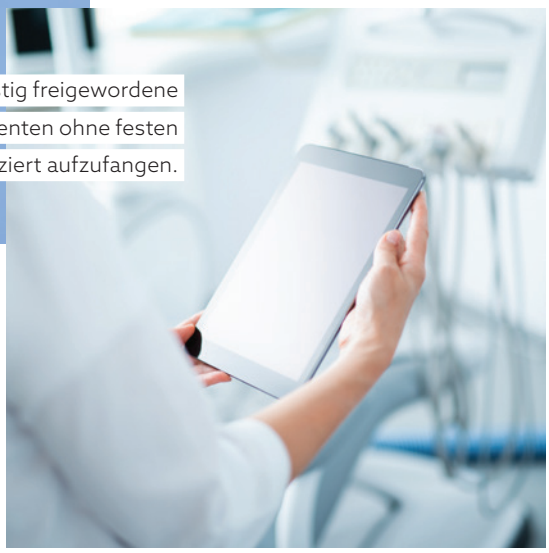
© Getty Images – unsplash.com

Zwischen Notdienst und Versorgungslücke

Ein Beitrag von Dr. Lisa Hezel

Versorgung neu gedacht: Eine kurzfristig freigewordene Behandlungszeit wird digital eingepflegt, um Patienten ohne festen Hauszahnarzt gezielt und unkompliziert aufzufangen.



© Yakobchuk Olena – stock.adobe.com

[VERSORGUNGSMANAGEMENT]

Wer in Magdeburg seinen Hauszahnarzt verliert oder neu zuzieht, findet oft keinen neuen mehr. Die Ruhestandswelle läuft seit Jahren, der Nachwuchs fehlt, das Umland kämpft mit denselben Problemen. Was als Ausnahme begann, ist zum Standard geworden: Patient/-innen ohne Hauszahnarzt weichen in den Notdienst aus, der damit zunehmend zum regulären Versorgungsdienst wird. Die Magdeburger Zahnärztinnen Andrea Duckstein, Dr. Lisa Hezel und Astrid Raedler haben darauf gemeinsam mit dem Medizininformatiker Dr. Fabian Hezel in ihrer Kreisstelle eine praktische Antwort entwickelt, die an drei Stellen zugleich ansetzt: Sie macht kurzfristig freie Behandlungszeiten für Patienten ohne Hauszahnarzt auffindbar, sie verbessert die Bedingungen für den Notdienst selbst, und sie bringt die Arbeit der Kreisstelle auf eine digitale Grundlage. Der Kern ist unspektakulär und genau deshalb übertragbar: Es genügt, wenn jede Praxis einen einzigen Termin pro Woche für Patienten ohne Hauszahnarzt freigibt, Flexibiltät angeboten und Digitalisierung genutzt wird.

Dr. Lisa Hezel
Infos zur Autorin

Der Versorgungsmangel in der Zahnmedizin wird bislang vor allem im ländlichen Raum diskutiert, kaum in den größeren Städten, die als versorgt gelten. Für Magdeburg trifft dieses Bild nicht mehr zu: Die Praxen der starken Niederlassungswelle aus den 1990er-Jahren stehen heute vor dem Ruhestand, Nachfolger sind rar und diese Welle überlagert sich mit dem Mangel im Umland. Die Bestellbücher sind voll, für nicht akute Anliegen praxisfremder Patienten bleibt in der laufenden Sprechstunde kaum Zeit. Wer keinen Hauszahnarzt hat, findet den Zugang zur regulären Versorgung nicht mehr und weicht in den Notdienst aus, in dem inzwischen 20 und 30 Patienten pro Dienst die Regel sind. Weil der Notdienst nur erstversorgt und die definitive Behandlung dem Hauszahnarzt zugedacht ist, beginnt dort ein Kreislauf aus Provisorium und Wiedervorstellung. Immer mehr Patientinnen und Patienten bleiben ohne feste Anlaufstelle. Landzahnarztquote und Stipendien sind richtige Maßnahmen, um die Zahl der Zahnärzte zu erhöhen, aber sie wirken erst mittelfristig. Im Hier und Jetzt bleibt die Frage, wie eine Kreisstelle mit den vorhandenen Kapazitäten die Versorgung verbessern kann.

Und Kapazität ist im Kleinen vorhanden, sie entsteht sogar täglich neu, allerdings zufällig und unangekündigt, etwa durch eine kurzfristige Absage. Selbst eine bewusst freigehaltene Zeit für Schmerzpatienten hilft aber niemandem, solange sie nicht sichtbar ist. Tagsüber wird irgendwo in der Stadt eine Behandlungszeit frei, während ein Patient erfolglos eine Praxis nach der anderen anruft und schließlich abends im Notdienst landet. Bedarf und Angebot existieren beide, sie finden nur nicht zueinander. Klassische Notdienstverzeichnisse sind darauf nicht ausgelegt. Sie beantworten die Frage, wer heute Abend Notdienst hat, nicht die Frage, wo in einer Stunde ein Behandlungstermin frei ist.

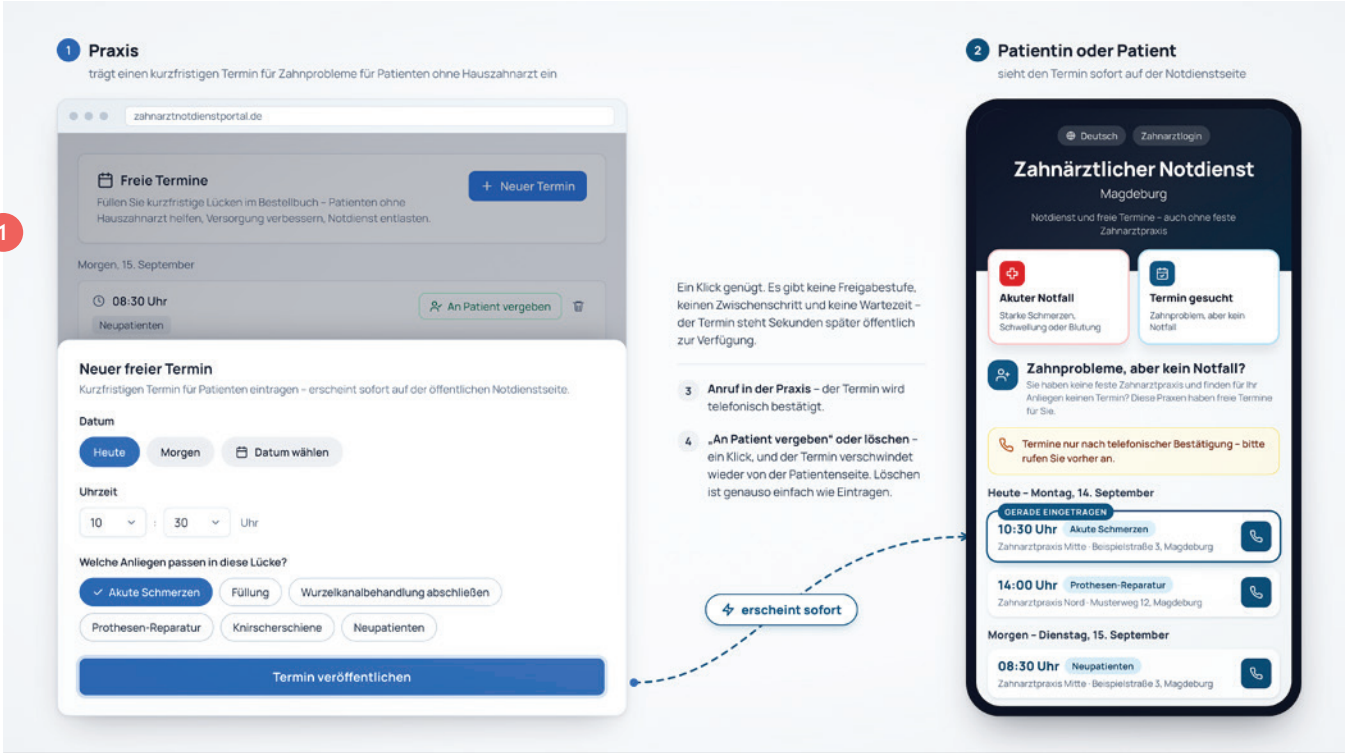
Eine Antwort aus der Kreisstelle: Sichtbarkeit statt Suchen

Im Rahmen der Überarbeitung einer fast 20 Jahre alten Notdienstverwaltung entstand für die rund 170 Magdeburger Zahnärzt/-innen das Magdeburger Notdienstportal. Für Patienten sichtbar ist die Notdienstseite **www.zahnschmerzportal.de**: mehrsprachig, kostenlos, ohne Registrierung, ohne Patientendaten (Abb. 1). Neben dem laufenden Notdienst zeigt sie, welche Praxis kurzfristig einen regulären Termin frei hat, von der einzelnen Füllung über den Abschluss einer im Notdienst begonnenen Wurzelkanalbehandlung bis zur Neuaufnahme von Patienten ohne Hauszahnarzt (Abb. 2). Aus 20 vergeblichen Anrufen quer durch die Magdeburger Praxislandschaft wird ein gezielter.

Das Portal vergibt dabei keine Termine und verarbeitet keine Patientendaten, der Kontakt läuft direkt zwischen Patient und Praxis. Die Kontrolle bleibt vollständig in der Praxis: Freigaben lassen sich jederzeit per Klick anpassen oder abschalten, ein vergebener Termin verschwindet sofort aus dem Portal, die Administration liegt dort, wo sie hingehört – bei der Anmeldung über einen Team-Account.

Spürbar wird das zuerst an der Anmeldung. Wer anruft, hört bislang nur, dass die Praxis keine neuen Patienten aufnehmen kann. Jetzt lässt sich stattdessen auf das Portal verweisen, im besten Fall sogar auf eine konkrete Kollegin oder einen Kollegen, die einen Termin eingestellt hat. Das ist ein kleiner Unterschied im Ablauf und ein großer im Ton: Aus einer Absage wird eine Auskunft, und der Frust ist auf beiden Seiten des Tresens geringer.

ANZEIGE



© www.zahnschmerzportal.de

Abb. 1: Im Zahnarztbereich gibt jede Praxis frei, was sie kurzfristig anbieten kann. Auf der Patientenseite zahnschmerzportal.de wird dieser Termin den Patienten mehrsprachig, kostenlos, ohne Registrierung neben aktuellen Notdienstzeiten angezeigt.

Hier gehts zu zahnschmerzportal.de

Patienten ohne Hauszahnarzt erhalten zudem die Möglichkeit, definitiv statt provisorisch behandelt zu werden, teilweise mit Leistungen, die im Notdienst undenkbar wären. Und jeder tagsüber versorgte Patient ist abends einer weniger im Notdienst.

Ein Termin pro Woche

Dass daraus mehr wird als ein hübsches Verzeichnis, liegt an einer Umverteilung. Solange der Hauszahnarzt fehlt, läuft die vorgesehene Versorgungssystematik ins Leere. Sie wiederherzustellen gelingt nur über neue Zahnärzte. Die Patienten sind aber da und sowohl sie selbst als auch ihr Versorgungsbedarf werden nicht weniger. Es bleiben also zwei Möglichkeiten: unkontrollierter Zulauf, der die eigene Sprechstunde sprengt oder eine Verteilung auf viele Schultern. Nicht mehr eine Praxis übernimmt alle Anliegen eines Patienten, sondern jede trägt einen kleinen Teil bei und gibt dafür gezielt einzelne Termine frei. Das hält die eigene Sprechstunde planbar.

Bisherige Meldelisten für Aufnahmebereitschaft sind demgegenüber starr, zentral gepflegt und kennen nur die Aufnahme als Stammpatient, was kaum noch eine Praxis leisten kann. Im Portal pflegen die Praxen ihre Angaben selbst, geben differenziert frei, machen Besonderheiten sichtbar und schalten per Klick wieder ab. Bietet jede Praxis auch nur einen einzigen Termin pro Woche an, entlastet das die Versorgung, den Notdienst und die Praxen selbst.

ANZEIGE

NSK
Create it

NEU

Ti-Max Z99L

Winkelstück 1:5

100° Kopfwinkel für 100% optimalen Zugang

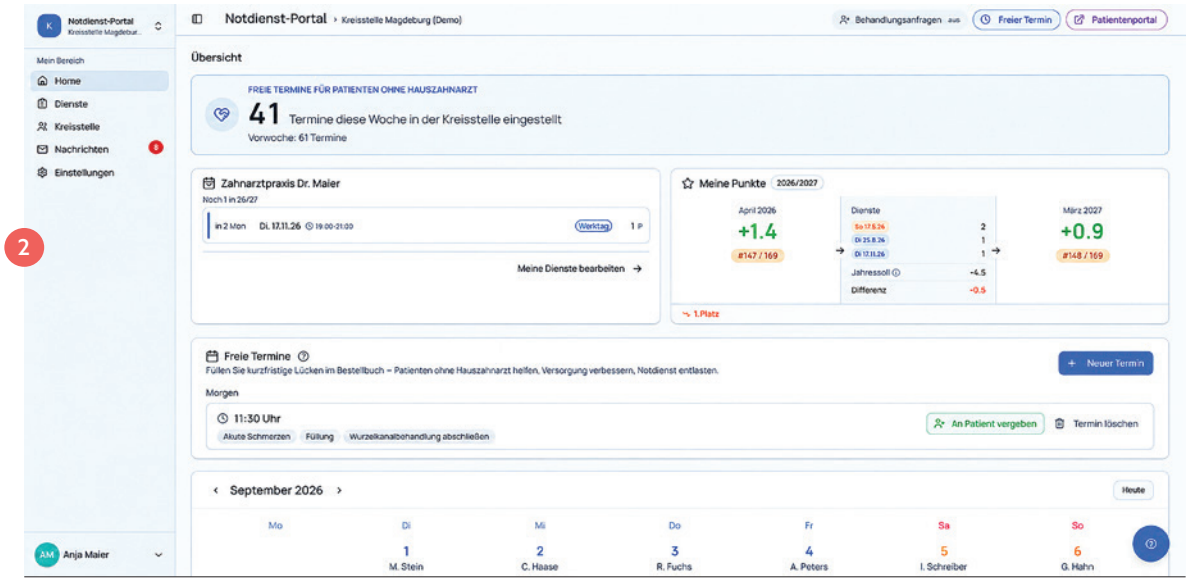
DURAPOWER CHUCK®
für eine starke
Spannzangen-Haltekraft

Vierfach-Wasserstrahl-
Kühlung

100°-Kopfwinkel für
komfortablen Zugang

Optimiertes Getriebedesign:
hohe Lebensdauer und
geschmeidiges Schneiden

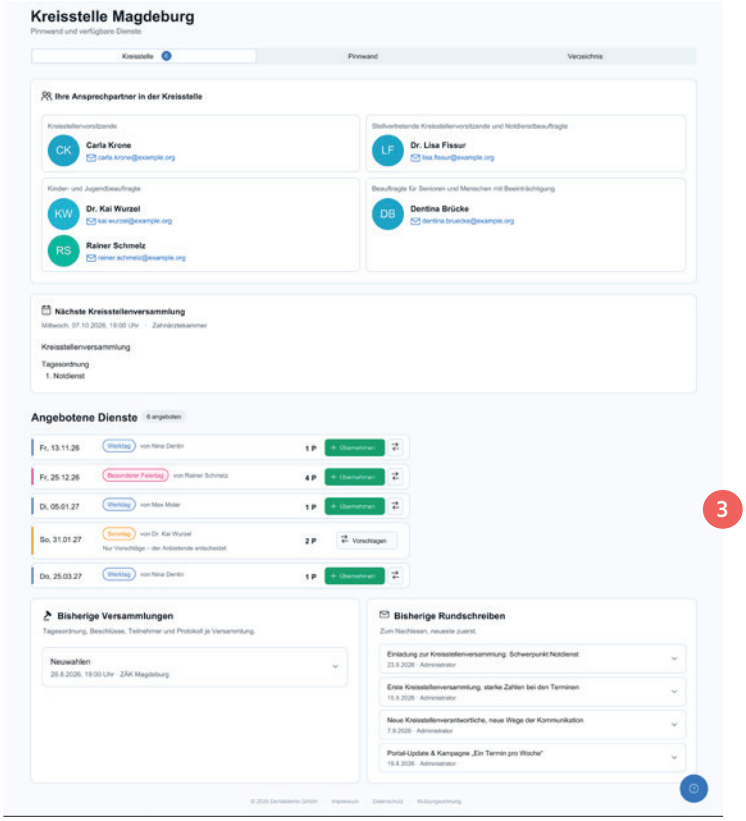
NSK Europe GmbH www.nsk-europe.de



© www.zahnschmerzportal.de

Abb. 2: Der Zahnärztebereich zahnarztnotdienstportal.de bildet die gesamte Notdienstverwaltung ab, von der Diensteinteilung nach Punktesystem über hinterlegte Abwesenheiten bis zur Tauschanfrage mit automatischer Benachrichtigung.

Hier gehts zu zahnarztnotdienstportal.de



© www.zahnschmerzportal.de

Der Aufwand: ein Klick an der Anmeldung

Bleibt die Frage, was ein solcher Termin pro Woche die einzelne Praxis an Aufwand bedeutet. Für sie ist der Einstieg bewusst niedrigschwellig gehalten und das ist die Voraussetzung dafür, dass ein solches Angebot überhaupt angenommen wird. Es gibt keine Installation, keine Schnittstelle zur Praxissoftware und keine zusätzliche Hardware; das Portal läuft im Browser und auf dem Smartphone. Die Einrichtung beschränkt sich auf das Anlegen des Team-Accounts, in der Regel eine Sache von weniger als zwei Minuten.

Im Betrieb ist der Aufwand der eigentliche Prüfstein. Eine Freigabe ist ein Vorgang an der Anmeldung: Datum, Uhrzeit und die Art des Anliegens auswählen, veröffentlichen. Astrid Raedler beschreibt es so: „Das Einstellen eines Termins kostet uns an der Anmeldung ein paar Sekunden. Wenn ein Termin ausfällt, tragen wir ihn ein. Wir haben viel positive Rückmeldung erhalten, häufig sind die Termine bereits wenige Minuten später schon vergeben." Wichtig ist dabei, was nicht passiert: Es entsteht kein Anspruch auf Aufnahme als Stammpatient, kein unkontrollierter Zulauf und keine Verpflichtung, ein bestimmtes Kontingent vorzuhalten. Wer in einer Woche nichts anbieten kann, bietet nichts an.

Abb. 3: Der integrierte Kreisstellenbereich bündelt die interne Kommunikation an einem Ort: Rundschreiben, Protokolle und Beschlüsse sind für alle Mitglieder jederzeit und ortsunabhängig abrufbar, digital, ohne großen Verwaltungsaufwand.

„Das Projekt löst ein Versorgungsproblem nicht mit mehr Ressourcen, sondern mit Information: Es macht vorhandene Kapazität auffindbar. Diese Umkehrung, koordinieren statt ausbauen, ist übertragbar. Punktesystem, Kernzeiten, Dienstrhythmus und Freigabekategorien sind konfigurierbar, sodass jede Kreisstelle ihre eigenen Regeln abbilden kann [...]."

Mehr Spielraum bei den Notdienstzeiten

Der zweite Ansatzpunkt liegt im Notdienst selbst. Ein in der täglichen Praxis oft unterschätzter Punkt ist dabei die Flexibilität der Startzeiten. Innerhalb der festgelegten Kernzeiten legen die diensthabenden Praxen den Beginn ihrer Sprechstunde im internen Bereich des Portals selbst fest; das Ende bestimmt ohnehin der letzte Patient im Wartezimmer. Der Notdienst ist auf zwei Stunden angelegt, bei 20 bis 30 Patienten pro Dienst hat das mit der Wirklichkeit wenig zu tun. Entsprechend entscheidet der Beginn darüber, wie lange es abends geht: ob das Team um 21.30 Uhr fertig ist oder erst um 23 Uhr. „Der Beginn ist die einzige Stellschraube, die wir haben. Das Ende bestimmt der letzte Patient, nicht die Uhr", so die Kreisstellenvorsitzende Andrea Duckstein.

Genutzt wird die neue Freiheit rege, bei jedem zweiten Dienst wird der Beginn angepasst. Eine für alle passende Uhrzeit gibt es offenbar nicht, dafür unterscheiden sich Teamgrößen und Arbeitswege zu stark. Die Patienten tragen das mit, sie richten sich nach der Zeit, die sie auf der Notdienstwebsite finden. Ein starres Zeitraster war also nie Voraussetzung dafür, Patienten verlässlich zu lenken, sondern nur die einfachste Lösung. Es geht dabei nicht um Bequemlichkeit, sondern um Verantwortung für das Team und für die Patientinnen und Patienten, die am Ende eines langen Abends noch versorgt werden wollen.

Der Zahnärztebereich: weniger Verwaltung für die Kreisstelle

Der dritte Ansatzpunkt betrifft die Kreisstelle als Organisation, und er hat einen eigenen Ort im Portal: den Zahnärztebereich (**www.zahnarztnotdienstportal.de**), der selbst noch einmal zweigeteilt ist. Im ersten Teil läuft die Notdienstverwaltung digital: Die Dienste werden nach einem für alle einsehbaren Punktesystem

ANZEIGE

verteilt (Abb. 2), Abwesenheiten lassen sich hinterlegen, Tauschanfragen gehen mit automatischer Benachrichtigung an die Kollegenschaft, und innerhalb der Kernzeiten legen die Praxen den Beginn ihrer Sprechstunde selbst fest. Entscheidend ist, was dadurch entfällt. Die Diensteinteilung für ein ganzes Jahr, bisher mühevolle Handarbeit mit Listen und Rückfragen, entsteht heute per Knopfdruck, und zwar einschließlich der hinterlegten Abwesenheitswünsche.

Der zweite Teil gehört der Kreisstelle: ein direkter Nachrichtenkanal für alle Mitglieder und eine Pinnwand für Aktuelles, dazu Rundschreiben, Ankündigungen und die Termine der Kreisstellenversammlungen. Rundschreiben, Protokolle und Beschlüsse sind für alle Mitglieder jederzeit abrufbar (Abb. 3), der Versand läuft über einen integrierten Mailverteiler, und ihre Kontaktdaten pflegen die Mitglieder selbst. Für ein Ehrenamt, das neben der Arbeit in der Praxis läuft, macht das den Unterschied: die Konzentration auf wesentliche Aufgaben statt auf die Verwaltung.

Was eine Kreisstelle dafür mitbringen muss

Das System ist übertragbar und der organisatorische Aufwand bleibt überschaubar. Gebraucht werden ein aktueller Mitgliederverteiler, die Notdienstliste und einmalig die Abbildung der eigenen Regeln. Punktesystem, Kernzeiten, Dienstrhythmus und Freigabekategorien sind konfigurierbar, sodass sich jede Kreisstelle mit ihren eigenen Vorgaben wiederfindet, statt sich umgekehrt damit einer Standardlösung anzupassen. Die Einstiegshürde ist entsprechend niedrig: keine Änderung der Notfalldienstordnung, keine Schnittstelle zur Praxissoftware, keine Patientendaten, keine Kosten für Patienten.

Eine Lösung von der Basis

Die drei Stränge des Projekts gehören zusammen, weil ihnen dieselbe Ursache zugrunde liegt. Der Zahnarztmangel lässt immer mehr Patientinnen und Patienten ohne Hauszahnarzt zurück, diese landen im Notdienst, und der wird dadurch zu etwas, wofür er nie gedacht war. Das Portal setzt deshalb an allen drei Stellen an: Es macht freie Behandlungszeiten auffindbar, es verbessert die Bedingungen für den Dienst selbst, und es macht die Arbeit der Kreisstelle transparenter, einfacher und dynamischer.

Die Kapazität war dabei immer da, sie war nur für niemanden auffindbar. Sobald freie Behandlungszeiten sichtbar sind, entsteht Versorgung, die vorher nicht stattgefunden hat: Patienten ohne Hauszahnarzt bekommen einen regulären Termin, statt am Abend im Notdienst provisorisch versorgt zu werden. Das Projekt löst ein Versorgungsproblem damit nicht mit mehr Ressourcen, sondern mit Information. Ideen und Umsetzung stammen ganz aus der Basis: Die Magdeburger Zahnärztinnen und Zahnärzte sind sich ihrer Verantwortung bewusst, für die Versorgung ebenso wie für ihre Teams. Diese Umkehrung, koordinieren statt ausbauen, ist übertragbar, und der Versorgungsmangel, auf den das Portal antwortet, ist kein Magdeburger Sonderfall: Er erreicht zunehmend Regionen, die bisher als versorgt galten. ■

Zur Einordnung gehört auch:

Das Portal löst den Versorgungsmangel nicht grundsätzlich. Es ersetzt weder den Hauszahnarzt, der keinen Nachfolger findet, noch die strukturellen Maßnahmen, die mittelfristig wirken sollen. Aber es ergänzt sie im Hier und Jetzt.

Solange Zahnärzte nicht im benötigten Umfang nachrücken, bleibt nur eines: die Lücken, die der Alltag lässt, kreativ zu schließen und Arbeitsbedingungen zu verbessern, so es möglich ist.

Kreisstellen, die diesen Weg gehen wollen, erhalten die Erfahrungen aus dem Magdeburger Projekt und Informationen zur Übertragbarkeit unter **kontakt@zahnarztnotdienstportal.de**.

ANZEIGE

KaVo Dental GmbH | Bismarckring 39
88400 Biberach | Germany

www.kavo.com

www.kavo.com/
promo-instrumente

Exklusive Instrumenten-Promotionen

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihre Praxisausstattung zu attraktiven Konditionen jetzt zu erweitern!

Profitieren Sie von exklusiven Sonderpreisen auf ausgewählte Hand-/ Winkelstücke & Turbinen.