

Die elektronische Karteikarte im Praxistest

| Yvonne HaBlinger



Yvonne HaBlinger
Infos zur Autorin

Die Anzahl der Praxen, die „papierlos“ verwalten und dokumentieren, steigt stetig. Dabei müssen Praxisbetreiber nicht ins kalte Wasser springen, wenn sie sich dazu entscheiden, auf die karteikartenlose Patientenverwaltung umzustellen.

Die Rezeption wurde deutlich entlastet und kann sich stärker um den Patientenservice kümmern. Die Dokumentation ist intensiver, nachvollziehbarer und für jeden transparent – jedes Patientengespräch wird kurz und knapp dokumentiert. Außerdem ist die Aufgabenverteilung klar strukturiert und mithilfe des Aufgabenmanagers im DS-WIN-ORG nachvollziehbar ...

Dienstleister wie die OPTI Zahnarztberatung GmbH begleiten und unterstützen Zahnärzte und ihre Teams dabei und geben Tipps, wie die Vorteile der „elektronischen Karteikarte“ optimal genutzt werden können. Eine Gemeinschaftspraxis im Raum Frankfurt am Main hat sich deshalb professionell beraten lassen. Die Praxismanagerin Petra Severin berichtet von ihren Erfahrungen.

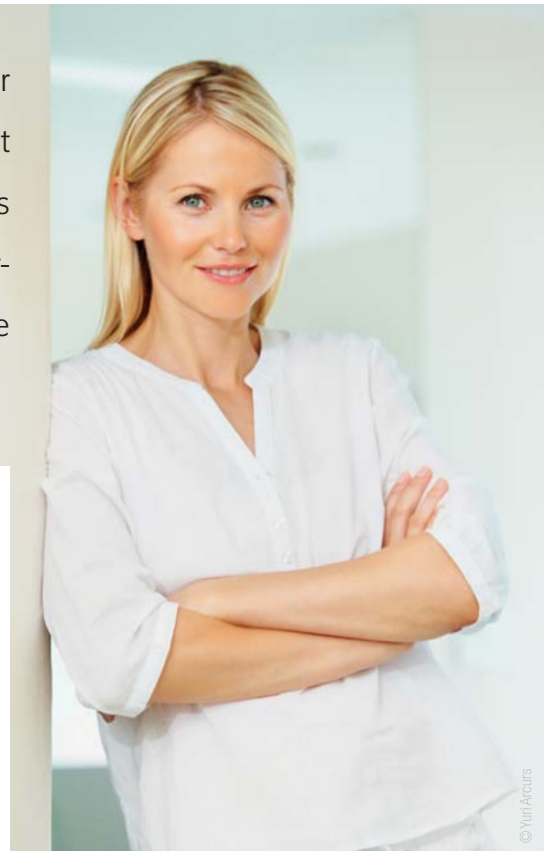
Frau Severin, wie lange arbeiten Sie schon mit karteikartenloser Patientenverwaltung, und gab es einen bestimmten Grund, dieses System in der Praxis einzuführen?

Wir arbeiten schon seit Jahren mit der Software DS-WIN-PLUS. Die Umstellung auf karteikartenloses Arbeiten jedoch erfolgte erst Ende letzten Jahres, wobei die Gründe für diese Veränderung vielfältig waren. Eine verbesserte Kommunikation und Weiterleitung der

Informationen zählten ebenso dazu wie eine einheitliche und ausführlichere Dokumentation. Die zu erwartende Zeitersparnis war ebenfalls ein wichtiger Beweggrund, denn die endlose Suche nach Karteikarten oder anderen Dokumenten wollten wir uns zukünftig ersparen. Unsere Praxis erstreckt sich über mehrere Stockwerke und beinhaltet ein Eigenlabor. Deshalb waren die dort vorhandenen Rechner schon vernetzt. Dieser Umstand wurde aber kaum genutzt. Dasselbe gilt für das schon digitale Terminbuch und die ebenfalls schon digitalisierte bildgebende Diagnostik. Wir wollten durch die Umstellung auf karteikartenlose Patientenverwaltung insgesamt die Abläufe in der Praxis verbessern.

Welche Erwartungen hatten Sie und inwiefern haben sich diese erfüllt?

Um konkrete Beispiele zu nennen: Die Kommunikation zwischen Behand-



lungszimmer und Rezeption sollte deutlich verbessert werden, zum Beispiel bei der Terminvergabe oder der Erstellung von Heil- und Kostenplänen. Hier entstehen bei der Weitergabe von Informationen manchmal Fehler, die durch den digitalisierten Informationsfluss vermieden werden.

Ein weiteres Schlagwort ist „Transparenz“. Mithilfe der elektronischen Karteikarten sind Patientengespräche

von jedem ständig nachvollziehbar. Das Thema „Zeitersparnis“ hatte ich ja schon erwähnt. Arbeiten, die beim Hantieren mit den Papierkarten doppelt ausgeführt wurden, wie zum Beispiel die doppelte Karteikartenführung, sollten wegfallen, genauso wie das Umsortieren oder Kontrollieren der Karten. Patientenbezogene Aufgaben können elektronisch verschickt werden, und auch die Aktualisierung der Bonushefte oder die Bearbeitung der Anamnesebögen funktioniert digital einfach besser und schneller. Darüber hinaus ermöglicht es die Software, viele Vorgänge in der Praxis zu „filtern“, z.B. die Wartezeit der Patienten.

Welche Erfahrungen haben Sie als Praxismanagerin gemacht als es darum ging, im stressigen Praxisalltag zusätzlich die neue Praxissoftware in die täglichen Abläufe zu integrieren?

Das Praxisteam hatte zunächst großen Respekt vor der Umstellung, denn wir sind eine sehr große Praxis mit vielen Mitarbeitern, drei Behandlern und drei Prophylaxekräften. Letztendlich waren aber innerhalb eines Dreivierteljahres alle notwendigen Schritte erledigt worden. Unsere OPTI-Beraterin Katja Frings schulte Thema für Thema das ganze Team, wobei die neuen Abläufe gemeinsam besprochen und festgelegt wurden. Wir testeten dann, wie die Änderungen im Alltag funktionierten, und verfeinerten diese bei Bedarf.

Was sind Ihrer Meinung nach die deutlichsten Veränderungen, seitdem das Praxisteam mit karteikartenloser PV arbeitet?

Die Rezeption wurde deutlich entlastet und kann sich stärker um den Patientenservice kümmern. Die Dokumentation ist intensiver, nachvollziehbarer und für jeden transparent – jedes Patientengespräch wird kurz und knapp dokumentiert. Außerdem ist die Aufgabenverteilung klar strukturiert und mithilfe des Aufgabenmanagers im DS-WIN-ORG nachvollziehbar. Allgemein wirkt sich die Umstellung günstig auf den Workflow in der Praxis aus.

Bei uns arbeiten viele Mitarbeiter in Teilzeit. Dennoch kann jeder auf die Informationen in seinem Aufgabenmanager oder in seiner persönlichen To-do-Liste zugreifen.

Patientendokumentation ist ein wichtiges Thema: Die Daten sind ständig per Mausklick von jeder Station aus abrufbar – zum Beispiel die Messlängen der letzten Endodontiebehandlung, die Zahnfarbe der Krone oder Kunststofffüllung, der Stand des aktuellen Bonuszuschusses der Krankenkasse oder die Zahlungsmoral des Patienten. Diese Daten können auch jederzeit ausgewertet und besprochen werden. Alle im Team sind zufrieden mit diesen Entwicklungen.

Vielen Dank für dieses Gespräch.

info.

Die OPTI Zahnarztberatung GmbH in Damp ist eine softwarenahe Beratungsgesellschaft, die sich auf Praxisanalyse, Qualitätsmanagement, Ablaufoptimierung, Betriebswirtschaft sowie Führung und Personal in der Zahnarztpraxis spezialisiert hat. OPTI betreut deutschlandweit mehr als 800 Zahnarztpraxen pro Jahr und bietet außerdem hoch qualifizierte Vortragsveranstaltungen und Weiterbildungsseminare mit mehr als 1.000 Teilnehmern jährlich zu unterschiedlichen Themenbereichen an. Außerdem offeriert die OPTI Zahnarztberatung GmbH den Zahnarzt-Managementlehrgang und seit 2013 die Ausbildung zur zertifizierten DAMPSOFT-Praxismanagerin.



kontakt.

OPTI Zahnarztberatung GmbH

Christian Henrici
Vogelsang 1
24351 Damp
Tel.: 04352 956795
E-Mail: info@opti-zahnarztberatung.de
www.opti-zahnarztberatung.de
www.facebook.com/OPTIZahnarztberatungGmbH

ANZEIGE

Ihr **ERFOLG** mit Duftmarketing

ERZEUGEN SIE VERTRAUEN - WOHLFÜHL-ATMOSPHÄRE - KUNDENBINDUNG - WETTBEWERBSVORTEILE



Als Hersteller bieten wir Ihnen:

- servicefreie Aromamaschinen
- 5 Jahre Werksgarantie
- einen unschlagbaren Preis

Informieren Sie sich auf unserer Webseite und fordern Sie Ihre **kostenlose Duftprobe** an!

www.voitair.de

VOITAIR
DUFTMARKETING

Fraunhoferstr. 14 – 82152 Planegg – Tel: 089 89 555 100 – E-Mail: office@voitair.de

Speziell für
Zahnarztpraxen
entwickelt