Chancen der karteikartenlosen Patientenverwaltung

| Christian Henrici

Das papierlose Büro ist eine beliebte Vision zukünftigen Arbeitens – egal in welcher Branche. Keine chaotische Ablage mehr, kein verzweifeltes Blättern in Akten und vor allen Dingen keine containergroßen Schränke, in denen sich Hunderte von Ordnern stapeln. Das gilt auch für die Zahnarztpraxis. Gerade hier gilt es, Unmengen von Informationen und Fakten zu dokumentieren. Sei es für ein funktionierendes QM oder einfach, um den Workflow am Laufen zu halten. Denn im Praxisalltag muss die Kommunikation zwischen Rezeption, Behandlungszimmer und Labor reibungslos vonstatten gehen. Gerade unter Stress sollten alle Informationen, wie Patientendaten oder Röntgenbilder, sofort auffindbar sein. Kein Wunder also, dass der Anteil der Zahnärzte, die mit einer karteikartenlosen Patientenverwaltung arbeiten, stetig steigt.

Doch wer bei papierloser Verwaltung einzig an Maßnahmen denkt, um künftig zellstoffreiche Turmbauten auf dem Schreibtisch oder an der Anmeldung zu vermeiden, unterschätzt die Möglichkeiten der elektronischen Karteikarte. Eine Fortbildung auf diesem Gebiet, wie sie beispielsweise die OPTI-Zahnarztberatung GmbH anbietet, lohnt sich, denn eine gut durchdachte Patientenverwaltungssoftware kann nicht nur verwalten, sondern auch steuern und kreativ sein. Dabei ist die elektronische Karteikarte, auf der alle Patientendaten hinterlegt werden können, die zentrale Informationsquelle. Diese bietet dem Zahnarzt über die bekannten Vorteile hinaus eine oft unausgeschöpfte Quelle zur Patientenbindung. Vielen Praxisbetreibern ist nicht klar, dass der Patient die Qualität der medizinischen Behandlung nur schwer einschätzen kann – wohl aber Unterschiede im Service. Wertschätzung heißt das Zauberwort, das gerade in Zeiten steigenden Konkurrenzdrucks weiter an Bedeutung gewinnt. Die berühmte persönliche Note kann den Ausschlag für die Entscheidung für eine Praxis geben. Angenommen ein Patient erzählt an der Rezeption von seiner kurz bevorstehenden Reise in die USA oder das seine Tochter gerade Abitur macht. Vielleicht erwähnt er auch, dass sein Hund sich die Pfote verletzt hat. Diese Informationen mögen belanglos erscheinen. Dennoch kostet es die Mitarbeiterin am Empfang nur wenig Mühe, diese persönlichen Details auf der elektronischen Karteikarte des Patienten zu vermerken. Steht der nächste Besuch in der Praxis bevor, hat sie diese Daten sofort wieder parat und kann bei der Begrüßung fragen, ob die Reise erholsam war, wie die Prüfung der Tochter verlaufen ist oder wie es dem Hund geht. Eine kleine Geste, die beim Patienten aber einen nachhaltigen Eindruck hinterlässt, denn er fühlt sich als Mensch wertgeschätzt und nicht nur als Wirtschaftsfaktor für die Praxis.

ANZEIGE

Transparenz leicht gemacht

Ein ebenfalls wichtiges Schlagwort, wenn es um die Möglichkeiten der karteikartenlosen Patientenverwaltung geht, ist „Transparenz". Wenn ein Patient anruft, kann jeder Mitarbeiter Auskunft über Termine geben, denn die entsprechenden Informationen können von jedem Arbeitsplatz aus abgerufen werden. Auch eine Entlastung der Rezeption ist möglich, da ein Termin auch vom Behandlungszimmer aus kurzfristig eingetragen werden kann. Ein Beispiel, das hier

ebenfalls genannt werden kann, ist die Möglichkeit, alle Rechnungen eines Patienten auf einmal abzurufen und auszudrucken. Nützlich ist dies vor allem dann, wenn ein Patient für seine Steuererklärung einen Ausdruck seiner Eigenanteilsrechnungen benötigt – auch in diesem Fall wird er den zusätzlichen Service zu schätzen wissen.

Im engen Zusammenhang mit dem Thema „Transparenz" stehen auch die zahlreichen Dokumentationspflichten, die in die täglichen Abläufe in der Praxis integriert werden müssen. Zurzeit beläuft sich die Dauer für die Aufbewahrung von Patientenakten auf zehn Jahre. Der Gesetzgeber denkt aber bereits über eine Aufbewahrungspflicht von 30 Jahren nach. Eine elektronische Ablage kostet keinen Platz und sorgt dafür, dass der Arzt seinen Pflichten unproblematisch nachkommen kann – auch im Falle eines Umzugs oder Umbaus.

Die Software wächst mit ihren Aufgaben

Dabei sind die Möglichkeiten einer vielseitigen Praxissoftware noch lange nicht ausgeschöpft. Die Daten sind in der EDV immer gezielter abrufbar. Das funktioniert zum Beispiel über den Einsatz von Filtern, durch die die Auswertungen der Daten immer detaillierter werden. Hilfreich ist dies unter anderem, wenn eine bestimmte Patientengruppe in ein Recall-System eingebunden werden soll. So kann eine Praxismitarbeiterin beispielsweise mit wenigen Mausklicks überprüfen, welche Kinder zur Prophylaxe erschienen sind und welche nicht.

Diese Vorteile der EDV für eine individuellere Planung kommen auch beim Terminbuchmanagement zum Tragen. Die Mitarbeiterin am Empfang kann im System Daten hinterlegen, die bei der Terminvergabe die persönliche Situation des Patienten von Anfang an berücksichtigen. Wenn dieser zum Beispiel grundsätzlich nur donnerstags Termine wahrnehmen kann, schlägt das System automatisch nur die infrage kommenden Optionen vor.

Natürlich ist die Installation einer geeigneten Praxis-EDV auch mit Kosten verbunden. Die Ausgaben für die Investition amortisieren sich jedoch schnell, wenn man die Einsparungen an Kopier-, Lagerungs- oder Datenpflegekosten gegenrechnet.

Firmenprofil

kontakt.

OPTI Zahnarztberatung GmbH
Vogelsang 1
24351 Damp
Tel.: 04352 956795
E-Mail: frings@opti-zahnarztberatung.de
www.opti-zahnarztberatung.de

ANZEIGE