



Wie effizient digitale Tools für Zahnarztpraxen und Patienten sind

Ein Beitrag von Jürgen Friedrich

PRAXISMANAGEMENT /// COVID-19 hat insbesondere die Dentalbranche hart getroffen. Gab es in der heißen Pandemiephase einen starken Patientenrückgang, so ist jetzt die Bewältigung der neuen Terminflut unter Wahrung der Abstandsregeln gefragt. Was benötigen moderne Praxen, um in der „neuen Normalität“ profitabel zu sein? Welchen Service sollte eine Praxis heute bieten, damit sie auch unabhängig von Krisenzeiten voll für ihre Patienten da sein kann? Ein Gespräch mit Efthimios Giannakoudis, Zahnarzt des medizinischen Versorgungszentrums 360°zahn in Düsseldorf und seinem Digitalmarketing-Experten Sascha Maynert zum Einsatz von digitalen Softwarelösungen.

Herr Giannakoudis, wie haben Sie Ihre Sprechstunde während der Hochphase der Pandemie gestaltet?

Giannakoudis: Wir hatten im Schnitt 50 Prozent weniger Patienten und haben vorrangig Akutfälle behandelt. Hilfreich beim Handling dieser Ausnahmesituation war unser digitaler Terminkalender, weil wir damit flexibel und schnell reagieren und Patienten informieren konnten.

Als digitales Tool nutzt unser MVZ seit längerem Doctolib. Es bietet neben dem Terminmanagement auch die Möglichkeit, über Videosprechstunden Kontakt mit Patienten zu halten. So kann ich mein Team sowie natürlich die Patienten schützen und gleichzeitig den Betrieb in einem gewissen Umfang aufrechterhalten. Aktuell hilft uns das Tool beim zügigen Management der neuen Terminwelle.

„Mit digitalen Workflows Patienten optimale Ergebnisse liefern.“

Zahnarzt seit 2002 • Tätigkeitsschwerpunkt: Implantologie

Mitgründer des medizinischen Versorgungszentrums 360°zahn in Düsseldorf

Efthimios Giannakoudis



Was zeichnet denn Doctolib als digitale Lösung aus?

Giannakoudis: Für unser MVZ 360°zahn ist das das nächste Level an Service für unsere Patienten und nicht zuletzt ein Effizienzturbo. Das gesamte Praxisteam wird von lästigem Administrationsballast im Rahmen des Terminmanagements befreit und gewinnt Zeit für sich und die Patienten. Weil die Kommunikation mit den Patienten automatisiert verläuft, wird das Telefon wieder zu deinem Freund, statt dauernd zu klingeln. Die ZFA kann sich besser auf die Patienten in der Praxis konzentrieren und sich zum Beispiel um die Vor- und Nachbereitung der Räume kümmern.

Und der Patient kann seine Termine von zu Hause aus planen, und das minimiert die Wartezeit. Durch das optimierte Patientenmanagement wiederum steigt die Effizienz und letztlich auch die Profitabilität der Praxis. Eine echte Win-win-Situation für Zahnärzte, Team und Patienten.

Herr Maynert, können Sie das bestätigen?

Maynert: Unbedingt. Egal, ob man als Einrichtung bereits digitalaffin ist und beispielsweise ein junges Team hat, das Social Media lebt, oder ob man eher analog aufgestellt ist: Digitale Lösungen können jeder Praxis sofort helfen.

„Der Patient steht im Mittelpunkt – hier fängt unser Denken an.“

Onlinemarketing-Experte seit 2001

Tätigkeitsschwerpunkt: Digitales Praxismarketing für Zahnärzte und Ärzte

Sascha Maynert



ANZEIGE

3Shape TRIOS

Go Beyond: Erreichen Sie mehr mit digitalen Technologien



Lernen Sie das komplette Portfolio der **3Shape TRIOS® Intraoralscanner** kennen.

Unabhängig davon, ob Sie ein Neueinsteiger in den digitalen Technologien sind oder schon eine vollständig digital arbeitende Praxis, TRIOS bietet Ihnen die Möglichkeit "to go beyond", indem Sie durch die Erweiterung Ihres Dienstleistungsangebotes eine herausragende Patientenversorgung anbieten können.

Wenden Sie sich an Ihren Händler bezüglich weiterer Informationen zur Verfügbarkeit von 3Shape Produkten in Ihrer Region

3shape 

Doctolib ist aus meiner Sicht ein hochmoderner Anbieter, der es verstanden hat, analoge und digitale Prozesse zeitgemäß zu vereinen. Dem MVZ 360°zahn war es wichtig, die Lösung auf die individuellen Strukturen der Einrichtung anpassen zu können. Dies ist jederzeit möglich. Im Vordergrund steht, dass Patienten und Nutzer des MVZ das Tool einfach und intuitiv bedienen können. Das hat Doctolib sehr gut gelöst. Für

meine eigene Arbeit im Onlinemarketing sind natürlich auch die Statistiken sehr wertvoll.

Kommen wir noch mal zu einer Kernfunktion von Doctolib zurück: Was kann der Terminkalender?

Giannakoudis: Wir nutzen Doctolib als den primären Praxiskalender, inklusive voll integrierten Online-Terminbuchungen und Videosprechstunden. Das hat mehrere Vorteile und bringt vor allem der ZFA eine enorme Arbeitserleichterung. Die Patientensteuerung läuft reibungsloser und effizienter. So hatten wir vor Nutzung dieses Terminkalenders mehr No-shows, weil Termine nicht abgesagt wurden. Heute kaum noch. Dank den automatischen Terminerinnerungen werden unsere Patienten wenige Tage vor dem Termin per SMS oder E-Mail an ihre Behandlung erinnert. Zudem spart der integrierte digitale Recall für beispielsweise die jährliche Prophylaxe unserem Team viel Zeit und Portokosten entfallen.

Maynert: Man darf den Servicenutzen für den Patienten nicht vergessen. Denn als Patient brauche ich mich nicht mehr um die telefonische Erreichbarkeit einer Praxis zu kümmern. Termine können 24/7 vereinbart oder verschoben werden, egal, wo ich mich gerade aufhalte. Es gibt viel weniger „Termin-Pingpong“ und der Empfang wird entlastet. Dank Online-Terminbuchungslösungen genügen ein paar Klicks und der Termin ist vereinbart. Ich schätze, dass sich das Verhalten und die Erwartungen der Patienten immer weiter in diese Richtung entwickeln werden. Aktuell ist es noch ein außergewöhnlicher Service – in der Zukunft wird eine Online-Terminbuchung auch beim Zahnarzt vorausgesetzt.

Ist die von Ihnen erwähnte Funktion der Videosprechstunde ein nettes Gadget oder eine im Alltag praxisrelevante Funktion?

Giannakoudis: Wir setzen bereits seit über zwei Jahren erfolgreich auf Videosprechstunden und sahen dies schon immer als Service für Patienten. Ich denke, dass die Zukunft dorthin geht,

immer mehr Sprechstundenanteile virtuell durchzuführen. Die Videosprechstunde ist effizient, denn sie spart Zeit, zum Beispiel für An- und Abreise. In unserem MVZ wird sie zur Vor- und Nachbesprechung einer Behandlung oder zur Abstimmung eines Heil- und Kostenplans eingesetzt. Aber auch bei akuten Fällen kann sie hilfreich sein – zum Beispiel zur schnellen Einschätzung, wann eine Behandlung überhaupt notwendig ist.

Maynert: Jeder fünfte Nutzer einer Videosprechstunde ist zwischen 45 und 65 Jahre alt. Für dieses Klientel, aber auch für jüngere Patienten, ist die Anwendung eine echte Erleichterung, weil viele beruflich stark eingebunden sind. Man kann also auch aus dem Büro eine Sprechstunde wahrnehmen, ohne unbedingt in die Praxis fahren zu müssen. Vor allem sehe ich aber die Chance, durch Videosprechstunden den Vertrauensaufbau zwischen Arzt und Patient zu fördern. Das ist zum Beispiel für Angstpatienten wichtig, die so den Arzt kennenlernen und dabei in ihrem gewohnten Umfeld bleiben können. Außerdem wird der Erstkontakt vereinfacht: Durch eine Videosprechstunde, beispielsweise zur Beratung, kann sich der Patient schnell und unkompliziert ein Bild vom Arzt machen.

Wie lautet Ihr kurzes Schlusswort zum Thema digitale Zahnarztpraxis?

Maynert: Eine rein analoge Praxis wird immer mehr zu einem Wettbewerbsnachteil und bedeutet ein Service- wie Kommunikationsdesaster. Jetzt ist die Chance, aber auch die Notwendigkeit, sich auf das digitale Zeitalter und die Patientenbedürfnisse auszurichten.

Giannakoudis: Eine digitale Zahnarztpraxis schafft Vorsprung – vorausgesetzt, man hat die individuell passende Lösung gefunden: Ich wirtschaftete besser, kann bessere Arbeitsbedingungen bieten und meine Patienten besser steuern bzw. ihnen besseren Service bieten.

Vielen Dank für das interessante Gespräch.

Doctolib auf einen Blick

Doctolib, einer der führenden E-Health-Anbieter, bietet Patienten eine Ärztesuche und gleichzeitiges Terminmanagement rund um die Uhr – 24/7.

Doctolib arbeitet in Europa mit etwa 125.000 Ärzten sowie 3.000 Gesundheitseinrichtungen zusammen.

Doctolib verzeichnet europaweit circa 50 Millionen Besuche auf der Patientenwebsite pro Monat, davon mehr als drei Millionen bereits in Deutschland.

Seit Launch in Deutschland im April 2020 nutzen über 1.000 Ärzte die zertifizierte Videosprechstunde.

Die Videosprechstunde ist vollständig in den Doctolib-Kalender integriert.

Die Videosprechstunde ist während der Pandemie bis einschließlich September 2020 kostenlos.

Weitere Informationen zu Doctolib finden Sie auf info.doctolib.de oder telefonisch unter **030 255 585 428**.



Mit **SAFEWATER** und lückenloser Wasserhygiene den Praxiserfolg steigern.

- ✓ Geld sparen.
- ✓ Gesundheit schützen.
- ✓ Rechtssicherheit gewinnen.
- ✓ Wettbewerbsvorteil nutzen.



BLUE SAFETY

Die Wasserexperten



JAHRE
BLUE SAFETY
2010–2020
#ilovewater

Jetzt um Ihren **persönlichen
Beratungstermin** bewerben:

Fon **00800 88 55 22 88**

www.bluesafety.com/Loesung



0171 991 00 18



Neu: Video-Beratung

BLUE SAFETY

Premium Partner

DEUTSCHER ZAHNÄRZTETAG

für den Bereich
Praxishygiene