

Mittwochnachmittag bleibt die Praxis geschlossen

Können sich niedergelassene Zahnärzte patientenfeindliche Sprechstundenzeiten noch leisten?

BAD HOMBURG – Der Druck auf den niedergelassenen Zahnarzt wächst. Trotzdem lassen viele Kollegen ihre Praxen mittwochnachmittags geschlossen, obwohl das ihre Position gegenüber der Konkurrenz schwächt.

Der Gesundheitsmarkt ist der wachsende Markt der Zukunft. Doch mit diesem wachsenden Markt gehen viele Veränderungen einher, die auch ein Umdenken der medizinischen Leistungserbringer erfordern. Dies gilt derzeit im Besonderen für Zahnärzte, da seit dem April 2007 per Gesetz ihre Zulassungsbeschränkungen aufgehoben wurden. Dies bedeutet, dass sich Zahnärzte bundesweit in bisher gesperrten Gebieten niederlassen können.

Voraussichtlich wird sich langfristig der bereits bestehende Konkurrenzdruck unter Zahnärzten weiter erhöhen, doch Zahnärzte, die sich den Herausforderungen stellen, haben gute Chancen, mit dem Markt zu wachsen.

Einrichtung der Sprechzeiten ist weitestgehend frei

Ungeachtet der zunehmenden Konkurrenz halten aber viele Zahnärzte an früheren Standestraditionen fest. Dies gilt insbesondere für die Einrichtung der Sprech- und Behandlungszeiten. Die entsprechende Regelung in der Berufsordnung der Zahnärzte bestimmt nur, die Sprechstunden grundsätzlich so zu legen, dass sie eine zahnärztliche Versor-

gung ermöglichen. Im Übrigen sind die Zahnärzte völlig frei in der Festlegung ihrer Sprechstundenzeiten.

Trotz dieser Freiheiten nutzen viele Zahnärzte diese Möglichkeit bis heute nicht. Ein gutes Beispiel für überkommene Gewohnheiten ist der

RECHT VERSTÄNDLICH Praxis-Tipps von den Medizinanwälten

Ruhetag am Mittwochnachmittag. Früher war es durchaus üblich, dass Arzt- und Zahnarztpraxen an Mittwochnachmittagen geschlossen hatten. Hintergrund war, dass die Zahnärzte den Mittwochnachmittag dafür genutzt haben, ihre Abrechnung und sonstige Verwaltungstätigkeit zu erledigen. Aber welchen Sinn hat es, dass alle Zahnärzte am gleichen Tag ihre Abrechnungen machen? Häufig findet sich auf Schildern folgender Verweis: „Geöffnet zu den üblichen

Medizinanwälte BLP

Die Kanzlei „Medizinanwälte BLP“ in Frankfurt a. M. und Bad Homburg berät bundesweit Ärzte und Zahnärzte, speziell im niedergelassenen Bereich. Ein Beratungsschwerpunkt ist das ärztliche Werbe- und Berufsrecht. Die Kanzlei kooperiert mit SPECTATOR DENTISTRY und wird die Leser regelmäßig mit nützlichen Tipps für die Praxis versorgen.

Sprechstundenzeiten“. Was genau meint der Zahnarzt mit diesem Hinweis?

Service wird vom Patienten kritischer wahrgenommen

Bis heute gibt es erstaunlich viele Zahnarztpraxen, die Sprech- und Behandlungszeiten von 9 bis 12 Uhr und 15 bis 17 Uhr anbieten. Doch solche Praxiszeiten stoßen beim Durchschnittspatienten auf wenig Gegenliebe.

Tatsache ist, dass sich mit der Veränderung im Gesundheitswesen auch ein Bewusstseinswandel beim Patienten eingestellt hat. Nicht nur die eigentliche zahnärztliche Behandlung, sondern auch der Service, den die Zahnarztpraxis bietet, wird zunehmend sensibler und kritischer wahrgenommen. Der Patient wird regelmäßig aufgrund seiner fehlenden Fachwissens die Qualität einer zahnmedizinischen Leistung nicht differenziert und adäquat beurteilen können. Deswegen sind andere, sekundäre Kriterien für seine Entscheidung, welche Praxis er aufsucht oder welcher Praxis er treu bleiben wird, von gesteigerter Bedeutung. Denn der Service am und rund um den Patienten rückt zunehmend in den Vordergrund, da die Patienten immer mehr Leistungen aus eigener Tasche finanzieren müssen. Hier können flexible Sprechstundenzeiten für seine Entscheidung ausschlaggebend sein.

Denn auch der Patient, ähnlich wie der Zahnarzt selbst, steht im Berufsleben unter erhöhtem Druck. Das



wahrnehmen können, da viele Arbeitgeber kein Verständnis dafür haben, wenn der Arbeitnehmer für den Zahnarztbesuch fehlt.

Hieraus folgt jedoch nicht, dass alle Praxen rund um die Uhr geöffnet sein müssen. Auch hier gilt es, die Positionierung der eigenen Praxis und vor allem ihrer Patientenstruktur genau zu analysieren. Hilfreich kann zum Beispiel eine Umfrage beim Patienten sein. Am Ende dieser Analyse sollte der Zahnarzt entsprechend den Bedürfnissen seines Patientenkontextes seine Praxiszeiten einrichten. Diese sollten jedoch trotz allem so flexibel eingerichtet werden, dass auch die Patienten noch bedient werden können, die nicht zum typischen Patientenstamm zählen. Beispielsweise sollte eine Kinderzahnarztpraxis auch Sprechstunden für Kinder berufstätiger Mütter anbieten.

Zahnarzt sollte sich als Dienstleister verstehen

Schließlich sollte den unterschiedlichen Bedürfnissen der Patienten auch durch ein gut organisiertes Terminmanagement Rechnung getragen werden.

Fazit: Die Sprechstundenzeiten bieten viel Spielraum, die Praxis zu definieren und für unterschiedliche Patienten attraktiv zu sein. Um sich bei der wachsenden Konkurrenz durchzusetzen, sollte sich der Zahnarzt auch als Dienstleister verstehen und bei der Einrichtung der Praxiszeiten flexibel auf die Bedürfnisse seiner Patienten reagieren. (RA Jens Pätzold)

Statt von starrer Öffnungszeiten sollten Zahnarztpraxen flexible Zeiten anbieten.

bedeutet, dass immer weniger Patienten zu den „üblichen, traditionellen“ Praxiszeiten Zahnarztbesuche