

Digitaler Workflow – Die neue Normalität?!

Ob 3D-Druck, Prozess- und Terminmanagement in der Zahnarztpraxis oder die Teilnahme an einer Fortbildungsveranstaltung online von zu Hause: In der Praxis und auch im Privaten haben digitale Formate in Arbeitsprozessen und in der Kommunikation vieles verändert und vereinfacht. Durch die Pandemie wurde diese gesamtgesellschaftliche Entwicklung stark beschleunigt.

Ein neuer Trend ist zum Beispiel das „Digitale Onboarding“: Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden Pandemie-bedingt teilweise ausschließlich online eingearbeitet, wie ich von einigen Kolleginnen gehört habe. Hier sind jedoch die Grenzen der Digitalisierung spürbar, manch einer ist mittlerweile schon genervt von andauernden virtuellen Meetings. Nicht alles lässt sich online optimieren: Der persönliche und einfühlsame Kontakt zum Patienten ist durch kein Online-Meeting oder keine Software zu ersetzen. Auch die Leitung und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Praxisteam läuft in großen Teilen leichter analog. Viele wichtige Zwischentöne in der Kommunikation sind online gar nicht wahrnehmbar; es fehlt der niedrigschwellige, spontane Austausch in der Kaffeeküche oder im Pausenraum über Themen, die einen beschäftigen, Themen, über die man in einer formelleren Online-Situation nicht einfach so nebenbei sprechen würde. Die Digitalisierung hat mittlerweile ein Tempo aufgenommen, bei dem nicht alle Praxen hinterherkommen oder aus verschiedenen Gründen auch gar nicht möchten.

Aufhalten lässt sich diese Entwicklung jedenfalls kaum, denn beispielsweise eHBA, ePA und E-Rezept sind keine Optionen, sondern aktuelle gesetzliche Vorgaben. Leider funktionieren gerade die vorgeschriebenen digitalen Antragsverfahren und Schnittstellen häufig nicht reibungslos und nehmen dem einen oder anderen Kollegen den Mut und die Lust, weitere digitale Möglichkeiten zu nutzen. Aus der Erfahrung in meiner Praxis kann ich nur sagen: Ja, eine Umstellung auf eine digitale Praxis über die gesetzlichen Vorgaben hinaus ist erst einmal eine finanzielle und personelle Herausforderung. Alle Mitarbeiter müssen entsprechend geschult werden und motiviert an einem digitalen Strang ziehen. Aber die Mühe lohnt sich: Durch den digitalen Workflow wird der Praxisalltag für alle Beteiligten – Patienten, Praxisteam und Inhaber – erheblich erleichtert; er läuft wesentlich reibungsloser, transparenter und wirtschaftlicher. Denn alle Arbeits- und Kommunikationsprozesse werden standardisiert, Fehlerquellen minimiert, viele Arbeitsschritte erfolgen mit entsprechender Software automatisch. Digitale Patientenakten und Röntgenbilder sparen nicht nur Zeit, da aufwendiges manuelles Einsortieren von Karteikarten entfällt oder man einer Kollegin schnell einen Befund oder ein Röntgenbild in einer verschlüsselten Mail senden kann, auch Stauraum entfällt, den ich bisher für die Aufbewahrung von Akten zusätzlich in einem Lager oder einer Wohnung mieten musste.

Digitale Technologien führen zu präziseren und schnelleren Behandlungstechnologien, von denen auch der Patient profitiert, da beispielsweise die notwendigen Sitzungen deutlich reduziert werden können. Ein sehr gut angenommener und bequemer Service für den Patienten und das Praxismanagement ist die Online-Terminvergabe, mit der der Patient ohne anrufen zu müssen auch zu später Stunde vom Sofa aus einen Termin buchen kann.

In meinem Praxisalltag ist digital das neue Normal geworden. Trauen auch Sie sich! Wenn nicht gerade der Strom ausfällt, bietet die Digitalisierung Ihnen und Ihrer Praxis viele Vorteile.



© ZAK Berlin/Jens Jesse

Barbara Plaster

Neue Vizepräsidentin der
Zahnärztekammer Berlin



Infos zur Autorin