Erfahrungsbericht

Digitaler Workflow in der modernen Zahnarztpraxis

Wieso sieht es in vielen Zahnarztpraxen hinter dem Tresen chaotisch aus? Weshalb ist der am meisten gehörte Satz: „Wo ist die Karte von …?“ Warum geht viel Geld verloren, weil Leistungen bei der Abrechnung vergessen werden, Patienten durch das Netz des Recalls fallen oder, noch schlimmer, ein solches gar nicht vorhanden ist?

Sebastian Heibült/Wiesmoor

Ausgehend vom Wunsch, Arbeitsabläufe effizient zu gestalten und die Kraft sowie das Wissen des Behandlers und der Mitarbeiter optimal einzusetzen, reifte die Idee, alle praxisrelevanten Arbeitsschritte und -mittel auf den Prüfstand zu stellen. In einem mehrjährigen bis zum heutigen Tag andauernden Prozess schafften wir es, durch eine Vielzahl von Maßnahmen besser und stressfreier arbeiten zu können, Umsatz und Gewinn signifikant zu steigern und für alle Beteiligten, inklusiv der Patienten, eine breite Zufriedenheit zu generieren. Ein entscheidender Baustein ist die mutige Digitalisierung von Praxisabläufen.

Abb. 1: Die Praxisdigitalisierung bei Zahnarzt Sebastian Heibült gestaltete sich in einem Zeitraum von mehreren Jahren.

Das Herzstück der Praxis – die Verwaltungssoftware

Im Zentrum der digitalen Praxis steht die Verwaltungssoftware, die heutzutage viel mehr ist als ein reines Abrechnungsprogramm. In unserer Praxis nutzen wir CHARLY XL von solutio. In der Benutzeroberfläche können wir patientenbezogen auf alle relevanten Befunde und Daten zurückgreifen, aber auch sämtliche Dokumente, HKPs und Kostenvoranschläge usw. ansehen. Aus der Software heraus treten wir per E-Mail und SMS mit unseren Patienten in Kontakt, um vorwiegend automatisiert an Termine zu erinnern und einen sehr kostengünstigen und strukturierten Recall anzubieten. Das sorgt für eine gute Auslastung der Prophylaxe, da kein Patient vergessen und die Anzahl „verschwitzter“ Termine minimiert wird. CHARLY erkennt anhand individueller Parameter, ob ein Patient bereits erinnert wurde, schon einen Termin hat oder ob es wieder mal an der Zeit dafür wäre. Es ist notwendig, zu diesem Zweck immer um die E-Mail-Adresse und nach der Handynummer der Patienten zu bitten und bereits auf dem Anamnesebogen, der zumindest einmal jährlich aktualisiert wird, das Einverständnis des Patienten zu erfragen. Übrigens – auch das „ältere Semester“ ist zu einem hohen Prozentsatz online!

In der Software werden alle Zahlungsvorgänge, sowohl bar als auch per Telecash, verbucht; sämtliche Forderungen, die der Kunde nicht unmittelbar nach Behandlungsende bezahlt, werden online an eine Abrechnungsstelle übergeben. Dies kostet zwar einen prozentualen Anteil der Summe, darin ist aber die komplette Rechnungslegung und das Risiko eines Zahlungsausfalls enthalten. Allein den Stress von Zahlungseingangskontrollen und Mahnverfahren zu vermeiden, rechtfertigt den Abschlag. Der Patient kommt zudem in den Genuss der Möglichkeit, seine Rechnung in Raten bezahlen zu können.

Alle Behandlungsergebnisse werden direkt nach der Behandlung über Komplexe in das Abrechnungsprogramm eingegeben. Leistungen können so zügig und vollständig erfasst und müssen nicht am Ende des Tages aus dem Gedächtnis mühevoll nachgetragen werden. Die zahnärztliche Assistenz schreibt während jedes Arzt-Patienten-Gesprächs und bei allen weiteren Patientenkontakten stichpunktartig wichtige Punkte mit. So weiß man auch nach Jahren noch Inhalte aller geführten Gespräche.

Die Übergabe von Abrechnungsdaten an die KZV erfolgt papierlos und online.

Weiterhin finden sich in der Verwaltungssoftware Kontaktdaten von Lieferan-

KENNZIFFER 0211

VDW®

Endo Einfach Erfolgreich®

VDW. Der Endo-Treffpunkt auf der IDS.

NEU

GUTTAFUSION®

Der praktische Obturator durch und durch aus Guttapercha

Live Training

RECIPROC®

one file endo

Live-Vorführung und kostenlose Kurzseminare

- ✓ Produkttests und Beratung
- ✓ attraktive Messerabatte

IDS 2013 12.-16.03.2013

10.1, STAND B50/C51

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

www.vdw-dental.com

Abb. 2

Abb. 3

Abb. 4

▲ **Abb. 2–4:** Heute sind analoge Prozesse für das Praxisteam nicht mehr vorstellbar. Der digitale Workflow reicht vom dreidimensionalen Röntgen (Abb. 2) über die digitale Beratung (Abb. 3) bis hin zur Herstellung von Zahnersatz mittels CEREC (Abb. 4).

ten, Überweisern und wichtigen Kollegen, sodass diese immer unmittelbar zur Verfügung stehen.

Der Gesetzgeber fordert seit einiger Zeit den Nachweis des Qualitätsmanagements in der zahnärztlichen Praxis. Die Software verwaltet alle diesbezüglichen Angaben und erinnert an Fristen für Wartungen und Inspektionen.

Röntgen und Fotos

Intraorale Röntgenaufnahmen werden mithilfe von Speicherfolien angefertigt und automatisch in der Software „byzz" der Firma orangedental patientenbezogen abgelegt. OPGs und DVTs werden direkt aus dieser Anwendung heraus erstellt. Intraorale Fotos machen wir mit der kabellosen DÜRR VistaCam CL oder mit der guten alten digitalen Kodak Spiegelreflexkamera. Spielend leicht und innerhalb weniger Sekunden wechseln wir zwischen den verschiedenen Aufnahmetypen und können dem Patienten auf dem Bildschirm sämtliche Befunde plastisch und gestochen scharf vor Augen führen. Die Dokumentation der Behandlungsschritte ist zudem ein wichtiges Instrument der Patientenführung.

Röntgenbilder und Fotos können zudem dem Patienten oder Überweiser unter Beachtung des Datenschutzes per E-Mail zugesandt werden. So lassen sich im Netzwerk mit Kieferorthopäden, Zahntechnikern und Fachärzten unkompliziert Behandlungswege erörtern.

Digitalisierte Behandlungsverfahren

Wir werden in den nächsten Jahren immer mehr hin zu einer abdruckfreien Praxis kommen. Bereits jetzt können sehr viele Behandlungsschritte ohne Alginat, Silikon oder Polyäther durchgeführt werden. Als Vorreiter gegenüber Mitbewerbern ist der Innovationsvorsprung neben dem Qualitätsvorteil ein nicht zu verachtender Marketingfaktor.

Wir nutzen in unserer Praxis zum einen die intraorale CEREC BlueCam, um Keramikinlays, Teilkronen, Einzelkronen und Veneers anzufertigen. Dies erfolgt komplett abdruckfrei – dieses fantastische Verfahren hier im Detail vorzustellen, würde sicher den Rahmen dieses Artikels sprengen.

Zum anderen nutzen wir in unserem Praxislabor den Sirona inEos Blue Scanner. Wir können hiermit Modelle scannen, in der inLab Software Gerüste und Modellguss planen und online an ein Fräszentrum schicken. Bewusst haben wir bei der Planung des Eigenlabors auf die Gusstechnik verzichtet.

Gerüste aus Zirkonoxidkeramik werden direkt per WLAN an unsere eigene Sirona MCXL Schleifeinheit gesandt, gefräst, gesintert und am nächsten Tag nach erfolgreicher Einprobe von unseren Zahntechnikern verblendet. So können wir mit geringem Zeit- und Kostenaufwand Kronen und Brücken mit höchstem qualitativen und ästhetischen Anspruch herstellen.

Datensicherheit

Kontrovers wird die immer höhere Computerabhängigkeit auch in der Zahnarztpraxis diskutiert. Was passiert, wenn der Server streikt oder womöglich komplett zerstört wird? Hier heißt es, Vorsorge treffen.

Wir machen automatisch zweimal täglich eine interne Datensicherung. Alle Daten laufen gleichzeitig auf zwei gespiegelten Festplatten zusammen, die zurzeit je 1,5 Terabyte Speicherplatz haben. Jede Nacht wird ebenfalls automatisch auf einer externen Festplatte gesichert, die täglich gewechselt und aus der Praxis mitgenommen wird. Im Falle eines Totalverlustes fehlen also höchstens Daten des aktuellen Tages.

Angriffe von außen (Hacker, Viren usw.) werden mit einer Firewall und einer kommerziellen Antivirensoftware auf allen Rechnern abgewehrt.

Jeder Mitarbeiter hat seinen persönlichen passwortgeschützten Zugang, der Zugriffsrechte verwaltet und eine Benutzung nachträglich transparent werden lässt.

Das Risiko eines Zusammenbruchs des praxisinternen Netzwerks ist nicht unwahrscheinlich, aber doch gering. Ein kompetenter Support ist wichtig und garantiert eine sichere Integration dentaler Endgeräte. Alles in allem überwiegen die Vorteile einer Vernetzung ohne parallele manuelle Karteikartenführung die Nachteile bei Weitem.

Zusammenfassung

Die Digitalisierung hat bereits weite Teile unserer Gesellschaft erfasst und macht auch vor unserer Praxis nicht halt. Wenn wir das annehmen, ergeben sich weitreichende Vorteile für unsere Praxisstrukturen.

Die dargestellten Punkte stellen nur einen kleinen Teil unserer Praxisphilosophie dar. Auch wir mussten wachsen, und Entscheidungen wurden nach und nach getroffen. Gerne stehen wir für Fragen der „erfolgreichen Praxisführung" zur Verfügung. Mutig und innovativ richten wir den Blick in eine spannende dentale Zukunft! ◀◀

Der Autor steht für weiterführende Informationen gerne zur Verfügung.

>> KONTAKT

Sebastian Heibült
Neuer Weg 80
26639 Wiesmoor
Tel.: 04944 2009
E-Mail: praxis@zahnarzt-heibuelt.de
www.zahnarzt-heibuelt.de

Wir freuen uns auf Ihre Meinung: dz-redaktion@oemus-media.de
KENNZIFFER 0231

PEOPLE HAVE PRIORITY

W&H

Was auch immer auf Sie zukommt.

Mit W&H Hygiene- und Pflegeprodukten sind Sie auf alles vorbereitet.

Entdecken Sie Hygiene und Pflege neu:
mit W&H auf der IDS 2013, Halle 10.1, Stand C10-D11.

assistina 3X3

W&H Deutschland, t 08682/8967-0 wh.com