

Schnell und einfach in die Digitalisierung starten

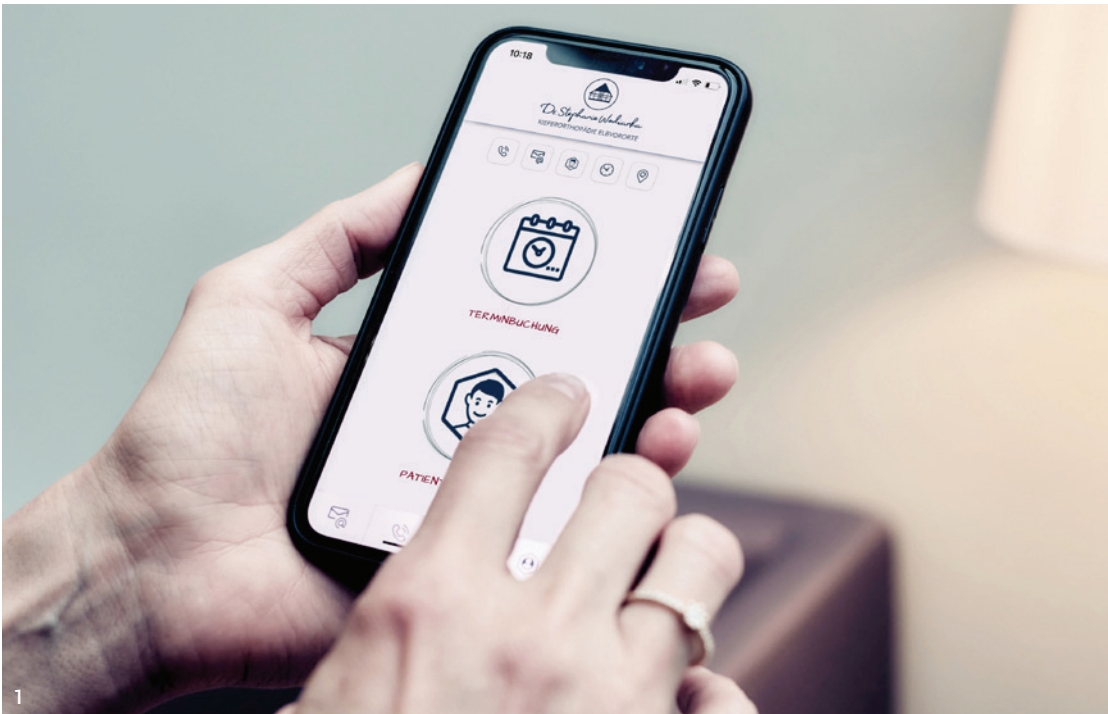


Abb. 1: Online-Terminbuchung einfach und flexibel über Handy, Tablet oder Desktop. Abb. 2: Digital und automatisch: Im Patientenportal stehen alle wichtigen Unterlagen schon vor dem Ersttermin bereit.

← Seite 1

In meiner kieferorthopädischen Fachpraxis habe ich bereits eine Vielzahl digitaler Prozesse erfolgreich mit dem Team integriert. Mit der Einführung des Patientenportals haben wir jetzt den größten positiven Effekt auf unseren Praxisalltag im Sinne unserer Patient*innen und deren Eltern erzielt.

Digitalisierung – muss das sein?

Um „Die Digitalisierung“ kommt keiner herum. Jede Praxis ist schließlich zwangsweise bereits auf dem Weg. Die Frage ist, wie weit man gehen und wie konsequent man seine Praxis zukunftsfähig machen möchte. Wer sich als Praxis von der Menge abheben will und mit einem individuellen Patientenservice sowie professionellem Behandlungsablauf punkten möchte, der kommt an größeren Transformationsprozessen nicht vorbei. Denn es liegt auf der Hand: Digitalisierung hilft dabei, Strukturen und Abläufe schneller, besser und effektiver zu gestalten und dadurch wertvolle Ressourcen einzusparen. Natürlich immer unter der Berücksichtigung des Datenschutzes und der fachlichen funktionellen Behandlungsqualität!

Digitalisierung – wo anfangen?

Digitalisierung ist kein „Wir machen das jetzt mal schnell“. Dahinter steckt ein Transformationsprozess, der nicht nur die Abläufe an sich, sondern auch die Menschen dahinter betrifft.

TIPP:

Nicht alles auf einmal anpacken! Die digitale Transformation ist ein Weg, der aus vielen kleinen Schritten besteht.

Daher rate ich, die Mitarbeitenden mit ihren Sorgen, Fragen und Ängsten ernst zu nehmen und in den Transformationsprozess zu involvieren. Als gesamtes Praxisteam sollte man sich die zentralen Fragen stellen: Wo haben wir mit möglichst wenig Aufwand den größten Nutzen für die Praxis? Und das gilt für jeden großen Bereich einzeln: Behandlung, Praxislabor und Patientenservice.

Man muss beim Start nicht zwischen Servicequalität und Teamentlastung entscheiden. Ganz im Gegenteil: Mit einem Patientenportal wird der Patientenservice optimiert, während das Team durch die Automatisierung manueller Routineaufgaben entlastet wird. Bestes Beispiel dafür ist die Online-Terminvergabe.

Online-Terminbuchung als erste wichtige Stellschraube

58 Prozent der Patient*innen bevorzugen eine Online-Terminvereinbarung.¹ In meiner kieferorthopädischen Fachpraxis haben wir genau an dieser Stelle den ersten großen Schritt beim Patientenservice gemacht. Die Online-Terminbuchung

über unsere Praxis-Website erleichtert die Arbeitsabläufe des Teams enorm und bringt nicht nur den Patient*innen einen großen Vorteil. So können sie Termine 24/7 bequem von zu Hause aus buchen und werden automatisch per E-Mail oder SMS rechtzeitig an ihren Termin erinnert. Für uns ein positiver wirtschaftlicher Effekt, denn die Quote der Ausfalltermine wird auf ein Minimum reduziert. Kommt es durch die rechtzeitige Terminerinnerung zu einer Absage, können freigewordene Terminslots wieder neu vergeben werden. Alles in allem konnten wir die Prozesse um die Terminverwaltung so stark automatisieren, dass die manuellen Aufwände meines Teams nachweislich zurückgegangen sind und meine Mitarbeitenden sich den wichtigen Dingen in der Patientenbetreuung widmen können.

20 MINUTEN ZEIT EINSPAREN PRO PATIENT*IN:

- 1) *Ersttermin vereinbaren, Patient*in anlegen, Stammdaten pflegen in fünf Minuten statt zehn.*
- 2) *Zehn Minuten Zeitersparnis durch vollautomatisierte Bereitstellung von Anamnesebogen und zusätzlichen Formularen.*
- 3) *Automatisierte Übertragung vorhandener Patient*innen-Unterlagen spart weitere fünf Minuten kostbare Zeit.*

Bequem und einfach bis zum Ersttermin

Für den digitalen Prozess nutzen wir die Softwarelösung medondo coordinator, mit der bereits viele Praxisabläufe digital abgebildet werden können. Dadurch können wir Patient*innen und deren Eltern begleiten. Wenn ein/e Patient*in bei uns eine Online-Erstberatung vereinbart, wird damit auch der Zugang zum Patientenportal aktiviert, wo wir dem Patient*in im nächsten Schritt auch den passen-

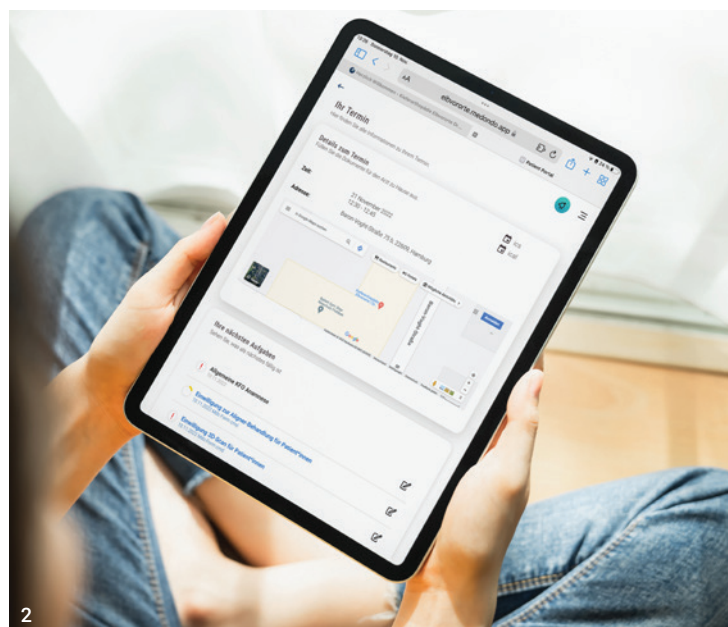
den Anamnesebogen, Aufklärungsinformationen und weitere Unterlagen online zur Verfügung stellen. Das passiert komplett automatisiert und datenschutzkonform: Bei der Buchung einer bestimmten Terminart bekommt der/die Patient*in automatisch die entsprechenden Informationen zugestellt. Wir können abhängig von der jeweiligen Terminart sogar unterschiedliche und beliebig viele Anamnesebögen und Aufklärungsinformationen auch als Videos bereitstellen. Der/die Patient*in kann diese digital unterzeichnen und ist am Tag des ersten Termins bereits umfassend informiert. Das erleichtert die Abläufe vor Ort enorm. Bewährt hat sich auch die automatisierte Erinnerung an das Ausfüllen des Anamnesebogens vor dem Ersttermin. Ein weiterer Vorteil: Patient*innen können das Patientenportal bequem von zu Hause oder unterwegs mit dem Smartphone oder Tablet nutzen. Sämtliche Dokumente können mithilfe des im coordinator integrierten Formular-Designers an das eigene Behandlungskonzept angepasst werden. Dieser wurde speziell für den Zweck entwickelt, mit wenigen Klicks Vorlagen für Formulare und Informationsblätter zu erstellen und bequem mit Patient*innen, Überweiser*innen und mitbehandelnden Ärzt*innen zu teilen.

Warum hat ein digitales Patientenportal einen positiven Effekt auf den Praxisalltag?

Wenn man mich fragt, welcher digitale Schritt im Patientenservice den bislang größten positiven Effekt für meine Praxis gebracht hat, dann lautet die Antwort: das Patientenportal des medondo coordinator inkl. Online-Termin und automatischer Dokumentenbereitstellung. Dadurch können wir manuelle Routineaufgaben einsparen sowie unnötige Ausdrücke und Postversand vermeiden – nicht nur in der Erstberatung. Unser Team freut sich über jedes nicht unnötig gedruckte Dokument einschließlich der Laufwege und ggf. Postversand. Auch das wirkt sich schlussendlich positiv auf den Umgang mit den Patient*innen aus.

Das Patientenportal dient fortan als direkter Draht zwischen Patient*innen bzw. deren Eltern und uns. Dieser Mehrwert wird von allen Beteiligten sehr geschätzt, da die Dokumente zum großen Teil automatisch zur Verfügung gestellt werden und die Kommunikation asynchron erfolgt. Das heißt, unsere Patient*innen haben z. B. auf ihr aktuelles Röntgenbild auch am Wochenende Zugriff und wir können Fragen beantworten, wann es uns zeitlich passt und nicht, wenn gerade das Telefon klingelt.

Bei der Behandlung von Kindern und Jugendlichen ist es Voraus-



Einladung

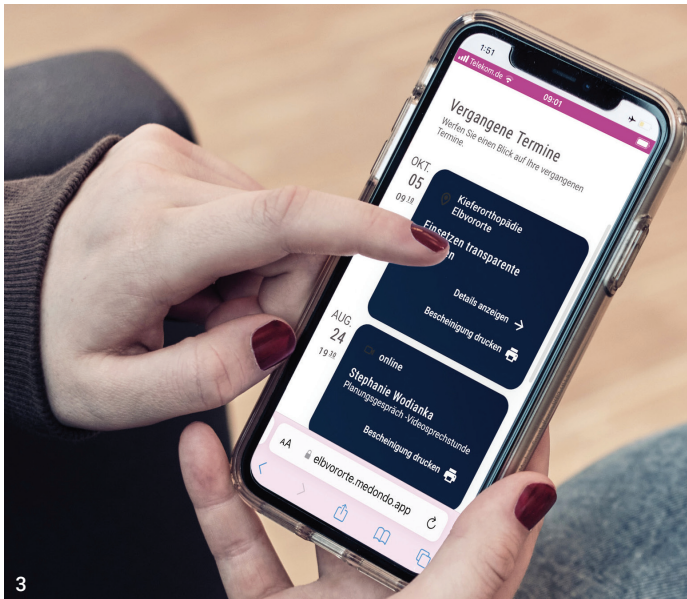


Die Konferenz für zukunftsorientierte KFO-Praxen, 12. und 13. Mai 2023, Berlin

Praxistaugliche Konzepte und Lösungen rund um das Thema Digitalisierung in der Kieferorthopädie – THE DENTAL FUTURE CONFERENCE (DFcon23) bietet Praxisinhaber*innen und Mitarbeitenden eine einzigartige Plattform für wertvolle Wissensvermittlung und intensiven Erfahrungsaustausch zu allen Themen der digitalen Patient*innenreise, vom ersten Kontakt bis zur Behandlung.

Mehrerfahren





- Wichtige Formulare von zu Hause aus ausfüllen und Informationsunterlagen vor dem Ersttermin einsehen.
- Erinnerungen an Termine und unausgefüllte Formulare.
- Flexible Buchung von Wunschterminen anhand vorgegebener Auswahl.
- Direkter Draht zur Praxis.
- Sicherheit sämtlicher sensibler Informationen und Daten.
- Alle Behandlungsinformationen transparent im Blick.
- Jederzeit Zugriff auf alle Bescheinigungen, keine erneuten Praxisbesuche nötig.

Abb. 3: Kein Ausdruck, kein Postversand: Röntgenbilder, Überweisungen & Co. für Patient*innen jederzeit digital verfügbar. **Abb. 4:** Bescheinigungen und Informationsblätter im eigenen Design mit Patient*innen, Überweiser*innen und Co-Behandler*innen teilen. (Foto: Kieferorthopädie Elbvororte | Dr. Stephanie Wodianka) **Abb. 5:** Im Patientenportal integrierte Videosprechstunde spart Zeit auf beiden Seiten. (alle Fotos, außer Abb. 4: medondo AG)

Vorteile eines Patientenportals für die Praxis:

- Personelle Aufwände für die Terminbuchung entfallen.
- Keine telefonischen Erinnerungen an bevorstehende Termine notwendig.
- Automatisierte Bereitstellung aller wichtigen Formulare und Informationsunterlagen (auch Videos) vor dem Ersttermin und jeder gewünschten Terminart spart Zeit und Aufwand für Praxispersonal.
- Während der gesamten Behandlung alle Informationen im Blick – für optimierte Patientenaufklärung und Vertrauen.
- Nachhaltigkeit: Reduktion von Druck und Postversand
- Jederzeit und automatisiert Zugriff auf alle Bescheinigungen spart manuelle Aufwände der Mitarbeitenden und führt zu Patientenzufriedenheit.
- Einfache Erreichbarkeit der Praxis vermittelt Expertise und schafft Vertrauen.
- Digitalisierung als Qualitätsmerkmal wird zum Patientemagnet.

setzung, auch Eltern in die Behandlungsaufklärung miteinzubeziehen. Mit dem Patientenportal gelingt es, die entsprechenden Unterlagen oder Informationen bereitzustellen – ggf. auch als Aufklärungsvideo. Eine Familie mit drei Kindern hat einen Zugangsbereich für jedes Kind.

Die Praxis kann dort alle wichtigen Dokumente datensicher ablegen – aktuelle Röntgenbilder, Überweisungen zu Mitbehandler*innen, Abschlussbescheinigungen, Rechnungen und vieles mehr. Immer wenn ein neues Dokument in das Patientenportal gelegt wird, erhält der/die Patient*in eine E-Mail. Auch der Bearbeitungsstatus zu bearbeitender Formulare kann von Praxisseite aus eingesehen werden. Der coordinator ermöglicht zusätzlich auch eine Videosprechstunde. Der Zugang erfolgt dann aus dem Termin im Patientenportal. Die persönlichen Beratungsgespräche führe ich daher gerne entspannt am Abend mit beiden Elternteilen.

Wie sieht es mit dem Datenschutz aus?

Patientendaten sind sensible Gesundheitsdaten und müssen deshalb besonders geschützt werden. Darum war es mir wichtig, ein digitales Tool zu verwenden, das höchste IT-Sicherheit garantiert. Beim coordinator verlassen die Da-

ten das System nicht: Es findet weder eine Übertragung noch Versand sensibler Informationen statt. Damit entfällt die Gefahr, dass Daten versehentlich an eine falsche E-Mail-Adresse verschickt werden. Die Patientendaten liegen an zentraler Stelle in einem speziell zertifizierten Rechenzentrum für Gesundheitsdaten der Deutschen Telekom – auf einem eigenen virtuellen Server pro Praxis. Der Software-Hersteller medondo hostet das System und hat keinerlei Zugriff auf die Patientendaten. Wir haben für unser Team und die Patient*innen die Zwei-Faktor-Authentifizierung aktiviert, welche besondere Sicherheit gewährleistet.

DATENSCHUTZ-FACTS:

- 1) *Sensible Daten verlassen das System zu keinem Zeitpunkt.*
- 2) *Zentrale Datenablage in speziell zertifiziertem deutschem Rechenzentrum.*
- 3) *Zwei-Faktor-Authentifizierung für besondere Sicherheit.*

Ein gutes Patientenportal steht als Qualitätsmerkmal für Innovation

Nun mag man sich die Frage stellen, ob sich die Digitalisierung der Patientenkommunikation und der zwischenmenschliche Kontakt zu den

Patienten*innen gegenseitig abschließen. Gehen durch die digitalen Prozesse die Patient*innen als Individuen verloren? Ganz im Gegenteil: Ich sehe gerade hier eine Chance, den Patientenservice noch stärker zu individualisieren. Die Akzeptanz zur digitalen Kommunikation hat sich in den letzten 2,5 Jahren grundlegend verändert – gerade die asynchrone Kommunikation ist ein Gamechanger für alle Beteiligten. Unsere digitalen Prozesse in der Behandlung und im Patientenservice sind auf eine individuelle und qualitätsorientierte Versorgung und Selbstbestimmtheit der Patient*innen ausgerichtet. Ein Patientenportal ist dabei die ideale Möglichkeit, um alle Beteiligten nahtlos in die Behandlungsabläufe einzubinden und mit den Patient*innen auf Augenhöhe zu kommunizieren.

ALLES IN EINEM

Für einen effizienten Workflow ist durch den coordinator alles miteinander verknüpft: Patientensteuerung, Videosprechstunde, Co-Behandler-Portal, Aufgabencockpit, Statistik, ...

Einfacher, schneller und besser – im Sinne des Patienten

Ein Patientenportal ist der erste Schritt in Richtung digitale Transformation, denn es ist ein Tool, welches „zwei Fliegen mit einer Klappe schlägt“. Das Patientenportal im coordinator hat in meiner Praxis die Servicequalität deutlich verbessert. Gleichzeitig spare ich wirtschaftlich gesehen Ressourcen ein, die mir wiederum an anderer Stelle zur Verfügung stehen. Unterm Strich haben mein Team und ich durch die smarten Lösungen des coordinator wertvolle Zeit mit den Patient*innen gewonnen und profitieren täglich von den automatisierten, reibungslosen Abläufen in der Praxis.

Vorteile eines Patientenportals für Patient*innen:

- Bequeme Terminbuchung jederzeit und mobil möglich.

1 iGES PraxisBarometer Digitalisierung 2021

kontakt



Dr. Stephanie Wodianka
 Fachzahnärztin für Kieferorthopädie
 Kieferorthopädie Elbvororte
 Baron-Voght-Straße 75b
 22609 Hamburg
 Tel.: +49 40 743250250
 praxis@kfo-elbvororte.de
 www.kieferorthopaedie-elbvororte.de



5