

# Digitalisierung in der Zahnarztpraxis

**INTERVIEW** Ob im Wahlkampf oder in Sachen E-Health: Der digitale Wandel ist in aller Munde. Doch was heißt es eigentlich, Arbeitsabläufe in einer Zahnarztpraxis zu digitalisieren? Gemeinsam mit Softwareberaterin Andrea Fischbach haben wir über die Chancen von digitalem Workflow für Patienten und Zahnärzte gesprochen.



Andrea Fischbach ist Ansprechpartnerin für alle Fragen rund um die Praxismanagementsoftware CHARLY im Raum Nordrhein-Westfalen.

Systeme gewinnbringend zu integrieren. Bei bestehenden Zahnarztpraxen ist der Zeitpunkt immer gegeben, von Papier auf digitale Prozesse zu wechseln. Oft hängt ein Umstieg damit zusammen, dass Praxen eine Effizienzsteigerung herbeiführen möchten – ob beim Umsatz, der Zeit oder der Qualität ihrer Arbeitsabläufe. Digitale Helfer wie Praxisverwaltungssysteme sind hierbei unerlässlich.

Frau Fischbach, allmählich rüsten auch die letzten Zahnarztpraxen von Papier auf die digitale Praxisverwaltung um. Wann ist der Zeitpunkt am besten für eine Digitalisierung der Zahnarztpraxis?

Bei der Neugründung einer Praxis ist empfehlenswert, direkt mit einem digitalen System zu starten. So erhält man von Anfang an Arbeitsroutine im digitalen Workflow und lernt, elektronische

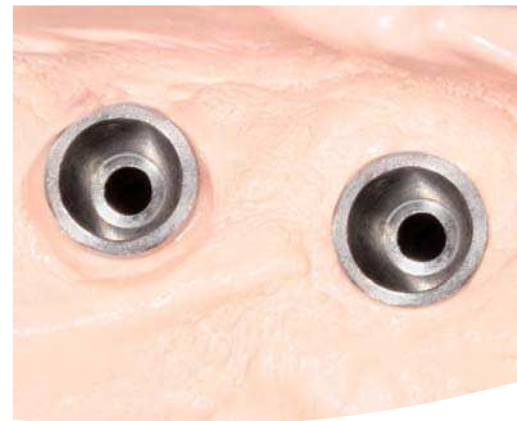
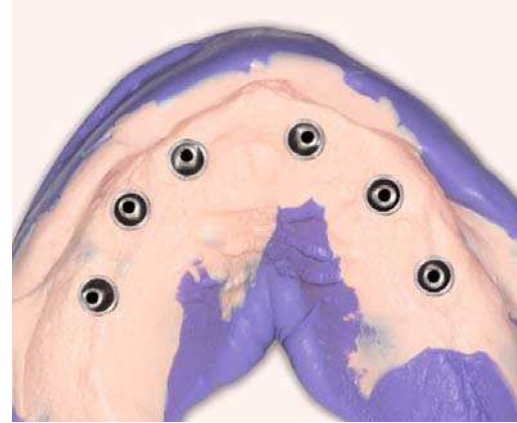
Welche Ressourcen können in Verbindung mit dieser Effizienzsteigerung eingespart werden?

Die personellen Ressourcen können mit digitalem Praxismanagement effizienter genutzt werden, da sich Arbeitsprozesse beschleunigen. Zahnarztpraxen gewinnen dadurch wichtige Zeit, die sich auch in einer positiven Umsatzbilanz niederschlägt. Es ist kein Geheimnis, dass Praxisinhaber mit di-

gitalen Systemen Personal einsparen können. Im Hinblick auf die aktuelle Personalsituation in der Dentalbranche – Stichwort „Fachkräftemangel“ – ein wichtiger Faktor. Heute fällt es Zahnärzten zunehmend schwer, geeignete Fachkräfte zu finden. Eine digitale Software greift hier an wichtigen Stellen ein, um den Praxiserfolg mitarbeiterunabhängig aufrechtzuerhalten und bei wiederkehrenden Arbeitsprozessen zu unterstützen. Alle wichtigen Informationen und Dokumentationsschritte verbleiben in einer Plattform und sind auch dann gesichert, wenn eine Arbeitskraft wegfällt.

Digitales Praxismanagement ist aus heutigen Zahnarztpraxen kaum noch wegzudenken. Welche Vorteile bietet eine Digitalisierung des Workflows?

Neben der Effizienzsteigerung durch prozessorientiertes Arbeiten bietet ein digitaler Workflow Vorteile, die sowohl für den Zahnarzt als auch den Patienten spürbar sind. Die Anliegen des Patienten können ohne lange Wartezeiten bedient werden. Die Abrechnung wird schnell und transparent voll-



# hydrorise implant

**Hoch standfestes A-Silikon:** ein Schritt vorwärts in der Welt der Implantat-Abdrucknahme. Ideal für präzise Anwendungen in der Implantologie.

Hydrorise Implant bietet Ihnen die optimale Standfestigkeit und Detailwiedergabe. Es ist in den praktischen 5:1 Kartuschen erhältlich und kann mit der Monophasen- (Medium Body) sowie Doppelmischtechnik (Heavy und Light Body) angewendet werden.

- Exakt, dank hoher Standfestigkeit und Konsistenz
- Sicher, da biokompatibel und röntgenopak
- Zuverlässig, durch einfache Anwendung und lange Verarbeitungszeit
- Genau, dank hoher Dimensionsstabilität und Scannbarkeit
- Komfortabel, einfache Entnahme und Minzaroma

**Hydrorise Implant, einfach genau**

[www.zhermack.de](http://www.zhermack.de)

**5:1 KARTUSCHE**  
kompatibel mit allen  
handelsüblichen Anmischgeräten



**Zhermack**   
Dental



zogen, da – beispielsweise im Praxismanagementsystem CHARLY (solutio GmbH) – mit vorgefertigten Komplexen gearbeitet wird. Fehlerquellen bei der Abrechnung werden dadurch minimiert und der Patient weiß sofort, welche potenziellen Behandlungskosten auf ihn zukommen. Durch einmaliges Erfassen und Abrechnen von Leistungen wird beim karteikartenlosen Arbeiten wertvolle Zeit eingespart. Diese zeitlichen Ressourcen können in anderen Bereichen wie beispielsweise dem Controlling eingesetzt werden. Gerade in Großpraxen, die vermehrt gegründet werden, spielt nachhaltiges Controlling eine wichtige Rolle: Viele Großpraxen beschäftigen Zahnärzte als Angestellte und legen die Funktionsweise der Praxis fest. Um Umsatzverluste zu vermeiden, ist ein transparentes Controlling durch digitale Systeme unabdingbar. Meist verantworten die Aufgabe geschulte Fachkräfte wie Business Development Manager, die sich dezentral, also aus der Ferne, mit dem Controlling beschäftigen. Eine Praxissoftware, die die wichtigsten Kennzahlen ausgibt, ist essenziell für die Erkenntnis, an welchen Stellschrauben der Praxisinhaber drehen muss, um wirtschaftlich mehr herauszuholen.

#### Wie profitieren die Patienten von digitalen Praxisabläufen?

In erster Linie profitieren Patienten von kürzeren Wartezeiten und einem verbesserten Service im Vergleich zur Arbeit mit Karteikarten. Ein Beispiel: Der Patient ruft an, möchte einen Termin. Wo liegt die Karteikarte? Liegt sie beim Behandler? Die Suche beginnt ... Wichtige Zeit, von der der Patient profitieren kann. Mit einer Praxismanagementsoftware wie CHARLY kann die Empfangsmitarbeiterin mit einer Anruferkennung arbeiten und den Patienten direkt mit Namen begrüßen – ein Service, der den Patienten positiv überrascht. Bei der Beratung eines Patienten können Zahnärzte diesem direkt mitteilen, welche Termine für seine Behandlung notwendig sind und welche Kosten gegebenenfalls dafür anfallen. Die Termine werden automatisch generiert und sind für jeden Praxismitarbeiter nachvollziehbar im System hinterlegt. Das Recallsystem sowie SMS-Schnittstellen sorgen dafür, dass der Patient keinen Termin vergisst. All das macht exzellenten Service aus, den der Patient überall spüren kann.

#### Mehr Umsatz, mehr Übersicht, mehr Zeit: Die Vorteile von papierlosem Arbeiten liegen auf der Hand. Was hindert Zahnarztpraxen daran, auf digitale Systeme zu setzen?

Einerseits liegt dies an der Angst, das Gewohnte aufzugeben und sich Neuem zu widmen. Dabei unterstützen Schulungen, Seminare oder E-Learning-Plattformen dabei, sich in digitalen Praxisverwaltungssystemen zurechtzufinden und bereiten Zahnärzte und Praxismitarbeiter individuell auf den Umgang mit digitalen Anwendungen vor. Andererseits ist in vielen Köpfen der Gedanke verankert, dass eine Praxisdigitalisierung mit hohen Kosten verbunden sei. Jedoch fehlt das Bewusstsein, dass sich die Kosten für die Software in kürzester Zeit amortisieren – zum einen aufgrund der Zeiterparnis und zum anderen durch die nachgewiesene Umsatzsteigerung. Studienergebnisse einer unabhängigen Kundenumfrage der ESB Business School Reutlingen zeigen, dass über die Hälfte (56 Prozent) der CHARLY-Anwender ihren Umsatz steigern konnten, meist um fünf bis zehn Prozent. Der Grund hierfür liegt in erster Linie in der prozessorientierten Abrechnung (P.O.A.), die jeden Behandlungsschritt lückenlos zur Abrechnung bringt.

#### Beim täglichen Umgang mit sensiblen Patientendaten ist Vorsicht geboten. Wie unterstützt eine Praxismanagementsoftware wie CHARLY dabei, Datenschutz und Dokumentationspflichten zu gewährleisten?

Der große Vorteil von CHARLY liegt darin, dass die Abrechnung über Komplexe erfolgt. Jeder Abrechnungskomplex ist klar ersichtlich und lässt sich in seiner Beschreibung individuell an die Praxis anpassen. Mithilfe von Textbausteinen lassen sich einfach und zeitsparend Dokumentationen hinterlegen, die einheitlich und fehlerfrei sind. Es richtet sich nach dem Patientenrechtegesetz und protokolliert Änderungen im Behandlungsblatt nach dem 7. Tag automatisch. Der Datenschutz spielt für Zahnarztpraxen eine große Rolle, da permanent mit sensiblen Patientendaten gearbeitet wird. Durch die technische Weiterentwicklung von CHARLY muss vorausgesetzt werden, dass die Hardware auf dem neuesten Stand ist. Außerdem empfehle ich eine gewissenhafte Datensicherung, sowohl intern als auch extern. Ganz klassisch sind damit

Backups gemeint, die im Idealfall außerhalb der Praxisräumlichkeiten gelagert werden sollen. Mit einer Praxismanagementsoftware sind diese schnell erstellt. Für Praxisgemeinschaften gilt außerdem: Jeder Zahnarzt muss eine eigene Patientendatenverwaltung nutzen – auch das ermöglicht CHARLY. Im Vertretungsfall ist eine schriftliche Einwilligungserklärung des Patienten notwendig, die dann wiederum in der digitalen Dokumentenablage hinterlegt werden kann. Ein gutes Virenprogramm ist unabdingbar. Letztlich ist auch die eigene Vorsicht immer geboten, was beispielweise das Öffnen von E-Mail-Anhängen angeht.

1 Studienergebnisse nachzulesen unter:

<https://www.solutio.de/newsroom/2017/kundenumfrage-bestaetigt-umsatzsteigerung-mit-charly/>

(Aufgerufen am 7. September 2017.)

## INFORMATION

### solutio GmbH Zahnärztliche Software und Praxismanagement

Andrea Fischbach  
Max-Eyth-Straße 42  
71088 Holzgerlingen  
Tel.: 07031 4618-739  
andrea.fischbach@solutio.de  
www.solutio.de

Infos zum Unternehmen



# HÄNDLER GESUCHT.

Für den Vertrieb unserer einzigartigen Dentalprodukte  
halten wir weltweit nach neuen Partnern Ausschau.

KONTAKTIEREN SIE UNS

JETZT!

**KONTAKT**

Michael Schwartz  
mschwartz@sswhitedental.com  
+1 843 810 8945

simply better dentistry™

**SS WHITE®**

WWW.SSWHITEDENTAL.COM