert.

Die Voraussetzungen für den Projektstart

Sind alle Voraussetzungen geschaffen, kann das eigentliche Projekt starten. Diese Voraussetzungen könnten sein: Es gibt eine Prophylaxekraft, die notwendigen Raum- und Terminkapazitäten liegen vor, das gesamte Praxisteam ist über das Projekt informiert und entsprechend geschult. Jetzt müssen die Behandler ihre Patienten auf die Möglichkeiten der Prophylaxe-Maßnahmen hinweisen und gezielt anordnen. Die Behandlungsassistenz sollte bei der Beratung unterstützend tätig sein. Sie sollte über Abläufe, Materialien, Kosten, Zeitaufwand und vor allem dem Nutzen dieser Behandlungen bestens informiert sein. Die Kollegin an der Rezeption sorgt dann für zeitnahe Termine und weist bei jeder Terminvergabe auf das neue Behandlungsspektrum hin.

PRAXISHINWEIS | Wichtig ist, dass die Prophylaxefachkraft den Patienten fachlich und persönlich gut behandelt. Sie sollte in Absprache mit dem Zahnarzt gleich nach der Behandlung den nächsten Recalltermin in Verbindung mit einer Kontrolle vereinbaren. Damit keine Ausfallzeiten entstehen, sollten die Patienten immer mindestens 48 Stunden vorher auf den Termin hingewiesen werden. Das sichert eine gute Auslastung der Prophylaxe-Abteilung.

Welche Marketingmaßnahmen können durchgeführt werden?

Sicherlich kann eine Praxis in großem Rahmen wie z. B. einer Zeitungsannonce auf das neue Behandlungsspektrum hinweisen. Aber auch kleine kostengünstige Maßnahmen funktionieren sehr gut. So kann ein Patientenflyer entworfen werden, in dem sich die Prophylaxefachkraft vorstellt und ihre Leistungen beschreibt. Dies kann auch in Form eines Aushangs in der Praxis oder eines Patientenanschreibens geschehen, das bei jeder Terminvergabe mitgegeben wird. Die einfachste Maßnahme ist allerdings die direkte Kommunikation mit dem Patienten durch das Praxisteam.

Behandlungspfade erstellen und den Mitarbeitern erläutern

Immer mindestens 48 Stunden vorher auf den Termin hinweisen

Zeitungsannonce, Patientenflyer und Aushang in der Praxis

Ein ständiges Projektcontrolling ist notwendig

Für die Umsetzung des Projekts ist ein regelmäßiges Projektcontrolling notwendig. Die Ergebnisse sollten ständig überprüft werden. Beispielsweise muss sichergestellt werden, dass die Patienten aus der Patientenstammanalyse wirklich vor jeder Herstellung eines neuen Zahnersatzes eine PZR erhalten oder dass die Behandlungspfade eingehalten werden. Nur so können frühzeitig Abweichungen vom Plan und Ziel erkannt werden. Ein solches Projekt erfordert sicherlich viel Zeit und Aufwand. Aber durch eine gezielte und konsequente Planung sind Erfolge schnell sichtbar.

Wichtig ist, dass es nicht nur bei der anfänglichen Begeisterung für das Projekt bleibt, sondern kontinuierlich daran gearbeitet wird, bis das angestrebte Projektziel erreicht ist.

Die Projekt-und Zeitplanung

Das Gesamtprojekt sollte in Projektphasen und Teilaufgaben gegliedert werden. Dies erhöht die Übersicht über den Verlauf. Bei der Planung von größeren Projekten werden Arbeitspakete geplant, um Aufgaben bestimmten Stellen und Personen zuzuordnen. Hier werden außerdem die Aufgaben und Tätigkeiten, die Verantwortlichkeiten, die Durchführungszeit und die Kosten beschrieben. Die folgende Übersicht zeigt beispielhaft die möglichen Maßnahmen mit den Zeitintervallen auf:

■ Beispielplan

Projektphase	Tätigkeit	Zeitraum
Vorphase des Projekts	Ideensammlung, Bildung des Projektteams und Zielformulierung	10/2017 1 Woche
Planung	Projektplanung, Zeitplanung und Ressourcenplanung	10/2017 1 Woche
Durchführung	Ausbildung, Fortbildung/Suche nach einer Prophylaxekraft	11/2017
	Prophylaxezimmer einrichten	11/2017
	Teamschulungen durchführen	11/2017
	Marketingmaßnahmen festlegen und planen	11/2017
	Patienten zu Prophylaxemaßnahmen inklusive Terminvergabe beraten	12/2017 fortlaufend
	Prophylaxebehandlungen durchführen	01/2018 fortlaufend
	Projektcontrolling	10/2017 fortlaufend

Der Projektabschluss

Nach dem Erreichen des Projektziels sollten sich die Prophylaxe-Leistungen in den täglichen Praxisablauf etabliert haben und für zufriedene Patienten sorgen. Für das Erreichen des angestrebten Projektziels kann gemäß der Zieldefinition beispielsweise ein Zeitrahmen von einem Jahr vorgesehen sein.

Abweichungen vom Plan frühzeitig erkennen und beheben

Gliederung in Projektphasen und Teilaufgaben

Zeitraumen könnte ein Jahr sein