

Autor
Zahnarzt
Status
Aktuell
Kategorie
Praxiskonzept

Die digitale Zahnarztpraxis – effektiv und prüfungssicher organisiert

Roderich Blome

Nur wenige Kilometer entfernt von meiner Dülmener Praxis im münsterländischen Städtchen Rhede gibt es ein reizvolles kleines Museum, in dessen Sammlung sich auch Teile eines über 100 Jahre alten Behandlungszimmers eines Zahnarztes befinden (Abb. 1). Ein Blick auf die Arbeitsumgebung des Dentisten gibt Aufschluss über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede von damals und heute.



Abb. 1: Zahnarztstuhl aus dem 19. Jahrhundert (Quelle: Medizin- und Apothekenhistorisches Museum Rhede).

Das Inventar der Praxis aus dem 19. Jahrhundert besteht aus einem Patientstuhl mit fußgetriebenen Bohrer, einem hölzernen Instrumentenschrank mit

allerlei Behandlungsgerätschaften und einem Vorratsbehälter für kaltes Wasser, dazu Kernseife, Ethanol und – vermutlich frisch gewaschene – Handtücher. Ein Röntgengerät suchen wir vergebens. Zu dieser Zeit stellte die Anfertigung von „Durchleuchtungen“ für alle Beteiligten noch ein lebensbedrohliches Unterfangen dar und solche Aufnahmen in der eigenen Praxis waren eine reine Utopie.

Während wir solche Einrichtungen heutzutage nur noch in Museen bestaunen können, haben sich die Grundstrukturen der Organisationsbereiche in einer Zahnarztpraxis nur wenig verändert. Auch in unserer Zeit stellen die Abwicklung der Patientenbehandlung, die Abrechnung der Leistungen und die Sicherstellung der hygienisch einwandfreien Arbeitsbedingungen wesentliche Kernbereiche einer erfolgreichen ärztlichen Tätigkeit dar.

Auswahl der Hardware

Natürlich ist der wirtschaftliche Betrieb auch meiner Zahnarztpraxis ohne leistungsfähige EDV-Ausstattung mit vernetzten Desktop PCs, Datenservern, Druckern und Scannern undenkbar. Als ich mich vor einigen Jahren für ein Abrechnungssystem entscheiden musste, war mir klar, dass nur eine perfekt abgestimmte Kombination aus Hard- und Software für meine Praxis in Frage kam. Ein Softwarehaus musste gefunden werden, das über seine Fachhandelspartner vor Ort auch im Hardware-Störfall einen zuverlässigen Service mit vertretbaren Anfahrtszeiten bietet. Diese Grundsatzentscheidung zahlte sich später durch minimale Unterbrechungszeiten und überschaubare Reparaturkosten aus. Denn eines ist sicher: Nichts von Menschenhand Geschaffenes hält ewig; der erste Hardwaredefekt kommt garantiert und sollte man in der Gewissheit schneller und bezahlbarer Hilfe zum Telefonhörer greifen können.

Entscheidungskriterien für eine Praxis-Software

Nachdem die Hardwarevoraussetzungen also umrissen waren, musste die Software auf den Prüfstand: Der Vergleich der führenden Produkte am Markt zeigte mir schon im Zuge der Erstbeschaffung, dass sich Standardaufgaben wie die Patientenverwaltung, die Befund-, Heil- und Kostenplanerstellung aber auch Quartalsabrechnungen und Privatliquidationen mit allen am Markt befindlichen Softwarepaketen grundsätzlich durchführen ließen. Doch wie stand es um die Bedienbarkeit und Anpassungsfähigkeit an die eigenen Bedürfnisse? Mit dem DIOS Abrechnungssystem, für das ich mich letztlich entschied, war schon zu DOS-Zeiten die Arbeit intuitiv und flexibel gestaltbar. Die Entscheidung für dieses System erweist sich auch aus der heutigen Rückschau als richtig und wichtig: Alternative Dateneingabemöglichkeiten und die Wahl des persönlich effektivsten Weges summieren sich bei Hunderten von Bearbeitungsvorgängen an jedem Arbeitstag schnell als spürbare Zeiteinsparung auf dem Arbeitszeitkonto. Mit stets aktuellen Anpassungen an neue Betriebssystemgenerationen wurde aus DIOS 98 nach einigen Jahren das für Windows XP neu entwickelte DIOS ZX System (Abb. 2). Dabei

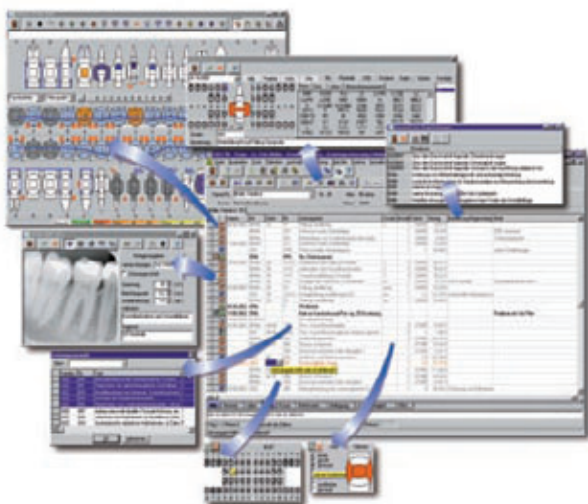


Abb. 2: Unverzichtbar in der Praxis von Roderich Blome: die Verwaltungssoftware (Quelle: DIOS GmbH).

mussten die Arbeitsweisen über alle Betriebssystemwechsel hinweg nie grundlegend geändert werden. Auch die jeweils neuen Funktionen zusätzlicher Mo-

dule waren schnell und intuitiv erlernt und wir arbeiten somit stets auf dem aktuellsten technischen und gesetzlichen Stand. Ich setze in meiner Praxis fast die gesamte Palette der ZX Module ein. Und auch die auf den ersten Blick unscheinbaren, kleineren „Helferlein“ wie etwa Recall, Wartezimmerverwaltung und Terminbuch erweisen sich bei konsequenter Anwendung als äußerst nützliche Zeit- und Kostenparer. Gänzlich unverzichtbar sind für mich jedoch die detaillierten Reports des Statistikmoduls. Die effektive und vorausschauende Kosten- und Budgetplanung ist mit diesem Tool einfach und komfortabel durchführbar.

Möglichkeiten der Erweiterung und Datensicherung

Die Erweiterungsfähigkeit des ins Auge gefassten Abrechnungssystems ist tatsächlich enorm wichtig. Ein Zahnarztmanagementsystem mit streng modulare Aufbau wie DIOS ZX (Abb. 3) und dessen

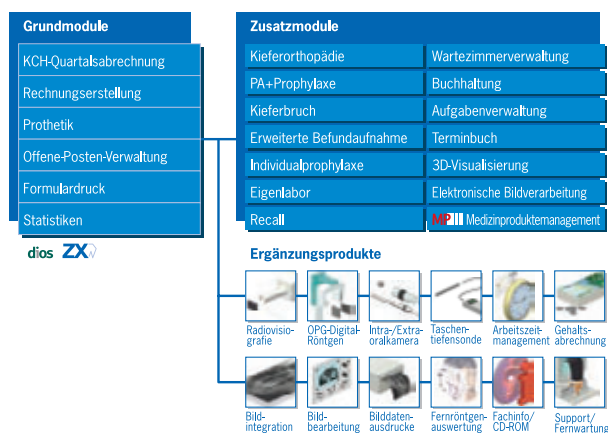


Abb. 3: Aufbau des Abrechnungssystems DIOS ZX in der Übersicht (Quelle: DIOS GmbH).

Segmentierung in ein Grundpaket sowie individuell erweiterbare Ergänzungsmodul bietet uns auch in Zukunft ein hohes Maß an Flexibilität durch vielfältige Ausbau- und Erweiterungsmöglichkeiten. Mit zunehmendem Patientenaufkommen stellen auch wir immer höhere Anforderungen an die Leistungsfähigkeit des Systems. Die uneingeschränkte Mehrplatztauglichkeit, das hohe Arbeitstempo durch die moderne Datenbankbasis und das Datensicherungs- und Wiederherstellungskonzept von DIOS ZX waren und

sind für uns besonders wichtig. Wir stellten dabei folgende Extremfall-Betrachtung an: Wie schnell ist unsere Praxis wieder arbeitsfähig, wenn z. B. durch Brand oder Diebstahl alle in der Praxis vorhandenen PC inklusive Datensicherung auf dem Server verloren gehen? Ein Backup-System mit Wechsel-Festplatten, DVD-Brenner und einem Datensicherungskonzept aus inkrementellen und vollständigen Backups sorgt daher stets für die nötige Datenspiegelung. Beide Sicherungsmedien lassen sich transportieren und im Wechsel an einem sicheren Ort außerhalb der Praxis lagern.

Update-Service

Ein weiterer kritischer Blick galt dem Update-Service. Dieser ist vor allem bei der Kassenabrechnung wichtig. Während es wirklich einerlei ist, ob mit einer zwei oder fünf Jahre alten Version von MS-Word Briefe verfasst werden, kann es sich keine Zahnarztpraxis erlauben ein neues Quartal ohne zuvor installiertes Dentalsoftware-Update zu beginnen. Falschabrechnungen ziehen einen hohen Korrekturaufwand nach sich und Abrechnungsfehler können zu empfindlichen Einkommensausfällen führen. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Abrechnungsgrundlagen wurden in den vergangenen Jahren teilweise wöchentlich und dabei manchmal sogar in letzter Minute geändert. In mehreren solcher Extremsituationen durften wir feststellen, dass das Entwicklungsteam der DIOS Software flexibel und dynamisch selbst an Feiertagen oder Wochenenden arbeitete und immer zeitnah die benötigten Updates zur Verfügung stellte.

Qualität einer Support-Hotline

Die beste Hotline wäre eine solche, die nicht benötigt wird. Doch die Arbeit ganz ohne Support wird wohl ein Wunschtraum bleiben. Eine kompetente, schnell verfügbare telefonische Unterstützung ist daher wichtiger als andere, begehrenswert erscheinende aber im Grunde überflüssige Gimmicks. Denn gerade unproduktive Wartezeiten können sich zu teuren Nerven- und Zeitfressern entwickeln (Abb. 4). Bei Neuanschaffungen, aber auch im Zuge einer Neuorientierung, sollte daher auf diese Punkte ganz besonders geachtet werden. Mein persönlicher Tipp:



Abb. 4: Stillstand im System – jetzt zeigt sich, was die Hotline leistet (Quelle: imagepoint.biz).

Fragen Sie nach Fernwartungsunterstützung z. B. durch PCanywhere. Wenn der DIOS Mitarbeiter mir – von der Zentrale in Reken aus – auf meinem PC in Dülmen mit einem wie von Geisterhand „ferngesteuerten“ Mauszeiger neue Dinge erklärt oder selbst kleinere Arbeiten erledigt, hat dies immer noch etwas Faszinierendes.

Praxis-Software und Qualitätsmanagement

Schon früh erkannten mein Frau und ich die große Bedeutung des Qualitätsmanagements auch und gerade in Zahnarztpraxen. Als Mitbegründer des QM21 e.V. begannen wir schon im Jahre 1999 zusammen mit gleichgesinnten Kolleginnen und Kollegen für uns selbst individuell angepasste Qualitäts- und Hygienestandards zu entwickeln. Meine Praxis wurde im Jahre 2000 nach DIN ISO 9001 zertifiziert. Zu einer Zeit also, als Begriffe wie Qualitäts-, Hygiene- oder Medizinproduktmanagement für viele Kollegen lediglich Worthülsen mit hohem Reizfaktor darstellten.

Da traf es sich bestens, dass gerade das Softwarehaus meiner Wahl besonders früh die Zeichen der Zeit erkannt hatte. Mit DIOS MP hatte das Unter-

nehmen schon ein leistungsstarkes Produkt zum Medizinproduktmanagement entwickelt, als gerade die ersten Praxisbegehungen bei Zahnärzten und ihren Interessenvertretern für wachsende Unruhe sorgten. Die europaweit geltenden Vorschriften hatten sich über das schon 1998 verabschiedete Medizinproduktegesetz endlich den Weg in das wirkliche Leben deutscher Zahnarztpraxen gebahnt. Nüchtern betrachtet geht es hier eigentlich nur um die Einhaltung optimaler und zeitgemäßer Hygienestandards – und natürlich um den Schutz von Patienten, Mitarbeitern und Ärzten vor Infektionen, beispielsweise durch ungenügend oder falsch aufbereitete oder fehlerhafte Medizinprodukte. Werfen wir noch einmal einen Blick auf den Behandlungsstuhl von 1907. Niemand würde sich angesichts des hohen Infektionsrisikos heute noch „vertrauensvoll“ in die Hände eines damaligen Kollegen begeben. Und in der Hygieneentwicklung gibt es kein Zurück: Wir setzen in unserer Praxis zur schnellen und sicheren Aufbereitung der Instrumente moderne, validierbare Reinigungs- und Desinfektionsautomaten ein. Durch den fachgerechten Einsatz dieser Technik können die unwägbareren Risiken manueller Aufbereitungstechniken ausgeschlossen werden. Die Prozessdaten unseres Mocom Autoklaven beispielsweise lassen sich direkt über eine serielle Schnittstelle auslesen und über DIOS MP (einem weiteren DIOS ZX-Modul) archivieren.

Leider ist es jedoch mit der Anschaffung und dem Einsatz moderner Geräte allein nicht getan. Zum richtigen Umgang mit der Hygienetechnik gehört auch ein gerütteltes Maß an Know-how. Doch gerade in Sachen Hygienemanagement und Qualitätssicherung besteht bei vielen Zahnärzten noch ein großer Informationsbedarf. Etliche Fragen sind zu klären: Ist meine Praxis hygienetechnisch auf dem erforderlichen Stand? Sind die notwendigen räumlichen Voraussetzungen zur Planung optimaler Sterilgutwege gegeben? Welche Risikobereiche gibt es und wie können diese beseitigt werden? Wie erstelle ich ein Hygienebuch, woher bekomme ich einen Hygienerahmenplan und sind meine verantwortlichen Mitarbeiter eigentlich gut und vollständig ausgebildet?

Antworten auf diese und viele andere Fragen geben meine Kollegen und ich im QM21 e.V. Auf der

Website unseres Vereins www.qm21.de finden sich viele nützliche Informationen, alle Adressen der bereits zertifizierten Praxen in NRW, Niedersachsen und Hessen und Links zu weiteren Informationsquellen.

In Kooperation mit Prof. Dr. Gerhard Hücker (www.hs-technik.de), als hochspezialisiertem Dienstleister und Ausbilder in Sachen Hygienetechnik bietet der QM21 e.V. unter dem Titel „von Zahnärzten für Zahnärzte – ein Rahmenhygieneplan der anderen Art gemäß IfSG §36“ einen fundierten und speziell auf die Bedürfnisse der eigenen Praxis abgestimmten Einstieg in die Materie. Dabei gilt es, die Erfüllung der Pflichtaufgaben gleichzeitig zur Steigerung der Patientenzufriedenheit und auch zur Verbesserung der Praxisabläufe zu nutzen. Ziel der Fortbildungsmaßnahmen ist es, gemeinsam mit jedem Kollegen in möglichst kurzer Zeit und zu vertretbaren Kosten ein praxisindividuelles Hygienemodul zur Erfüllung sinnvoller Vorgaben und für ein effektives Praxismanagement zu erarbeiten. (Weitere Infos hierzu sind erhältlich unter der Telefon-Nr. 0 61 95 / 67 35-0).

Und auch vor Ort, ggf. sogar ganz in Ihrer Nähe, entstehen neue Möglichkeiten für Fortbildung in Sachen Hygienemanagement. In vielen Fachschulen werden nun zunehmend auch auf die Bedürfnisse von Zahnarztpraxen ausgerichtete Kurse angeboten. Der Erwerb der Sachkenntnis gem. § 4 (3) MPBetreibV für die Aufbereitung von kritischen Medizinprodukten (Klasse B) wird in diesem Jahr z. B. erstmalig auch an der Akademie für Gesundheitsberufe im Mathias-Spital in Rheine (Abb. 5) ermöglicht. Eine vollständige Übersicht der DGSV-zertifizierten Fachkunde- und Sachkunde-Fortbildungseinrichtungen sind auf der Internetseite des DGSV6) unter www.dgsv-ev.de erhältlich. Dort gibt es auch die von DIOS nach den Vorgaben der DGSV und in Abstimmung mit dem RKI erstellte grafische Übersicht zur Risikoeinstufung von Medizinprodukten als PDF-Download und viele weitere Informationen zur Thematik.

Keine Sorge – die aus all diesen Anstrengungen resultierenden Routineaufgaben erledigen wir natürlich in unserer Praxis nicht mehr mit Papier und Bleistift. Mit DIOS MP, das auch als eingeständige



Abb. 5: Lehrgang an der Akademie für Gesundheitsberufe im Mathias-Spital Rheine (Quelle: Akademie für Gesundheitsberufe, Mathias-Spital Rheine).

Software erhältlich ist, lassen sich nicht nur die Sterilgut-Aufbereitungsvorgänge über ein ausgeklügeltes Barcode- und Scannersystem rechtssicher dokumentieren und archivieren. Auch die von unserem Depot angelieferten Artikel werden von unseren Helferrinnen direkt beim Einlagern über ihren HIBC-Code erfasst, kontrolliert und inventarisiert (Abb. 6).

Das System schützt uns vor Überlagerungen und signalisiert notwendige Nachbestellungen. Alle Sicherheitsdatenblätter sind in unserer Praxis sofort verfügbar und Verbräuche werden am Behandlungsplatz – auf Wunsch zusammen mit den Patientendaten – mit einem kurzen Scannerklick erfasst. Über die Chargennummer und die Hersteller-ID ist im Störfall die sofortige Rückverfolgung zum Hersteller



Abb. 6: Einscannen eines Medizinproduktes-Barcodes am Behandlungsstuhl mit einem Mini-Handscanner (Quelle: Dr. Heiko Hintz, Rheine).

des Medizinproduktes gewährleistet. Alles in allem ist dies ein gutes Beispiel dafür, wie aus einer ungeliebten Pflichtübung ein sehr nützlicher und kostensparender Mehrwert entstehen kann. Mit der Integration der quasowa QM Software in DIOS MP bzw. DIOS ZX ist nun auch die Integration und Pflege des eigenen maßgeschneiderten Qualitätsmanagements von der Zentralsoftware aus möglich. Mit DIOS ZX lassen sich damit alle täglichen Aufgaben in der Praxis planen, verwalten und organisieren.

Fazit

Mit der Auswahl des Praxismanagementsystems und der Abrechnungssoftware wird eine langfristige Entscheidung für viele Jahre des Berufslebens getroffen. Nutzen Sie daher unbedingt alle Informationsmöglichkeiten und Beratungsangebote der Softwarehäuser. Lassen Sie sich sämtliche Programmfunktionen im direkten Gespräch erklären und demonstrieren. Stellen Sie sich eine persönliche Anforderungsliste zusammen und verlangen Sie auf alle Ihre Fragen eine qualifizierte Antwort ohne Ausreden oder Vertröstungen auf zukünftige Releases. Befragen Sie Kollegen nach ihren Erfahrungen mit der Hotline und dem Support. So vermeiden Sie böse Überraschungen und enttäuschte Erwartungen und können mit Ihrem Abrechnungssystem vom Start weg erfolgreich arbeiten. ■

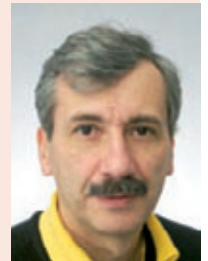
Dr. med. dent. Heiko Hintz, Rheine,

arbeitet mit dem gleichen Abrechnungssystem wie sein Kollege Roderich Blome:

„Das Einbuchen der Depotlieferungen und die Erfassung der am Patienten verwendeten Medizinprodukte sind zweifelsfrei ungetragene und unerfreuliche zusätzliche Aufgaben. Um den Aufwand so gering wie möglich zu halten habe ich mich für ein System aus Scannern, Labeldrucker und MP-Software entschieden. Die kabellosen Minihandscanner liegen an jedem Behandlungsplatz stets griffbereit und die Datenerfassung erfolgt in wenigen Sekunden.“

Roderich Blome

Dülmen, Deutschland



■ Ausbildung zum Zahntechniker und anschließendes Studium der Zahnmedizin in Münster und Mainz ■ 1989

Gründung einer zahnärztlichen Gemeinschaftspraxis in Dülmen mit Schwerpunkt Implantologie ■ seit 2000 Zertifizierung der Praxis nach ISO 9001 ■ seit 2004 Referententätigkeit im Bereich Medizinprodukte-Gesetz und Praxis-hygiene

Kontakt

za.blome@t-online.de