

KI kann den Praxisalltag erleichtern

Marvin Schatz über den sinnvollen Einsatz neuer Technologien

KI verändert auch die Zahnmedizin. Das wurde bei einer Fortbildung an der Zahnklinik der LMU Anfang September deutlich. Von der Diagnostik bis zur Dokumentation sind viele Bereiche betroffen. Wie Praxisinhaber ihre Prozesse mit KI optimieren können, erklärt Marvin Schatz im BZB-Interview.

BZB: Sie bieten spezielle KI-Fortbildungen für Zahnärzte an. Wie sind Sie ausgerechnet auf diese Zielgruppe gekommen?

Schatz: Ich habe vor etwa sieben Jahren Dr. Ralf Schauer, Inhaber der Dr. Schauer Steuer- und Rechtsberatung, kennengelernt. Die Kanzlei ist spezialisiert auf Heilberufe, und so bin ich zum ersten Mal mit Zahnarztpraxen in Berührung gekommen. Als ChatGPT auf den Markt gekommen ist, kamen von unseren Kunden dann die ersten Fragen: Wie kann ich KI in der Praxis einsetzen? Damals steckte die KI noch in den Kinderschuhen, und die Qualität war noch nicht ausreichend. Der Hauptberührungspunkt von Zahnärzten mit KI war eher, dass Patienten mit vorgefertigten KI-Diagnosen in die Praxis marschieren und die Zahnärzte sich dann mit diesen ChatGPT-Diagnosen herumschlagen mussten. Vor etwa einem Jahr hat Dr. Schauer dann „praxismachen!“ gegründet. Die Motivation: ergänzend zu den Leistungen der Steuer- und Rechtskanzlei Lösungen für alle Bereiche einer Praxis wie Marketing, Personal, Finanzen, Prozesse, Digitalisierung etc. aus einer Hand anzubieten. Wir waren mit unserer Agentur Teil des Gründungsteams. Als Claude Anfang 2026 die KI-Welt auf den Kopf gestellt hat, hat das dafür gesorgt, dass Praxisinhaber und Praxismanager nun ohne jegliche Vorerfahrung gleichwertige Ergebnisse erzielen können wie externe Dienstleister. Das war der Startschuss, die Inhalte von „praxismachen!“ so umzustel-

len, dass KI eine zentrale Rolle spielt, und auch KI-Fortbildungen zu integrieren.

BZB: Zahnärzte gelten als Vorreiter der Digitalisierung. Wie ist Ihr Eindruck?

Schatz: Hier erleben wir je nach Praxis große Unterschiede. Es gibt Zahnarztpraxen, in denen bereits selbstständig mit KI gearbeitet wird. Aus unserer Sicht sind solche Praxen faszinierend. Stellen Sie sich vor: Ein Patient kommt zu Ihnen und sagt, er hat Zahnschmerzen auf der linken Seite. Er hat sich zu Hause vor den Spiegel gesetzt, sich das selbst angeschaut, eine fast perfekte Diagnose erstellt, einen eigenen Werkzeugsatz dafür gebaut und 90 Prozent Ihrer Arbeit erledigt. Er kommt nun zu Ihnen und möchte lediglich, dass Sie noch einen Blick darauf werfen. So erleben wir diese Vorreiterpraxen: Hier werden Dinge selbst umgesetzt, für die vorher mehrere externe Dienstleister, viel Geld und viel Wissen notwendig waren. Und dann gibt es Praxen, die in den Bereichen KI und Digitalisierung noch Nachholbedarf haben. Erst wenn zum Beispiel die Nachfrage der Patienten nachlässt, Mitarbeiter kündigen oder aufgrund von zu schnellem Wachstum alles sehr chaotisch wird, wird das Problem angegangen, meist erst mal mit externen Dienstleistern. Das führt dann dazu, dass viele Praxen in einigen Bereichen Dinge umgesetzt haben, die gar nicht notwendig gewesen wären, während in anderen Bereichen große Defizite bestehen, in denen schon kleine Verände-

rungen einen großen Mehrwert hätten. Der Klassiker ist hier: eine Karriereseite, ein aufwendig gedrehtes Imagevideo, eine Designerin und eine Spezialagentur, um eine Kampagne für eine offene ZFA-Stelle zu starten, einfach nur, weil die Agentur damals gesagt hat, das alles sei notwendig. Eigentlich reicht aber eine einzige Werbeanzeige mit einem kleinen Formular, um für diese Praxis Bewerbungen zu generieren. Dafür hätte die Praxis erhebliches Potenzial, wenn sie Website und Google-Profil etwas überarbeiten und vor allem für das Smartphone optimieren würde. Was ich damit sagen möchte: Ich erlebe bei allen Zahnärzten eine große Motivation, vorne mit dabei zu sein, und es gibt sehr viele Praxen, die hier schon Außergewöhnliches leisten. Wichtig ist unserer Erfahrung nach, dass die Motivation nicht zu Aktionismus führt, sondern an den richtigen Stellen mit den richtigen Methoden eingesetzt wird.

BZB: Fast jede Praxis sucht Personal. Kann KI hier Abhilfe schaffen?

Schatz: Ja, allerdings muss man KI an der richtigen Stelle einsetzen, sodass man wirklich Zeit spart, ohne an Qualität zu verlieren. Beim Recruiting funktionieren Social-Media-Kampagnen über Instagram und Facebook mit einem Bewerbungsformular besonders gut. Damit generiert man in wenigen Tagen viele Bewerbungen, aus denen man dann die besten Kandidaten auswählen kann. KI kann dabei unterstützen, die Kampagne in deutlich

kürzerer Zeit einzurichten, indem man die dafür notwendigen Bestandteile wie Anzeigen oder die Landingpage von der KI generieren lässt. Das funktioniert aber nur mit konkreten Anweisungen, sogenannten Prompts. Sonst wird die KI selbst kreativ, und es entstehen schlechte Ergebnisse, die vielleicht auf den ersten Blick gut aussehen, am Ende aber wenige oder schlechte Bewerbungen generieren.

BZB: Wo wird KI derzeit am häufigsten eingesetzt?

Schatz: Am häufigsten erleben wir den Einsatz von KI in den Bereichen Marketing, Prozessoptimierung und Dokumentation. Beispiele im Bereich Marketing sind das Erstellen oder Überarbeiten einer Google-optimierten Website oder das Einrichten von Kampagnen für Recruiting und Patientengewinnung. Im Bereich Prozessoptimierung kann die KI gut unterstützen, da sie in der Lage ist, eine sehr große Datenmenge in kurzer Zeit auszuwerten. So können alle Beteiligten einer Praxis Prozesse, Abläufe und häufige Probleme per Sprachaufnahme schildern, und die KI wertet anschließend alle Transkripte aus. Man bekommt eine ganzheitliche Prozessübersicht und am Ende sogar Verbesserungsvorschläge, etwa wo man mit einer Checkliste Zeit spart. In den Bereichen Dokumentation und Telefonassistenz nehmen wir gemischte Ergebnisse wahr. Es gibt Praxen, die von positiven Erfahrungen berichten. Mehrheitlich bekommen wir aber die Rückmeldung, dass die Ergebnisse noch nicht zufriedenstellend sind. Zum Glück sind wir an einem Punkt, an dem die KI so schlecht ist, wie sie nie wieder sein wird. Die Entwicklungssprünge, die KI-Modelle gerade machen, sind unglaublich. Es kann sich lohnen, in diesen Bereichen ein paar Monate zu warten, bis die neueste KI-Lösung das erheblich besser kann als die aktuelle.

BZB: Man sagt, ein schlechter Prozess wird nicht besser, wenn man ihn digitalisiert. Gilt das auch für den Einsatz von KI?

Schatz: Menschen waren noch nie in der Lage, so schnell so schlechte Ergebnisse zu erzeugen wie mit KI. Das wäre erst mal nicht schlimm, wenn die Ergebnisse der KI nicht auf den ersten Blick so perfekt aussähen. Auf Social Media, in E-Mails,

in Büchern oder im Internet finden wir KI-generierte Inhalte, die gut aussehen, inhaltlich aber sehr schlecht sind. Eine Zahnarztpraxis hat eine Website mit KI generiert, die auf den ersten Blick schön aussieht. Bei genauem Hinsehen merkt man aber, dass die Texte schlecht sind, die Website technisch nicht richtig eingerichtet ist und Verknüpfungen fehlen. Das optisch schöne Ergebnis verschleiert dann das sehr reale Resultat: Man wird bei Google nicht mehr oben gefunden, und in den Texten stehen Sätze, die so nie jemand schreiben würde. Und so, wie ein schlechter Prozess, der digitalisiert wird, ein schlechter digitaler Prozess ist, ist ein Problem, auf das man stumpf KI wirft, nach wie vor ein Problem, das nun aber schön aussieht. KI kann sehr gute Inhalte erstellen und eine große Unterstützung sein, aber nur, wenn man sie gezielt an den richtigen Stellen einsetzt, mit konkreten und klaren Anweisungen.

BZB: Was ist noch in der Pipeline?

Schatz: Auf unserer Plattform finden Praxisinhaber Anleitungen und Vorlagen, um Aufgaben in den unterschiedlichsten Bereichen wie Marketing, Personal, Prozesse oder Finanzen selbst mit KI zu erledigen. Immer mit der Möglichkeit, gezielt Fragen zu stellen und sich auszutauschen. Außerdem arbeiten wir an MCP-Lösungen für Zahnarztpraxen.

MCP ist ein Protokoll, das es der KI ermöglicht, in externen Programmen Daten zu lesen und Dinge umzusetzen. Sie können Ihre eigene Praxis-KI dann fragen: Warum ist mein Umsatz in den letzten drei Monaten gesunken? Die KI sucht sich aus allen relevanten Quellen die nötigen Kennzahlen zusammen, etwa Umsatzzahlen, Personal- und Materialkosten, aber auch Website-Aufrufe, Kampagnenergebnisse oder Wiederkehraten aus dem Praxisverwaltungssystem (PVS). Entscheidend ist dabei, dass die KI ausschließlich mit aggregierten, anonymisierten Zahlen arbeitet und keine einzelnen Patientendaten das PVS verlassen. All diese Daten verknüpft die KI zu einer datenbasierten Antwort. Daraufhin können Sie die KI bitten, das Budget der Google-Kampagne etwas zu erhöhen, damit mehr Neupatienten kommen. Und die KI setzt das über die MCP-Schnittstelle direkt für Sie in Google um.

BZB: Viele Zahnärzte haben datenschutzrechtliche Bedenken gegenüber KI. Sind die gerechtfertigt?

Schatz: Diese Bedenken sind gerechtfertigt. Ob der Einsatz von KI datenschutzkonform ist, hängt weniger vom Modell selbst ab als davon, wie es genutzt wird: welcher Vertrag besteht, wo die Daten verarbeitet werden und ob sie zum Training der KI verwendet werden. Bei Patientendaten gelten zudem besonders strenge Regeln, denn Gesundheitsdaten sind nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) besonders geschützt und unterliegen der zahnärztlichen Schweigepflicht. Es gibt spezielle datenschutzkonforme KI-Lösungen, die man erwerben kann, die dann aber oft nicht das gewünschte Ergebnis erzielen und für die man pro Nutzung zahlen muss. Egal, ob Sie mit ChatGPT, Claude oder einem anderen Tool arbeiten: Patientendaten haben in den gängigen KI-Diensten nichts verloren. Am nächsten fahren Sie, wenn Sie zum aktuellen Zeitpunkt nur vollständig anonymisierte Daten eingeben. Hier ist allerdings Vorsicht geboten, denn oft reichen schon Initialen, ein Geburtsdatum, ein seltener Befund oder ein Röntgenbild mit Metadaten aus, um einen Patienten wieder zu identifizieren. Solche Daten gelten dann weiterhin als personenbezogen. Ein wesentlicher Bestandteil unserer Arbeit ist es, zu zeigen, wie Sie mit KI datenschutzkonform einen sehr hohen Mehrwert in Ihrer Praxis erzielen können.

BZB: Vielen Dank für das Gespräch!

Die Fragen stellte Leo Hofmeier.



„Viele Praxen haben bereits erkannt, welche Potenziale die KI bietet“, meint Marvin Schatz im BZB-Interview.