

„Digitaler Workflow bedeutet optimale Wirtschaftlichkeit“

INTERVIEW Rainer Steenhusen, Gründer der Kassler synMedico GmbH, erklärt im Interview, welche Chancen seiner Meinung nach Zahnärzte im Hinblick auf Workflow-Digitalisierung haben – und wie sie diese optimal nutzen können.



Herr Steenhusen, warum ist die Workflow-Digitalisierung für Zahnarztpraxen gerade jetzt ein so wichtiges Thema?

Ob im Einzelhandel oder in der Industrie – digitalisierte Abläufe gehören längst zum Alltag. Trotzdem hinkt das Gesundheitswesen in Deutschland der Entwicklung hinterher. Inzwischen hat aber ein Umdenken eingesetzt: Kliniken, Ärzte und sogar die Regierung haben erkannt, dass der Weg zu einer besseren medizinischen Versorgung über Digitaltechnologien führt. Mehr Effizienz und eine Verbesserung der Behandlungsqualität bei gleichzeitiger Reduktion des Dokumentationsaufwandes versprechen Kosteneinsparungen und mehr Patientenzufriedenheit. Das Angebot für digitale Teilprozesse im Praxisbetrieb wächst; allerdings gibt es derzeit fast ausschließlich Insellösungen am Markt.

Was ist der Nachteil daran?

Mit Insellösungen kann man nur wenige Chancen der Digitalisierung nut-

Abbildung: infoskop® ist ein digitales Patienteninformationssystem, das die Kommunikation zwischen Arzt und Patient enorm vereinfacht. Es ermöglicht die schnelle Erfassung von Patientendaten mittels interaktiver Formulare wie etwa Anamnesebögen und erlaubt die Einbindung von Bildern, Grafiken und Erklärvideos in das Arzt-Patienten-Gespräch. So können zum Beispiel Röntgenbilder anschaulich erläutert und auch digital markiert werden. Alle Aktivitäten werden automatisch aufgezeichnet, das entsprechende Gesprächsprotokoll kann dem Patienten anschließend zum elektronischen Signieren vorgelegt, per E-Mail versendet oder ausgedruckt werden. So lassen sich Behandlungspläne und Kostenaufstellungen nicht nur effizient vermitteln, sondern im Sinne des Patientenrechtgesetzes auch transparent dokumentieren. www.infoskop.de

zen. Digitalisierung steht für die Vernetzung der einzelnen Prozessschritte im Praxisalltag, „digitaler Workflow“ bedeutet optimierte Arbeitsabläufe ohne Medienbrüche. Entsprechend ist der Erfolg von Digitalisierungsmaßnahmen abhängig vom Grad der Vernetzung der einzelnen Teilschritte im Arbeitsprozess.

Können Sie das anhand eines Beispiels verdeutlichen?

Beispiel digitale Anamneseformulare: Wenn Praxen heute auf ihrer Homepage Anamnesebögen zum Herunterladen und Ausdrucken bereitstellen, ist das grundsätzlich eine gute Sache

– der Patient kann den Bogen zu Hause in aller Ruhe ausfüllen, und er kann gegebenenfalls in seinem Medikamentenschrank nachsehen, wie die ihm verschriebenen Präparate heißen. Wenn der Patient den ausgefüllten Bogen aber in die Praxis mitbringt, müssen die Arzthelferinnen die Informationen aus dem Bogen immer noch manuell in die Verwaltungssoftware der Praxis übertragen. Da dies sehr aufwendig ist, werden oft nur Teilaspekte der Anamnese übertragen. Unterm Strich spart die Praxis also bestenfalls Papier, aber keine Arbeitszeit. Besser ist es, wenn der Anamnesebogen vom Patienten digital ausgefüllt und dann

an die Praxis gesendet werden kann, wo er automatisch vollständig in die Systemsoftware einfließt. So wird schon im Vorfeld des Besuchs die Termintreue des Patienten verbessert. Die Praxisressourcen können besser verteilt, die Abläufe besser strukturiert werden. Wenn der Patient in der Praxis erscheint, sind die Anamneseinformationen bereits auf dem iPad des behandelnden Arztes verfügbar. Cave-Meldungen zu Medikamenteneinnahmerisiken werden automatisch generiert und dem Arzt angezeigt, es wird automatisch auf individuelle Behandlungswünsche hingewiesen. Da der Patient die Anamnese digital unterschreiben kann, ist der gesamte Vorgang papierlos. Dies ist nur ein kleines Beispiel für einen modernen Workflow – ein sehr reales übrigens, denn unsere Lösung infoskop leistet genau das, was ich beschrieben habe.

Wie sehr verändert der digitale Wandel Ihrer Ansicht nach die Aufgaben in der Zahnarztpraxis?

Bedeutend. Überall dort, wo heute noch Abläufe durch die fehlerträchtige Nutzung von Papier geprägt sind, können in Zukunft große Zeitkontingente eingespart werden, gleichzeitig verbessert sich auch die Verfügbarkeit der benötigten Information. Lassen Sie mich noch einmal das Beispiel Anamneseformular aufgreifen: Eine durchschnittliche deutsche Zahnarztpraxis hat etwa 1.200 Patienten im Jahr, für deren Anamnese derzeit rund 250 Arbeitsstunden anfallen. Das entspricht einem Wirtschaftswert von rund 4.000 Euro. Der überwiegende Teil der Arbeitsstunden wird für die inhaltliche Kontrolle der Anamneseformulare und für die nachfolgende Übertragung in die Praxissoftware aufgewendet. Diese Stunden fallen nicht mehr an, wenn die Praxis zur Nutzung einer ganzheitlichen digitalen Lösung wie infoskop übergeht. Allein an diesem Beispiel sieht man schon, wie sehr sich Digitalisierungskonzepte bezahlt machen. In der gewonnenen Zeit können die Praxismitarbeiter andere Aufgaben übernehmen, etwa die Patienten per iPad über die geplante Behandlung informieren. Gleichzeitig können sie über Zusatzleistungen aufklären – all diese Informationen werden natürlich in der erweiterten Anamnese erfasst. So geht nichts verloren, und es wird auch nichts vergessen. Die Ärzte gewinnen zudem mehr Zeit, weil sie Teile ihres



Rainer Steenhusen,
Gründer und Geschäftsführer
der synMedico GmbH.

täglichen Arbeitspensums an ihre Mitarbeiter delegieren können.

Also geht es bei der Workflow-Digitalisierung im Wesentlichen um Zeiteinsparung?

Nein, das ist nur ein Teilaspekt, wenn auch ein sehr wichtiger. Ein großer Nutzen besteht in der besseren Kommunikation mit dem Patienten – einer Kommunikation auf Augenhöhe. Sehen Sie, in der Medizin gibt es immer das Problem, dass sich ein Fachmann – also der Arzt – mit einem Laien in sehr kurzer Zeit über ein komplexes Thema austauschen muss. Speziell beim Zahnarzt ist der Laie dabei oft auch noch angespannt oder sogar ängstlich. Die fehlende Gesundheitskompetenz der Patienten wirkt sich in mangelnder Akzeptanz der Behandlungsvorschläge aus, führt letztlich also zu nicht umgesetzten HKPs. Mit infoskop kann die Diskrepanz zwischen Ärzte- und Patientenhorizont wunderbar überbrückt werden: Röntgenbilder aus der Praxisbildgebung, Illustrationen und Videos lassen sich mobil auf dem iPad abrufen, die Inhalte können sogar über WLAN auf einen Flatscreen übertragen werden. Dabei wird die gesamte Beratungssequenz lückenlos protokolliert. Diese moderne Form der Information kommt bei den Patienten sehr gut an, sie fühlen sich individuell wahrgenommen, gut beraten und in der vom Arzt skizzierten Vorgehensweise bestärkt. Folge: Die Leistungsakzeptanz steigt spürbar. Abschließendes digitales Signieren durch den Patienten macht die Aufklärung rechtssicher.

Wie sollten Zahnarztpraxen das Projekt Workflow-Digitalisierung idealerweise angehen?

Sie sollten vor allem ihre Mitarbeiter frühzeitig informieren und einbinden. Der Mensch ist ein Gewohnheitstier, und Workflow-Digitalisierung kann grundlegende Veränderungen in den Betriebsabläufen mit sich bringen. Die Vorteile dieser Veränderungen für alle

Teammitglieder und für den Patienten müssen vernünftig kommuniziert werden. Wenn Mitarbeiter mit technischen Neuerungen „überfallen“ werden, kann das zu irrationaler Ablehnung führen.

Können Sie uns ein Beispiel für ein erfolgreiches Praxisdigitalisierungsprojekt nennen?

Ja, ich könnte Ihnen viele Beispiele nennen. Gerne verweise ich auf die Ausgabe 12/2017 der ZWP – darin wurde einer unserer Kunden, die Zahnarztpraxis Uerlich, vorgestellt. Die Praxis war für ihre Digitalisierungsbestrebungen für den Niedersächsischen Wirtschaftspreis 2017 nominiert worden.

Ein Blick in die Zukunft: Wie sieht Ihre Vision für digitale Zahnarztpraxen in den kommenden Jahren aus?

Viele Praxen haben das Thema Digitalisierung bisher als wichtig, aber nicht als dringlich eingestuft – das ändert sich gerade. Je mehr neue Beispiele für ganzheitliche Praxisdigitalisierung es gibt, desto mehr wird dieses Thema in den Fokus rücken. Die sich verändernden gesetzlichen Anforderungen, etwa im Zusammenhang mit Datenschutz, leisten dieser Entwicklung Vorschub, da ihnen nur mit einer umfassenden Digitalisierungsstrategie sicher begegnet werden kann. Wir von synMedico wollen und werden unseren Teil zum Fortschritt beitragen – dafür sind wir tagtäglich mit 100 Mitarbeitern in ganz Deutschland unterwegs. Stand heute haben wir bereits 14.000 digitale Anwendungen in Zahnarztpraxen etabliert.

INFORMATION

synMedico GmbH
Wilhelmshöher Allee 300
34131 Kassel
Tel.: 0561 766406-10
info@synmedico.de
www.synmedico.com