



Gabis Schäfer

# Digitale Arbeitsabläufe in der Patientenkommunikation

Neulich durfte ich per Zufall während eines Praxistermins eine Patientin über eine geplante Implantation aufklären, nachdem sie aus dem Behandlungszimmer kam und dort vom Zahnarzt bereits aufgeklärt wurde. Sie hielt mich – als ich hinten in der Rezeption Abrechnungen kontrollierte – wohl für eine Mitarbeiterin der Praxis und fragte mich, da ich kurzfristig die einzige Person an der

- C) Die wichtigsten Risiken der Behandlung
- D) Wichtige Regeln zur Sicherung des Heilerfolgs
- E) Hauptsächliche Risiken der Nichtbehandlung
- F) Grundsätzliche Behandlungsalternativen

Besonders der Punkt D) war für die Patientin wichtig: Kein Yoga nach der Implantation und zum OP-Termin möglichst nicht mit dem eigenen Auto fahren, da man ja während der Rückfahrt nicht das Kühlkissen halten und gleichzeitig schalten und lenken kann. Diese Punkte waren der Patientin trotz erfolgter Aufklärung nicht bewusst – sie müssen aber klar kommuniziert werden, damit der Patient optimal vorbereitet zum OP-Termin kommt. Leider hat sie auch die Animationsfilme nicht verstanden, die an ihr vorüberauschten, ohne ein dauerhaftes Verständnis des Operationsgeschehens zu hinterlassen. Sie fragte mich auch, ob der Nerv verletzt werden könne, denn das hätte sie auf dem Bildschirm gesehen. Ich klärte sie auf, dass dies sicher nicht angekreuzt war und sie sich keine Sorgen machen müsse. Ich hatte ihr dann angeboten, ihr meinen Aufklärungsbogen per E-Mail zu senden und als sie ihn auf ihrem Telefon sah, sagte sie: „Das zeige ich gleich meinem Mann – der liest sich das ganz genau durch!“. Auch war die Patientin hocherfreut, dass sie wenigstens eine grobe Preisvorstellung präsentiert bekam, wobei ich da natürlich betont habe, dass die Praxis ihr noch einen präzisen Heil- und Kostenplan zukommen lassen wird.

## Was hat mir dieses Erlebnis gezeigt?

Trotz vorhandener Aufklärungssoftware funktioniert offenbar der werblich vollmundig gepriesene „medienbruchfreie digitale Workflow“ in der Praxis nicht wirklich. Es besteht eine Diskrepanz zwischen der Zeit, die eine Praxis für die Aufklärung aus wirtschaftlichen Gründen aufwenden darf und der Zeit, die der Patient für das Verständnis braucht. Gibt man dem Patienten nicht verständliche Unterlagen mit, die er in Ruhe zu Hause studieren kann, schrecken Patienten unter Umständen von geplanten Behandlungen zurück. Das beleuchtet übrigens ein gene-

relles Problem der Branche: Produkte werden häufig am Schreibtisch entwickelt, von Ingenieuren und Programmierern, die noch nie einen Fuß in eine Zahnarztpraxis gesetzt haben. So werden z.B. eckige digitale Röntgensensoren entwickelt mit einem geraden Kabelaustritt am schmalen Ende, die man nicht vernünftig im Mund platzieren kann, womit ein Kabelbruch bereits vorprogrammiert ist. Und von der BEMA-Abrechnungsbestimmung, dass bis zu drei nebeneinanderstehende Zähne oder das Gebiet ihrer Wurzelspitzen abzubilden sind, hat in den ausländischen Chefetagen auch noch nie jemand etwas gehört. In der Softwarebranche sieht es ähnlich aus: Besucht wird die Praxis nur von den provisionsorientierten Vertriebsmitarbeitern. Ich persönlich habe vor meiner Selbstständigkeit jahrelang als ZMV in Zahnarztpraxen gearbeitet und Dr. Pfeiffer, der Gründer des Zahnarztrechners und Erfinder des ersten portablen dentalen Röntgensystems DEXIS, schreibt seit 1979 Programme für Zahnärzte. Zusammen entwickeln wir seit 2005 die Synadoc-CD und die „Digitale Planungshilfe Festzuschussystem“ der KZBV. In der Softwarelösung „Synadoc-CD“, die ich Ihnen in einer Onlinepräsentation gerne vorstelle, spiegelt sich diese geballte Kompetenz wieder.

Ein Anforderungsformular für eine Präsentation finden Sie unter [www.synadoc.ch](http://www.synadoc.ch)



© WavebreakMediaMicro/Adobe Stock

Rezeption war, ob ich ihr das noch mal erklären könne: Sie hätte auf einem Tablet zwar viele Punkte angekreuzt gesehen und dort auch unterschrieben, aber trotzdem das Ganze nicht richtig verstanden. Und was es ungefähr kosten würde, konnte ihr auch nicht gesagt werden – da müsse man erst einen Kostenvorschlag vom Labor abwarten und einen Heil- und Kostenplan erstellen.

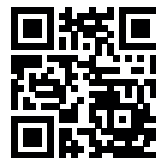
Ich nahm natürlich die Herausforderung an und erstellte auf meinem Laptop für ein Implantat Regio 31 innerhalb von einer Minute einen Kostenvorschlag inklusive Laborkosten und zeigte ihr dann das automatisch erzeugte Aufklärungsschreiben, wo ohne Ankreuzkästchen auf einer Seite in patientenverständlicher Sprache exakt über die geplante Behandlung aufgeklärt wird – und zwar über:

- A) Diagnose und Behandlungsplan
- B) Übliche Vorgehensweise

## INFORMATION

### Synadoc AG

Gabi Schäfer  
Münsterberg 11  
4051 Basel, Schweiz  
Tel.: +41 61 5080314  
kontakt@synadoc.ch  
www.synadoc.ch



Infos zur Autorin

DIE ANFORDERUNGEN IM PRAXISALLTAG  
WACHSEN AM LAUFENDEN

# BAND

DESHALB ENTWICKELN WIR UNSER SORTIMENT  
IN DIE TIEFE WIE IN DIE

# BREITE



**CAMLOG**  
SYSTEM

**CONELOG**  
SYSTEM

**CERALOG**  
SYSTEM

**DEDICAM**  
PROTHETICS

This is  
**iSy**

**BIOHORIZONS**

**MIT UNS SIND SIE  
BESSER AUFGESTELLT.**

Mit vielen starken Produkten im Sortiment bieten wir Ihnen Lösungen für unterschiedliche Behandlungskonzepte und Bedürfnisse. Was alle unsere Systeme verbindet: Sie sind optimal auf die Anforderungen des Praxisalltags ausgerichtet, damit Sie sich voll und ganz auf Ihre Patienten konzentrieren können. Schreiben auch Sie mit CAMLOG Ihre Erfolgsgeschichten. Wir freuen uns auf Sie. [www.camlog.de](http://www.camlog.de)

a perfect fit™

**camlog**