



Viele Vorteile für  
den Inhaber, das  
Praxisteam und die  
Patienten

Es gibt immer mehr  
Praxen mit Mehr-  
behandlern

BEST PRACTICE

## Mit erweiterten Praxisöffnungszeiten können Sie Patienten binden

von Dr. Detlev Nies, Sachverständiger für die Bewertung von Arzt- und Zahnarztpraxen, [www.praxisbewertung-praxisberatung.com](http://www.praxisbewertung-praxisberatung.com)

▫ Viele ältere Kollegen werden sich noch an „alte Regelöffnungszeiten“ erinnern: Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag hatte die Praxis von 8:30 bis 12:30 Uhr und von 14:00 bis 18:00 Uhr geöffnet, am Mittwoch von 8:00 bis 13:00 Uhr, und der Nachmittag war am Mittwoch frei. Samstag und Sonntag war die Praxis geschlossen. Abweichungen von dieser Praxisöffnungszeit gab es maximal um 30 Minuten, Werbung war verboten. Doch das hat sich inzwischen grundlegend geändert. Erweiterte Praxisöffnungszeiten sind ein wichtiger Patientenservice geworden. ▫

### Das sind die Gründe für erweiterte Sprechstunden

Für verlängerte Praxisöffnungszeiten und Sprechstunden am Abend sowie am Wochenende ist eine Reihe von Faktoren ausschlaggebend:

- Viele berufstätige Patienten scheuen sich, wegen eines Zahnarztbesuchs um Urlaub oder Freistellung nachzufragen, weil sie entweder den Urlaub anders verplant haben oder ihr Arbeitgeber unter Hinweis auf Arbeitszeitmodelle eine Freistellung verweigert: Arbeitet der Patient z. B. in einem Schichtmodell, ist es ihm zuzumuten, die (Zahn-)Arzttermine auf seine arbeitsfreie Zeit zu legen (Stichwort: „Flexibilisierung“).
- Das Verbot der Werbung für (zahn-)medizinische Dienstleistungen wurde faktisch aufgehoben, sodass Kollegen u. a. mit patientenfreundlichen Öffnungszeiten auf sich aufmerksam machen können.
- Der Trend zu größeren Praxiseinheiten hat dazu geführt, dass insbesondere in Mehrbehandlerpraxen ein Schichtsystem mit deutlich längeren Praxisöffnungszeiten eingeführt werden konnte.
- Der Kapitalbedarf für die Einrichtung einer Praxis ist immer größer geworden. Dadurch ist der wirtschaftliche Druck gestiegen, die Praxis länger offenzuhalten und die höheren Umsätze und Gewinne zu erzielen, die zur Deckung der Praxiskosten und der Bedienung der Kredite erforderlich sind.
- Das Praxispersonal arbeitet in der Regel lieber in einem Schichtsystem mit Früh- und Spätschichten als mit unveränderlichen täglichen Arbeitszeiten. Praxen ohne Schichtsystem tun sich bei der Personalsuche schwer, weil bei den (zahn-)medizinischen Berufen die Arbeitszeit der ZFA/MFA eng an die Arbeitszeit des Praxisbetreibers gekoppelt ist.

### Der Trend zu variablen Praxisöffnungszeiten hält an

Aus allem ist ablesbar, dass der Trend hin zu variableren und längeren Praxisöffnungszeiten anhält und sich in Zukunft sogar noch verstärken dürfte. Zwar ist die Zahl der zahnärztlichen Einzelpraxen in den letzten Jahren – gemessen als prozentualer Anteil aller Praxen – konstant geblieben. Da die Zahl der

Praxen – absolut betrachtet – aber jedes Jahr um einige Hundert Praxen zurückgeht und zugleich die Zahl der angestellten Zahnärzte überproportional steigt, ist die Annahme realistisch, dass die Zahl der Praxen mit mehr als einem Behandler in den letzten Jahren deutlich zugenommen hat.

## Der Schichtbetrieb ist wirtschaftlich

Allen Praxen, in denen mehr als ein Behandler tätig ist, kann bei wirtschaftlicher Betrachtungsweise nur empfohlen werden, die Praxis auf einen Schichtbetrieb umzustellen. Es sollte eine Frühschicht und eine Spätschicht eingerichtet werden, z. B. von 7:30 bis 14:30 Uhr und von 13:00 bis 20:00 Uhr. Denn fragt man Berufstätige nach Wunschbehandlungszeiten, lautet die Antwort oft: „Ich kann vor 9:00 Uhr und nach 17:30 Uhr“.

### Zusätzliche Sprechzeiten für Berufstätige einrichten

Deshalb könnte Ihr Angebot für Berufstätige sein:

- Richten Sie z. B. an 2 Tagen der Woche Abendsprechstunden ein und öffnen Sie die Praxis dann bis 19:00 Uhr. Und/oder denken Sie an Morgensprechstunden bereits ab 7:00 Uhr.
- Legen Sie die Termine von älteren Patienten auf den späten Vormittag oder den frühen Nachmittag. So können Sie morgens und abends vorrangig berufstätige Patienten annehmen.
- Je nach Zeitbudget und Praxisgröße: Kommt für Sie auch eine Samstagsprechstunde in Betracht – z. B. 14-täglich samstags von 10:00 bis 15:00 Uhr?

### Übergaben sinnvoll regeln

Eine mittägliche Überlappungszeit von z. B. 13:00 bis 14:30 Uhr ist aus mehreren Gründen sinnvoll:

- Die Übergabe von der Früh- zur Spätschicht ist sichergestellt.
- Teambesprechungen können problemlos anberaumt werden, weil alle Praxismitarbeiter(innen) anwesend sind.
- Patienten, die praxisintern den Behandler wechseln (z. B. wegen unterschiedlicher Tätigkeitsschwerpunkte) oder gemeinsam beraten, untersucht oder behandelt werden sollen, können lückenlos betreut werden.
- Die Koordination der Behandler untereinander ist ohne größere Störungen möglich.

In den meisten Praxen wechselt das Personal wöchentlich von der Früh- in die Spätschicht und umgekehrt, während die Behandler innerhalb der gleichen Woche in Früh- und Spätschichten arbeiten. So können alle Behandler in kurzen Abständen sowohl vormittags als auch nachmittags Termine anbieten.

### Wirtschaftlich günstige Folgen

Durch eine derartige Planung werden sowohl die Praxisöffnungszeit als auch die den Patienten zur Verfügung stehende Behandlungszeit im Vergleich zur Behandlungszeit einer „echten“ Einzelpraxis fast verdoppelt. Die Differenz zur Behandlungszeit einer Einzelpraxis wird bei betriebswirtschaftlicher Betrachtungsweise regelmäßig überkompensiert durch

Früher oder länger  
und an Samstagen  
öffnen?

Jeder arbeitet  
einmal in der  
Früh- und einmal in  
der Spätschicht

Praxisöffnungs- und  
Behandlungszeiten  
verdoppeln sich

- die Möglichkeit, die Praxis das gesamte Jahr durchgehend zu betreiben: Urlaubsabwesenheiten und Krankheitszeiten stellen in der Regel keine Gründe mehr dar, aus denen eine Praxis den Betrieb unterbrechen muss.
- die bessere Auslastung des in die Praxissubstanz investierten Kapitals: Die angeschafften Geräte werden länger und/oder intensiver genutzt.
- Einsparmöglichkeiten, weil Teile der Praxisausstattung nur einmal angeschafft werden müssen (z. B. Rezeption, Sterilisation, OPG, Einbauschränke): Diese müsste sonst jeder praktizierende Kollege für sich erwerben.

## Lösungen für Einbehandlerpraxen

Was aber kann der niedergelassene „Einzelkämpfer“ tun, der einen angestellten Zahnarzt aus unterschiedlichen Gründen nicht beschäftigen kann oder will oder in Einzelfällen z. B. aus gesundheitlichen Gründen ausgedehnte Mittagspausen braucht?

Wesentlich teurer als der eigentliche Urlaub kommt dem Einzel-Zahnarzt das Schließen der Praxis während des Urlaubs zu stehen. Denn die Fixkosten einer Zahnarztpraxis betragen in der Regel mehr als drei Viertel der Gesamtkosten des Praxisbetriebs. Das Problem, die Praxis aus wirtschaftlichen Überlegungen ganzjährig offenzuhalten, lässt sich in einer Praxis mit nur einem Behandler aber nicht zufriedenstellend lösen: Entweder muss der Praxisinhaber auf Urlaub verzichten oder er muss einen Vertreter einstellen. Hört man sich in Kollegenkreisen um, wird man feststellen, dass sich die Zufriedenheit mit der Arbeit von Praxisvertretern in Grenzen hält. Ausbildungsassistenten dürfen im ersten Jahr ihrer Praxistätigkeit nicht allein in der Praxis arbeiten.

Jeder Praxisinhaber sollte sich überlegen, ob er seinen Praxisbetrieb derart umstellen kann, dass er mit einem auf Teilzeitbasis angestellten Kollegen beginnt und einen Schichtbetrieb allmählich aufbaut. Bevor solche Veränderungen vorgenommen werden, ist aber unbedingt zu prüfen, ob die Voraussetzungen für eine derartige Maßnahme gegeben sind (also Finanzstatus, Praxissubstanz, Personalstand, Platzangebot, Praxiskonzept mit Konkurrenzsituation, Bevölkerungs- und Patientenstruktur).

Falls dieser Weg nicht gangbar ist, bleibt nur die Möglichkeit, die Öffnungszeiten so zu modifizieren, dass die Praxis zumindest an einem Tag früher öffnet und an einem anderen Tag später schließt. Auf diese Weise finden Patienten, die aus zeitlichen Gründen sonst nicht kommen können, den Weg in die Praxis.

### WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Siehe Urteilscommentierung in dieser Ausgabe: „Samstagsprechstunde: Die Mitarbeiter müssen auch arbeiten!“ [ZP 08/2018, Seite 10]
- Die gesetzlichen Krankenversicherungen treten zurzeit für eine Erhöhung der für Ärzte vorgeschriebenen Mindest-Sprechstunden für gesetzlich Versicherte von 20 auf 25 pro Woche ein, damit Kassenpatienten schneller Termine bekommen. Die Ärzte fordern dementsprechend mehr Geld (siehe [www.iww.de/s1834](http://www.iww.de/s1834)).
- Beitrag: „Leitfaden zur Umstellung einer Einbehandlerpraxis auf eine Mehrbehandlerpraxis“ [ZP 02/2012, Seite 6]
- Beitrag: „Umstellung einer Einbehandlerpraxis auf eine Mehrbehandlerpraxis“ – Teil 2 [ZP 03/2012, Seite 3]

In Einzelpraxis sind  
v. a. Urlaubszeiten  
problematisch

Kollegen erst einmal  
in Teilzeit anstellen

Praxisöffnungszeiten  
modifizieren

### SIEHE AUCH

Beitrag auf Seite 10  
dieser Ausgabe

