

Digitalisierung in der Zahnarztpraxis

Von Praxissoftware, Patientenmanagement und Warenbestellung

Fachleute nennen die Praxissoftware das digitale Herzstück jeder Arztpraxis [1]. Auf den Seiten der KZBV erhalten Sie eine Auflistung von 37 kommerziellen Praxisverwaltungssystemen, die gemäß Pflichtvorgaben als geeignet eingestuft werden [2]. Wer die Wahl hat, hat die Qual – deshalb gilt es zu überlegen, was die Software können und für welche Praxisgröße bzw. Organisationsform sie eingesetzt werden soll.

Dr. Ulrike Oßwald-Dame // München

Um bei dieser Wahl nicht völlig im Dunklen zu tapen und strukturiert vorzugehen, erstellen Sie sich dazu am besten eine Checkliste, wie in **Abb. 1** [1, 3]. Experten empfehlen, insbesondere darauf zu achten, ob ...

- die Software cloudfähig ist, um ortsunabhängig und bei Standorterweiterungen ausbaufähig zu sein.
- die Software betriebssystemunabhängig ist. Nur dann lassen sich unterschiedliche Hardwarekonzepte miteinander kombinieren.
- die Softwarelösung Anwender durchgängig digital arbeiten lässt. Dann lässt sich zum Beispiel auch die Dokumentation per Spracherkennung aufzeichnen.
- der Datenschutz durch regelmäßige Sicherheitsupdates und Datenverschlüsselung hinreichend gewährleistet ist [4].

Zusätzliche Features sind interessant, aber meistens kostenpflichtig, zum Beispiel:

1. Koppelung von Telefonanlage und Software: Das System erkennt die Telefonnummer des anrufenden Patienten. Informationen wie anstehende Termine oder vergangene Behandlungen ploppen automatisch auf dem Bildschirm auf.
2. Die Software integriert die digitale Anamnese und erlaubt den Austausch der während der Videosprechstunde notierten Daten.
3. Hilfe bei der Personalplanung für größere Praxen: Der integrierte Schichtplan ermöglicht Abwesenheiten, Schichttausch und Personaleinteilungen nachzuvollziehen.
4. Hilfe bei der Medikation durch eine Arzneimittel-datenbank.
5. Hilfe zur Überwachung der Materialbestände: Bestell-, Lager- und Lieferlisten können generiert werden.
6. Hilfe bei der Terminplanung: Freie Termine können gesucht, Terminen Notizen hinzugefügt oder Erinnerungen per Mail/SMS „hinterlegt“ werden [1].

Wenn Sie wissen, was die Software können soll, geht es an die Auswahl:

- Suchen Sie sich mehrere Anbieter aus und orientieren Sie sich zunächst an den vorhandenen kostenlosen Demo-Videos, die auf den meisten Anbieterseiten zu finden sind.

- Testen Sie und die MitarbeiterInnen, die die Software anwenden werden, kostenlose Demo-Versionen.
- Nehmen Sie Beratungstermine bei den verschiedenen Anbietern wahr und arbeiten Sie dabei Ihre beim Test zusammengetragene Frageliste ab.
- Zur besseren Vergleichbarkeit der Kosten, lassen Sie sich nur Angebote über einen gleich langen Nutzungszeitraum geben [1].

Jedes System ist nur so gut, wie Sie es beherrschen. Schulungen sind in der Regel für das Praxisteam unerlässlich, um alle Funktionen zu etablieren. Beim Kauf einer Software werden in der Regel kostenlose Schulungen angeboten, aber auch Lernvideos oder die Frage- und Antwortseiten des Herstellers helfen durchaus weiter [1]. Und wenn Sie Ihre Softwarelösung wechseln möchten? Zunächst hätten Sie mehr Arbeit, MitarbeiterInnen müssen geschult, alte Daten überspielt werden [4]. Deshalb prüfen Sie zuerst, ob wirklich sämtliche Funktionen bereits vollumfänglich angewendet werden. Möglicherweise können Sie auch einzelne Module zur bestehenden Lösung, wie einen Online-Terminplaner, zukaufen [1].

Patientenmanagement

Terminkoordination und Patientenverwaltung sind Alltag. Auch hier gibt es verschiedene digitale Lösungen, eine davon ist die Online-Terminvereinbarung. Vorteile sind die Entlastung des Personals durch eine verminderte Anzahl an Telefonanrufen, die Steuerung des Wartezimmeraufkommens mithilfe von Verspätungs-SMS, Termin-Erinnerungen, Benachrichtigungen bei Ausfall des Behandlers etc. Patienten können mittels digitaler Liste über noch ausstehende Behandlungen einer Behandlungsabfolge informiert werden und diese dann online reservieren. Mit einer App ist die Verwaltung des Terminkalenders für das Team auch von außerhalb der Praxis möglich [5].

Das digitale Terminbuch, das die Papierform ersetzt, ist vielleicht die Vorstufe einer digitalen Komplettlösung: Auch hier können mit der Praxissoftware bzw. deren Erweiterung beispielsweise Erinnerungs-SMS generiert werden [6]. Bei einer Online-Terminvergabe dagegen führt ein Link auf der Praxis-Webseite direkt zu einem Terminbuchungsportal [2] bzw. das Terminbuchungstool ist direkt auf der Website integriert – mit

einer Schnittstelle zum Praxiskalender in Echtzeit, so dass freie Termine online angeboten werden können [7]. Die Online-Terminbuchung funktioniert auch bei Bewertungsportalen, bei denen Patienten vom Bewertungsportal (wenn die Praxis das entsprechende Paket gebucht hat) zum Buchungsportal geführt werden [8]. Bei entsprechender Verknüpfung der Praxissoftware für das Online-Terminmanagement und dem Bewertungsportal ist es möglich, dass freie und gebuchte Termine zwischen dem Profil des Portals und dem Terminbuch der Praxissoftware automatisch synchronisiert werden [9].

Zusätzliche Option: die Online-Anamnese

Eine Online-Terminbuchung kann über das Praxisprofil auch auf den Seiten des Anbieters erfolgen [5]. Deshalb bewerben bekannte Plattformen, dass ZahnärztInnen über ihre Plattform mit einem aussagekräftigen Profil Patienten gewinnen können. Moderne Softwareprogramme bieten eine Möglichkeit, ohne über die Praxiswebsite gehen zu müssen: Sie erzeugen einen individuellen QR-Code, über den der Patient per Handy oder Tablet direkt zum Buchungsportal gelangt [10]. Eine zusätzliche Funktion des Online-Terminmanagements ist die Online-Anamnese. Der Patient kann vor der Behandlung zuhause den Bogen ausfüllen und die Praxis die zur Verfügung gestellten Daten direkt im Praxisprogramm speichern. Gerade in der Alterszahnheilkunde oder bei bestimmten Fragestellungen, wie zum Beispiel in der Halitosis-Diagnostik, hat dies den zusätzlichen Vorteil, dass beim Ausfüllen Familienmitglieder oder Betreuer in Ruhe unterstützen können [11].

Digitale Kommunikation kann auch für Informations- und Aufklärungszwecke genutzt werden. Selbst wenn die Praxis noch nicht so weit gehen möchte, dass die Anamnese mit dem Online-Buchungssystem verknüpft wird, erhöht es die Servicefreundlichkeit einer Praxis ungemein, wenn auf der Praxis-Homepage der Anamnesebogen, Einverständniserklärungen, Erläuterungen zum prä- und postoperativen Verhalten und Informationsmaterialien etc. heruntergeladen werden können [12]. Eine abgespeckte Version digitaler Anamneseerhebung ist zum Beispiel, wenn der Patient in der Praxis am Praxis-Tablet den Anamnesebogen ausfüllt und unterschreibt und die Daten anschließend direkt in das Praxissystem ohne Übertragungsfehler eingelesen werden. Dem Patienten kann digital oder in Papierformat eine Kopie ausgehändigt werden [1].

Die Bandbreite der Möglichkeiten ist groß. Dass bei allen Installationen die entsprechenden technischen Sicherheitsstandards und Datenschutzvorgaben (DSGVO) eingehalten werden müssen, ist selbstredend [1]. Außerdem ist davon auszugehen, dass Praxen, die mit digitaler Kommunikation arbeiten, bereits mit der digitalen Karteikarte arbeiten und die Daten entsprechend ablegen können.

Warenbestellung

Noch arbeiten viele Praxen mit einem manuellen Warenwirtschaftssystem; Materialien werden bestellt, wenn ihr Vorrat dem Ende zugeht. Die automatisierte Warenwirtschaft verspricht weniger arbeits- und kostenintensiv (einfache Nachbestellung, keine Listen und keine Inventur mehr notwendig) sowie weniger stressbehaftet zu sein, da immer sichergestellt ist, dass genügend, aber nicht zu viel bevorratet wird. Fehlermöglichkeiten gibt es bei manuellen Systemen zum Beispiel durch mangelnde Zuständigkeiten, der Vergleich von Angeboten ist mühsam [1, 13]. Ein

Abbildung 1 // Checkliste: Was muss meine Praxissoftware alles können? [1, 3]

	✓
Sollen mehrere Mitarbeiter (parallel) die Praxissoftware anwenden? Wenn ja, wie viele?	
Wird eine Rechtevergabe benötigt (einzustellen, wer welche Daten einsehen, verarbeiten bzw. versenden darf)?	
Wie soll die Benutzeroberfläche aussehen?	
Bietet die Software alle gängigen Features?	
Welche zusätzlichen Features soll die Software enthalten?	
Gibt es fachspezifische Anforderungen z. B. für die Kieferorthopädie, Parodontologie, Implantologie etc.?	
Gibt es Anforderungen bezüglich der Praxisart (z. B. Praxisgemeinschaft oder MVZ)?	
Werden besondere technische Voraussetzungen (und welche) benötigt?	
Welche Schnittstellen werden für die vorhandenen digitalen Bildgebungsverfahren benötigt bzw. sind sie kompatibel?	
Welche zahnmedizinischen Geräte sollen an die Software angeschlossen werden?	
Werden externe bzw. offene Schnittstellen benötigt, um andere digitale Lösungen (z. B. Online Terminvereinbarung, digitale Materialwirtschaft) von anderen Anbietern einzubinden? Oder deckt der Anbieter diese Services bereits selbst ab? (Nicht jedes System kann externe Services einbinden, dann muss mit mehreren Systemen gearbeitet werden!)	
Was wird in Bezug auf Schulungen, Service-Hotline, technischen Support bei Problemen/Störungen benötigt?	
Ist (bei Bedarf) ein einfacher Wechsel des Softwareanbieters möglich?	

digitales Warenwirtschaftssystem hat unter anderem den Vorteil, dass die aktuellen Bestände jederzeit abgerufen, Verfalldaten und Chargennummern kontrolliert und Sicherheitsdatenblätter aufgenommen werden können. Weitere Vorteile hängen davon ab, welches System mit welchen Leistungen installiert wird. Sind Statistikfunktionen integriert, dann lassen sich beispielsweise Aussagen über bestimmte Verbräuche auslesen.



Das Tablet als ständiger Begleiter in der Praxis – keine Zukunftsmusik, sondern in vielen Praxen schon Alltag.

PC statt Papier

Dr. Caroline Köllner-Holzheu aus Erfurt hat die Papierkarteikarte aus ihrer Praxis verbannt und voll auf Digitalisierung gesetzt. Im Interview berichtet sie über ihre Erfahrungen.



djz: Wie lief Ihre Praxisgründung in Erfurt?
Dr. Caroline Köllner-Holzheu: Ich habe im Juni 2017 kurzfristig die Zahnarztpraxis meines Vaters in Erfurt übernommen. Die Praxis war leider schon in die Jahre gekommen, altersentsprechend wenig frequentiert und voll mit alten Artefakten, wie einem analogen Röntgengerät und hunderten akribisch gepflegten Karteikarten in Blau und Rosa. Der gesamte Praxisablauf war geprägt von Suchen, Sortieren, Umräumen und Hin- und Hertragen von Karteikarten. Die eigentliche Behandlungsdokumentation und Befundaufnahme erfolgte gezwungenermaßen handschriftlich direkt im Behandlungszimmer. Es gab einen PC an der Rezeption, an dem die Mitschriften aus dem Zimmer durch eine Zahnarthelferin in das zahnärztliche Softwareprogramm übertragen wurden. Dank Empfehlung und Social Media füllte sich das Terminbuch zusehends und in den Behandlungszimmern stapelten sich die Karteikarten. Die Dokumentation wurde zu einem Zeiträuber – eine Änderung in den Strukturen musste her.

djz: Was war Ihnen besonders wichtig bei der Umstrukturierung?
Köllner-Holzheu: Ich wollte Arbeitsabläufe in der Praxis schaffen, die strukturiert, optimiert und ohne großen Zeitaufwand vonstattengehen. Mir war es wichtig, dass wir nicht einfach Papierformulare durch PDF-Dokumente ersetzen, sondern die Praxis sollte als lebendige Organisationseinheit besser werden. Es waren alle Bereiche der Praxis von den Maßnahmen betroffen. Dazu gehörten ein Teilumbau der Praxis, die Verlegung von Datenkabeln, ein digitales Röntgengerät, ein neuer kleiner Server, All-in-one-PCs in allen Behandlungszimmern und natürlich auch eine neue, innovative Praxissoftware, wobei ich mich für die Software teemer entschied.

djz: Wie lief der Wechsel konkret ab?
Köllner-Holzheu: Wir bekamen vorab einen Projektplan von teemer mit allen erforderlichen Vorarbeiten zur Individualisierung unseres neuen Softwareprogramms. Durch die Besonderheit, dass teemer cloudbasiert ist, konnte ich auch viel von zu Hause aus in den Abendstunden erledigen. Bereits bestehende Patiententermine für das fortlaufende Jahr wurden manuell in unser neues digitales Terminbuch übertragen und Patienten wurden mit neuen Karteinummern angelegt. Ich habe mich bewusst gegen eine mögliche Datenübernahme aus dem Altsystem entschieden. Die Möglichkeit, sich von unnötigem Datenballast zu befreien, ist einfach einmalig. Patientenkarteien mit laufenden Behandlungen aus 2019 wurden separat in Kartons alphabetisch sortiert und in meinem Büro gelagert. Alle anderen Karteikarten wurden gemäß den geltenden Aufbewahrungsfristen archiviert – Fleißarbeit für das gesamte Team!



Auch die Materialwirtschaft und der Einkauf sind ein wichtiger Einsatzort für digitale Lösungen.

Prinzipiell wird bei der automatisierten Materialwirtschaft zwischen lokal installierten Software-Lösungen (also einem auf dem Praxisrechner installierten Materialwirtschaftssystem) und Online-Systemen (Online-Materialwirtschaft) unterschieden [14]. Ein wesentlicher Unterschied: Bei der lokalen Lösung exportiert die Praxis ihre Bestellungen aus dem Softwareprogramm heraus und versendet sie an Händler/Depot [14]. Online-Warenwirtschaftssysteme dagegen basieren auf einer Plattform, die von allen Web-Browsern verwendet werden kann [13]: Eine Plattform kann entweder eine direkte Anbindung zu den Lieferanten haben, so dass die Bestellung automatisch an den Lieferanten weitergeleitet wird, der Besteller damit immer auf der gleichen Plattform bleibt oder die Plattform stellt viele Shops zur Verfügung, von denen man sich zum Anbieter klickt [13–15]. Plattformen vergleichen automatisch die Preise der Anbieter (während bei der lokalen Lösung Preis- und Produktveränderungen in der Regel selbst manuell eingefügt werden müssen) und zeigen die besten Angebote [13, 14]. Sogar Rabatte vom bisherigen Lieferanten lassen sich konfigurieren, sodass sich die Angebotspreise im Preisvergleich um den erwarteten Rabatt reduzieren [15, 16].

Für ein automatisiertes Warenwirtschaftssystem brauchen Sie lediglich einen PC oder ein Laptop [13, 14]. Mit einem um einen Barcode-Scanner erweiterten digitalen System wird der gesamte Ablauf noch effizienter (einfache Ausbuchung, Zeitersparnis) und im Sinn des MPG kann der Code als Nachweis für verwendete Materialien verwendet werden [17]. Wer keinen Barcode-Scanner anschaffen möchte, kann sein Handy mit entsprechender App einsetzen, den Etikettendrucker aus der Hygiene mitbenutzen [13, 14].

Um zu wissen, welches System das richtige für die eigene Praxis ist, sollte bekannt sein, dass ...

- bei der lokalen Lösung das System in der Regel ein Angebot einzelner Händler und Depots ist. Womöglich sind die Angebote dann auf deren Sortiment beschränkt.
- die Software mit dem Betriebssystem kompatibel sein muss.
- es bei Ergänzungsmodulen zu bestehenden Praxissoftware-Paketen einer manuellen Eingabe von Materialien und Lieferanten bedarf. Das ist zusätzlicher Aufwand.

Hier steht eine Anzeige.



→ versteckte Kosten entstehen können. Das wären zum Beispiel Nutzungsgebühren in Abhängigkeit vom Bestellvolumen, eine Beschränkung der Softwarenutzung auf eine gewisse Anzahl von PCs, Schulungskosten bei Mitarbeiterwechsel [13, 14].

Eine Rolle spielen bei der Systemauswahl neben den Anschaffungskosten die Benutzerfreundlichkeit, die gewünschten integrierten oder zubuchbaren Features, der Umfang Ihrer Bevorratung, Kündigungsfristen und die benötigte Implementierungszeit [17].

Zusätzliche Features können in einer Plattformlösung mit Nutzungsgebühr bereits integriert sein wie zum Beispiel automatische Bestandsmeldungen, automatische Vorschläge bei jedem Bestellvorgang und bestimmte Statistikfunktionen [13]. Daneben gibt es auch Plattformen, die eine kostenlose Nutzung der Onlinelösung für den Preisvergleich und Bestellvorgang anbieten und darüber hinaus zusätzlich eine kostenpflichtige Software offerieren, mit der dann zum Beispiel Funktionen wie Statistik, Meldebestandsverwaltung, automatische Nachbestellvorschläge, Chargendokumentation etc. genutzt werden können [15].

Es existieren auch Plattformen, die sich auf einzelne Fachbereiche spezialisiert haben wie zum Beispiel Implify auf Implantate und dazugehörige Produkte. Hier schlägt ein Konfigurator alle für die Implantatoperation notwendigen Komponenten vor [18].

Fazit

Die Digitalisierung, wie dargestellt, birgt eine Reihe an Vorteilen. Natürlich macht eine Umstellung zunächst einmal Arbeit, und auch digitale Systeme kosten in Anschaffung und Unterhalt, MitarbeiterInnen müssen geschult werden. Am Ende des Tages bringen sie viele Arbeitserleichterungen im Praxisalltag und sind ein weiterer Baustein in der digitalen Prozesskette einer Zahnarztpraxis.

Literatur beim Verlag (djz@springer.com) oder online beim Beitrag (www.springermedizin.de/der-junge-zahnarzt, „Ergänzende Inhalte“)

Es liegt Haftungsausschluss und kein Interessenskonflikt vor.

.....
Dr. Ulrike Oßwald-Dame //
Fachjournalistin für Zahnmedizin
Schwanthalerstraße 75A
80336 München
dr.osswald@arsdensscribo.de



Hier steht eine Anzeige.