



Doppelt so viele Patienten in der Hälfte der Zeit, und das mit einem kleineren Team

Ein Interview mit Dr. Peter Schicker MSc, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie.

Die Digitalisierung liefert uns große Mengen an Daten – und damit die Möglichkeit, im beruflichen wie privaten Alltag Zeit und Kosten zu sparen. Clever umgesetzt, kann man so auch den Praxisalltag in der Kieferorthopädie vereinfachen. Das kommt nicht nur dem Personal zugute, sondern auch den Patienten, wenn man sie von Anfang an auf ihrer digitalen Patient Journey begleitet. 58 Prozent der Patienten bevorzugen z.B. eine Online-Terminvereinbarung (Abb. 1), aber nur 20 Prozent der Praxen bieten so etwas an.¹ Einige KFO-Praxen haben diesen Trend schon erkannt und digitale Prozesse eingeführt. Eine der ersten kieferorthopädischen Fachpraxen, die sich in diese Richtung bewegt haben, ist die Praxis von Dr. Peter Schicker in Bergisch Gladbach, der uns im Interview seine Erfahrungen geschildert hat.

Abb. 1: Den Arzttermin online buchen zu können, wird von über der Hälfte der Patienten bevorzugt. (© medondo)



und Werbedrucksachen. Denn wer ausschließlich digital kommuniziert, ist im realen Leben nicht mehr sichtbar. Deshalb sollten zur Außendarstellung und auch zur Patientenkommunikation alle Kanäle genutzt werden.

starten. Dabei sollte man allerdings auf die Kompatibilität mit dem vorhandenen Praxisverwaltungssystem achten. Ideal für KFO-Praxen geeignet sind intelligente Terminplaner, die nach vorgegebener Systematik auch komplexe Terminketten unter-

„Vor acht Jahren habe ich von Montag, 8 Uhr, bis Freitag, 20 Uhr, mit viel mehr Personal halb so viele Patienten versorgt. Heute behandle ich von Montag, 8 Uhr, bis Donnerstag, 18 Uhr, mit einem kleineren Team mehr als doppelt so viele Patienten.“

– Dr. Peter Schicker, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie –

Aus analoger Welt in die digitale Welt der Patienten

Damit digitale Prozessschritte ineinandergreifen, sollten die notwendigen Schnittstellen von Anfang an mitbedacht werden. Eine lokale Verwaltungssoftware bringt sehr viel manuellen Aufwand mit sich, während eine Schnittstelle ins Internet für automatisierte Datensynchronisation sorgt. Die Schnittstellenproblematik lässt sich von vornherein umgehen, wenn man eine Praxismanagement-Software wählt, die kompatible Erweiterungen für sämtliche Kategorien und Prozesse anbietet. Hier gibt es Lösungen, die alle nötigen Funktionen vereinen und über eine einzige Schnittstelle miteinander verbinden.

Ich verwende in der Praxis eine Kombination aus PRAXIDENT (H&K),

stützen und Terminspalten übersichtlich pro Behandler oder Stuhl organisieren lassen.

In der Kommunikation mit Patienten oder Überweisern werden Informationen und Dokumente digital bereitgestellt. So haben Anamnesebögen aus Papier oder Röntgenbilder auf CD weitestgehend ausgedient. Kurzum: Die digitale Prozesskette sorgt für eine optimierte Praxisauslastung, entlastet das Personal und begeistert Patienten mit perfektem Service (Abb. 2).

Prozesse kategorisieren

Um sich einen Überblick zu verschaffen, welche Prozesse überhaupt auf der Digitalisierungsagenda stehen, und den individuellen Weg zu wählen, bietet sich eine Kategorisierung entlang der Patient Journey an:

Digitalisierung ja – aber wie?

So viel steht fest: Von der Terminvereinbarung bis zur Rechnungsstellung ist so gut wie alles digitalisierbar. Doch wie soll man den Digitalisierungsprozess gestalten? Und wo fängt man am besten an? Die Antwort darauf lautet: Den einen richtigen Weg von der analogen zur digitalen Praxis gibt es nicht. Vielmehr gibt es mehrere Wege zum Ziel. Welchen man einschlägt, entscheidet man selbst. Ein Beispiel: Wer die gesamte Praxis auf dem iPad hat, kann die Arbeit überall mit hinnehmen. Manche finden das praktisch. Andere empfinden es als belastend, wenn Arbeit und Freizeit verschwimmen und eine echte Auszeit fehlt. Hier muss jeder nach seiner Fassung glücklich werden. Da ich viel reise, nutze ich gern die Zeit in Hotel, Zug oder Flugzeug zum Arbeiten.

Vernetzte Prozesse vom Rechnungseingang bis zur Lohnzahlung

Noch wichtiger als das Wie ist aber ein anderes Kriterium: Tatsächliche Entlastung erreicht man nur mit einem durchgehend optimierten Workflow, der bei den Patienten beginnt und von ihnen ausgelöst wird und auch dort wieder endet. Für einen solchen End-to-end-Geschäftsprozess sollten alle einzelnen Prozessschritte ineinandergreifen. So lässt sich wirklich Zeit sparen. Müs-

sen die Daten von der Online-Terminvergabe etwa erst händisch in die Praxismanagementsoftware übertragen werden, ist das sicher keine Arbeitszeiterparnis. Müssen Patientendaten mehrfach in unterschiedlichen Systemen gepflegt werden, ist das nicht nur aufwendig, sondern auch fehleranfällig – und damit unter Umständen kostspielig. Oder: Ein Intraoralscanner, der nicht richtig in andere Prozesse eingebunden ist, macht manuelle Tätigkeiten und somit das wiederholte Eingreifen des Personals erforderlich und treibt Personalauf-

wände in die Höhe, anstatt sie einzusparen.

Vom Rechnungseingang bis zur Lohnzahlung, von der Abformung bis zur Langzeitkontrolle – Ziel sollte es sein, alles zu digitalisieren. Deutlich formuliert heißt das: Solange auch nur ein Kugelschreiber in der Praxis liegt, ist die Digitalisierung zumindest theoretisch noch nicht abgeschlossen. Eine Ausnahme bilden derzeit Heil- und Kostenpläne, für die ich weiterhin die Papierform gewählt habe. Gleiches gilt für Broschüren und ausgewählte Praxis-

medondo coordinator und medondo communicator. Patienten können Termine flexibel online buchen und werden an bevorstehende Termine erinnert, was die No-Show-Rate reduziert. Das Praxisteam plant Termine online und in Echtzeit an zentraler Stelle. Sofern es sich anbietet, z.B. im Fall von Besprechungen zu Therapieoptionen nach Diagnostik, können Termine online per Videosprechstunde stattfinden. Online-Lösungen zur Terminvereinbarung sind gut geeignet, um mit der Digitalisierung einer Praxis zu

Der Erstkontakt

Die Internetpräsenz, das heißt die Praxis-Website, die sie über eine Onlinerecherche gefunden haben, oder das Social-Media-Profil der Praxis, ist also oft das erste, was Patienten von einer kieferorthopädischen Praxis zu sehen bekommen. Ähnliches dürfte für potenzielle Bewerber gelten. Hier gilt es nicht nur, mit einem modernen und optisch ansprechenden Webauftritt zu punkten. Damit Patienten die Praxis online überhaupt erst finden, sind Inhalte ebenso wichtig.

Einladung



Neue digitale Lösungen für ivoris®-Anwender:innen

Im Interview mit Kai Meyer-Spradow, Experte für Digitalisierung und Datenschutz in der Praxis sowie CEO der medondo AG, sprechen wir darüber, welche neuen Herausforderungen die digitale Welt an die Praxis stellt. Für ivoris®-Anwender:innen gibt es intelligente Lösungen, die personelle Ressourcen der Praxis freisetzen und gleichzeitig Patient:innen begeistern. Individuell wählbare Webinar-Termine (<https://bit.ly/3yya1L9>)

Anmeldung Webinar



Digitaler Workflow in der Kieferorthopädie

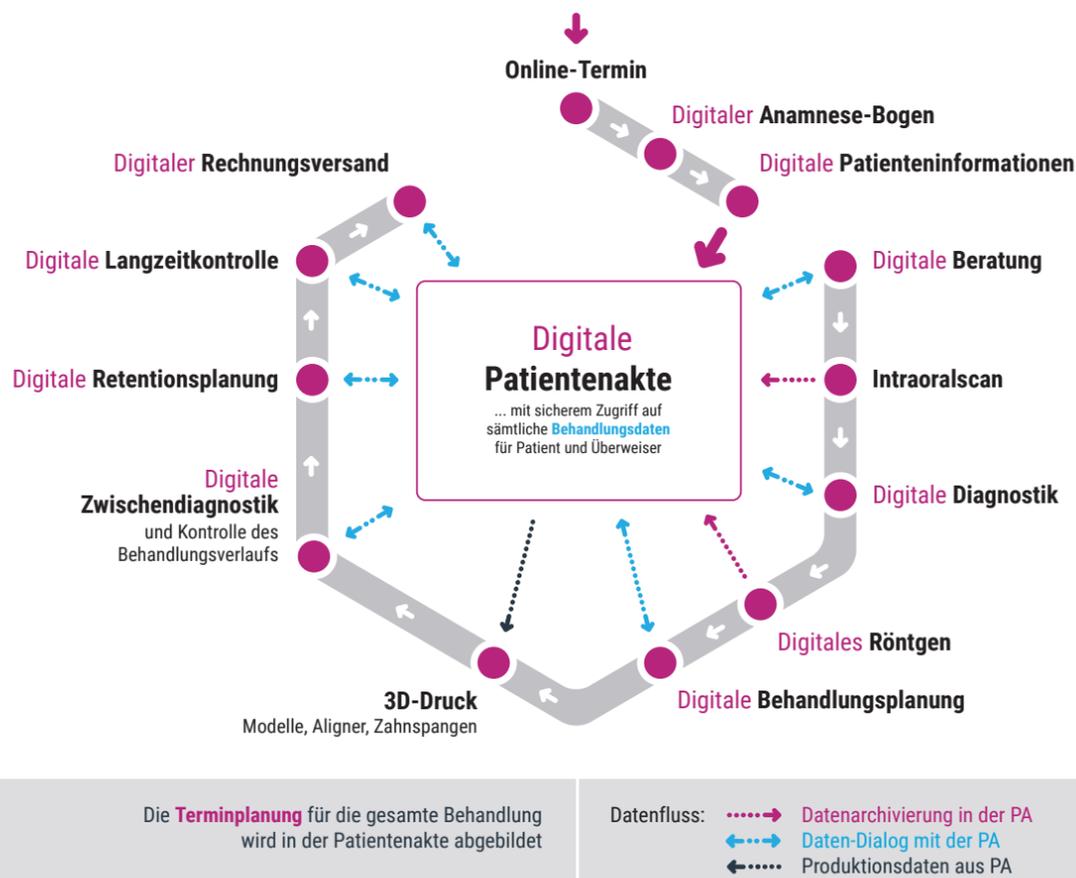


Abb. 2: Die digitale Prozesskette sorgt für eine optimierte Praxisauslastung, entlastet das Personal und begeistert Patienten mit perfektem Service. (@ medondo)

„In meiner Praxis ist fast alles digital – vom Rechnungseingang bis zur Lohnzahlung, von den digitalen Abformungen bis hin zur Fallplanung. Das Einzige, was analog ist, sind haptische Wertigkeiten wie Informationsbroschüren, Heil- und Kostenpläne – und natürlich Zahnschienen ;-).“

– Dr. Peter Schicker, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie –

Denn mit suchmaschinenoptimierten Texten kann man das Google-Ranking für bestimmte Suchbegriffe gezielt verbessern.

Mit dem richtigen Content-Marketing auf den passenden Kanälen lässt sich das digitale „Schaufenster“ einer Praxis individuell gestalten, sodass sich sowohl Wunschpatienten als auch Bewerber angesprochen fühlen. Wichtig ist, dass sich sowohl die Expertise als auch die persönliche Note darin widerspiegeln. Gerade junge, digitalaffine Patienten sind gezielt auf der Suche nach seriösen Inhalten. Sie möchten als Gesprächspartner auf Augenhöhe gesehen werden und sich informieren, bevor sie Entscheidungen treffen.

Dieses Bedürfnis kann man z.B. mit einem auf der Website integrierten Blog mit laienverständlichen Informationen bedienen. Wer weder Zeit noch Lust hat, sich regelmäßig aktiv auf den verschiedenen Kommunikationskanälen zu betätigen, kann auch hier auf digitale Systeme zurückgreifen. Der medondo communicator bietet die Möglichkeit, Beiträge auf Knopfdruck im Corporate Design der Praxis auf der Website, auf Social-Media-Kanälen und auf dem Wartezimmer-TV auszuspielen. Die veröffentlichten Inhalte kann man wahlweise selbst erstellen oder aus einem Angebot fertiger Artikel auswählen, die von fachkundigen Experten in Zusammenarbeit mit professionellen Redakteuren ge-

schrieben wurden – suchmaschinenoptimiert und mit den passenden Social-Media-Teasern versehen.

Patientenaufklärung, Behandlung und Überwachung

Hat der Patient einen Termin zur Erstberatung vereinbart, kann er seine Reise direkt digital fortsetzen: Es bietet sich an, ihm auch Fragebögen, Infolyer und andere Dokumente online zur Verfügung zu stellen. Besonders nahtlos funktioniert das, wenn in das Terminvergabesystem ein Patientenportal integriert ist, mit dem der Patient nicht nur seine anstehenden Termine, sondern auch seine Terminhistorie und für ihn wichtige Informationen rund um seine Behandlung vorfindet. Zum Beispiel kann er daran erinnert werden, vor dem Ersttermin den Anamnesebogen auszufüllen. Er kann auch vorhandene Röntgenbilder und Arztbriefe hochladen. Mit der Buchung einer bestimmten Terminart – etwa für eine Alignerberatung – kann die Praxis ihm automatisiert die entsprechenden Infos zur Verfügung stellen.

Das gleiche gilt für Kosteninformationen, Rechnungen und andere Dokumente. Der Verwaltungsaufwand, der hier eingespart wird, summiert sich erfahrungsgemäß im Laufe des Behandlungsprozesses auf mehrere Stunden. Zeit, die man letztlich dem Patienten widmen kann. Effizientere, schlankere

Prozesse und geringerer Personalaufwand bei höherer Patientenzufriedenheit – eine Win-win-Situation.

Administration und Backoffice

Digitalisierung spart Zeit. Aber sie kann darüber hinaus auch zur Prozessoptimierung eingesetzt werden. Mitarbeitende am Empfang haben z.B. meist weder eine kaufmännische Ausbildung noch ein BWL-Studium. Trotzdem fungieren sie als Schaltzentrale der Praxis. Das eigene Innovationspotenzial und die Kenntnis über Prozesse und Tools ist dadurch begrenzt. Als Praxisinhaber hat man die genannten Ausbildungen üblicherweise ebenfalls nicht absolviert und steht vor den gleichen Herausforderungen. Die passende Software kann helfen, Prozesse zu definieren und Verantwortlichkeiten klar zu regeln, z.B. im Hinblick auf Personal- und Urlaubsplanung oder Vertretungsregelungen.

Mithilfe von Softwarelösungen können Praxen außerdem ihr Qualitäts- und Dokumentenmanagement erleichtern. Mit bestimmten Tools sind bereits mit der Installation über 90 Prozent der QM-Anforderungen erfüllt. Sie sind Bibliothek, Kommunikationsplattform und Erinnerungstool in einem und bringen Ordnung in den „Informationsdschungel“ aus Dateien, Aufgaben, Nachrichten, Meldungen und Terminen.

Buchhaltung

Bei Rechnungen gibt es zwar eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht. Das heißt aber nicht, dass jede Rechnung einzeln in einem Ordner langwierig alphabetisch sortiert und abgeheftet werden muss. Das Abheften, Sortieren und die Übersendung an den Steuerberater können mit geringem Aufwand digital erledigt werden. Wir sammeln Papierrechnungen unsortiert in einem Karton, die Ordnung ist automatisiert online abgebildet. Das macht

ANZEIGE

Abb. 3: Auch die KFO-Behandlung selbst kann digital unterstützt werden.



keine zusätzliche Arbeit und erfüllt dennoch die Vorgaben der Aufbewahrungspflicht.

Einrichtung von Arbeitsplatz und Praxis
Auch die Einrichtung von Praxis und Arbeitsplatz kann im Sinne digitaler Workflows gestaltet werden. Zum Beispiel gehören Wände mit Modellkästen bei uns inzwischen der Vergangenheit an. Das spart nicht nur Platz, sondern jedes Modell ist auch überall digital einsehbar. Auch das aufwendige Heraussuchen und vor allem das Wegräumen und Einsortieren von Modellen sowie Gips und Lagerkosten entfallen dadurch.

Dieser Patientenservice kommt indirekt wieder der Praxis zugute – umso mehr, wenn man es schafft, zufriedene Patienten zu Markensbotschaftern zu machen und mit ihrer Hilfe eine Praxis-Community aufzubauen.

Step by step statt Big Bang

Die Papierkarte in eine digitale Patientenakte umzuwandeln oder einen Intraoralscanner anzuschaffen – das allein kann man noch nicht als Digitalisierung bezeichnen. Offensichtlich gehört doch etwas mehr dazu. Trotzdem muss man nicht gleich alles über den Haufen

Experten-Tipp:

Wenn Sie sich für die Umstellung auf den digitalen Workflow in Ihrer Praxis entschlossen haben, nutzen Sie die Expertise von Praxen, die diesen Weg bereits beschritten haben. Fragen Sie die Profis nach einem individuellen Konzept für Ihre Praxis.

Weitere Informationen und entsprechende Fortbildungskurse zum Thema „Digitalisierung in der kieferorthopädischen Praxis“ finden Sie auf www.kfo-wissen.de



Auch die Behandlung selbst kann durch digitale Prozesse optimiert werden

Nicht nur die Prozesse, sondern auch die KFO-Behandlung kann digital unterstützt werden. Der optimierte Workflow beinhaltet Intraoralscan (Abb. 3), digitales Röntgen, digitale Behandlungsplanung, virtuelle Visualisierung von Behandlungsverlauf und -ergebnis, indirektes Kleben von Brackets und Attachments sowie die CAD/CAM-unterstützte Herstellung von Apparaturen und Retainern. Auch hier gilt: Die Tools sind oft nur auf den ersten Blick teuer. Auf den zweiten Blick sparen sie Zeit und Geld. Die Kosten für einen Intraoralscanner etwa sollte in Relation zu der enormen Zeiteinsparung betrachtet werden, die er mit sich bringt.

Zugleich profitieren die Patienten vom digitalen Workflow, da sie aufgrund optimierter Planung weniger Termine wahrnehmen müssen.

werfen und sämtliche eingespielten Prozesse neu aufsetzen. Vor einem solchen Big Bang scheuen die meisten Praxen – verständlicherweise – zurück. Wer ein modulares, integrierbares System nutzt, bleibt flexibel und kann die Veränderungen im eigenen Tempo nach und nach angehen.

Wo anfangen?

Bevor man als Praxis den ersten Schritt in Richtung Digitalisierung wagt, macht eine Bestandsaufnahme Sinn: Wo stehen wir in welchem Bereich? An welchen Schrauben müssen wir drehen, um zukunftssicher zu werden – zum Beispiel im Bereich Marketing? Oder beim Teamspirit? Manchmal haben kleine Veränderungen bereits eine große Wirkung: Zum Beispiel sind bei uns die Patientenakten so durchnummeriert, dass aus der Nummer hervorgeht, wie viele Neupatienten noch fehlen, um diesen

Wirtschaftlichkeitsfaktor der Praxis jederzeit im Auge zu behalten. Auch hier gibt es mit dem medondo navigator ein nützliches Tool, das einen bei der Selbstbewertung

klar von kommerziellen Aligneranbietern abzugrenzen, ist es wichtig, sich mit patientengerechten Fachinhalten als Experte zu positionieren, den Unterschied zwischen STO

„Die digitale Fallplanung zeigt entgegen der häufig vermittelten Meinung mehr Daten und mehr zu beachtende Aspekte an! Die medizinisch richtige Auswertung dieser zusätzlichen relevanten Fakten erhöht den Anspruch einer medizinisch korrekten kieferorthopädischen Behandlung. Deshalb ist es so wichtig, dass diese von Fachärzt:innen durchgeführt wird.

Dazu kann ich jedem nur das brandneue ‚Phoenix Mentoring Program‘ (www.phoenix-mentoring.de) ans Herz legen.“



– Dr. Peter Schicker, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie –

unterstützt, indem Potenziale und Schwächen aufgezeigt und Erfolgsfaktoren herausgearbeitet werden können.

Datenschutz sichergestellt

Dass IT-Sicherheit und Datenschutz in medizinischen Kontexten besondere Aufmerksamkeit brauchen und immer ganz oben auf der Liste stehen müssen, versteht sich von selbst. Zu bedenken ist, dass es dafür bestimmter baulicher Voraussetzungen bedarf – etwa sollte Platz für den Serverraum vorhanden sein. Einige Partner bieten auch bei diesem Thema All-in-one-Lösungen an, begleiten von der Bedarfsanalyse bis zur DSGVO-konformen Umsetzung und übernehmen auf Wunsch die Rolle des externen Datenschutzbeauftragten. Wenn man gute, kompakte Lösungen schafft, muss der Datenschutz kein Hindernis sein.

Digitalisierung allein macht keine gute Kieferorthopädie!

Bei aller Euphorie muss aber auch betont werden: Digitalisierung allein macht keine gute Behandlung aus. Letztlich geht es um das, was der Arzt daraus macht. Die Digitalisierung liefert uns lediglich die Werkzeuge. Sie liegen vor uns, jetzt gilt es, die richtigen auszuwählen und sie gekonnt einzusetzen!

Eine gewisse Gefahr birgt die Digitalisierung beim Thema Alignerbehandlung. Denn hier wird die Tatsache, dass digitale Tools vieles bequemer und einfach machen, genutzt, um eine falsche Botschaft zu vermitteln. Die Werbung suggeriert, dass Patienten abends von der Couch ihre Zahnspange bestellen und ihre Behandlung nach dem DIY-Prinzip quasi selbst durchführen können.

Ein 3D-Modell ersetzt nicht das Röntgenbild. Es gibt klare diagnostische Standards, die nicht unterschritten werden dürfen. So fordert die DGKFO in ihrer kürzlich veröffentlichten Stellungnahme neben einer Panoramaschichtaufnahme auch ein Fernröntgenseitenbild als Standard in der KFO-Diagnostik. Um sich den Patienten gegenüber

und vollumfänglicher fachzahnärztlicher kieferorthopädischer Behandlung zu erklären und somit zur Patientenaufklärung beizutragen.

Schlusswort

Bei aller Digitalisierung darf der Patient als Mensch nicht aus den Augen verloren werden. Ein guter Arzt zeichnet sich durch Einfühlungsvermögen, Zuhören und das Erkennen ganzheitlicher Zusammenhänge aus. Die Digitalisierung kann uns helfen, wieder mehr wertvolle Zeit für den Patienten zu gewinnen. Sie wird jedoch nicht fachliche Expertise oder klinische Erfahrung ersetzen, egal wie oft dies uns von der Industrie suggeriert wird. Letztlich ist eine digitale Planung auch eine perfekte digitale Dokumentation: für gute Planungen und für retrospektiv weniger gute ... Wichtig ist zudem, dass das Team nicht das Gefühl hat, durch die Digitalisierung ersetzt zu werden. Vielmehr sollen nur die Verantwortungsbereiche und Berufsbilder neu definiert werden. Eine vertrauensvolle Kommunikation kann nicht durch Avatare ersetzt werden.

¹ iGES PraxisBarometer Digitalisierung 2021

kontakt



Dr. Peter Schicker MSc
Fachzahnarzt für Kieferorthopädie
Schloßstraße 76
51429 Bergisch Gladbach
www.schicker-laecheln.de

Weiterführende Links:
www.kfo-wissen.de
www.phoenix-mentoring.de

Der dent.apart Zahnkredit

VERTRAGSBINDUNG?

Nein danke!

AUSZAHLUNG
AUF DAS

Praxiskonto!

RÜCKBELASTUNG?

Komplett ohne!

GELD VOR
BEHANDLUNGSBEGINN?

yes!

scan mich!



Jetzt kostenfrei Starterpaket bestellen!



Tel.: 0231 – 586 886 – 0



www.dentapart.de



Einfach bessere Zähne.

dent.apart[®]