

**Autor**  
Anwender  
**Status**  
Aktuell  
**Kategorie**  
Übersicht

# Praxismanagementsoftware: Hier laufen alle Fäden zusammen!

Dr. Wolfgang Riedling

**Angesichts der aktuellen Umstrukturierungen im Gesundheitswesen sowie des zunehmenden Wettbewerbs der Leistungsanbieter sind Zahnärzte heute mehr denn je gezwungen, ihre Praxen unter Berücksichtigung ökonomischer Gesichtspunkte zu führen. Vor diesem Hintergrund gewinnen nicht nur die Optimierung innerbetrieblicher logistischer Abläufe sowie die Beseitigung eventueller Schwachstellen, sondern auch die betriebswirtschaftliche Transparenz des Unternehmens Zahnarztpraxis verstärkt an Bedeutung. Ohne Softwareunterstützung ist es kaum noch möglich, den kompletten Verwaltungsaufwand in einer modernen Zahnarztpraxis zu bewältigen. Moderne Softwarelösungen schaffen Abhilfe, denn diese sind längst nicht mehr als reines Abrechnungsinstrument zu verstehen. Vielmehr handelt es sich um wahre Allrounder in Sachen Praxismanagement ...**

Von Behandlungsplanung, Leistungserfassung, Quartalsabrechnung und Mahnwesen über die Verwaltung von Patientendaten, Terminen und Aufgaben bis hin zu Praxiscontrolling und Qualitätsmanagement – es gibt kaum einen Bereich zahnärztlicher Praxisorganisation, der durch eine leistungsfähige Praxismanagementsoftware nicht strukturierter, effektiver und zeiteffizienter gestaltet werden kann.

Doch was ist der aktuelle Status quo? Welche Funktionen zählen zum Standard und welche Trends und Perspektiven zeichnen sich ab? Diese Fragen gilt es für Zahnärzte sehr genau unter die Lupe zu nehmen, sei es bei der Entscheidung für die Einführung eines neuen Praxisverwaltungssystems, sei es, um das Potential der praxiseigenen Software

voll ausschöpfen und so eine gezielte Steuerung und Kontrolle der täglichen Arbeitsabläufe erzielen zu können.

## Patientendatenverwaltung

Zentraler Knotenpunkt jeder Praxisverwaltungssoftware ist das Karteikartensystem (Abb. 1). Hier können verschiedene Nutzerprofile angelegt und alle wichtigen Informationen zu jedem Patienten – von den Stammdaten über individuelle Risikofaktoren bis hin zum Patientenbild – hinterlegt werden.

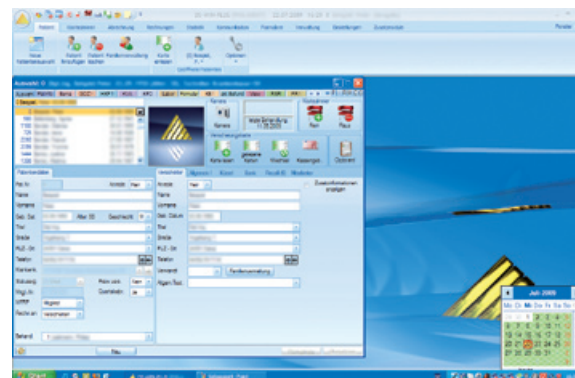


Abb. 1: Über das Karteikartensystem erhält der Anwender Zugriff auf alle wichtigen Patientendaten.

Über die Karteikarte erhält der Anwender auch Zugriff auf Behandlungsplanung, Leistungseingabe, Abrechnung und Terminmanagement. Geschrieben, gedruckt und automatisch archiviert werden können Überweisungen, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Rezepte, Briefe und E-Mails (Abb. 2). Um die Übersichtlichkeit der Bildschirmansicht zu erhöhen und individuellen Anforderungen anzupassen, bieten nahezu alle Programme die Möglichkeit, verschiedene Designs auszuwählen, bestimmte Funktionen ein- oder auszublenden und beispielsweise mittels farbiger Markierungen zwischen Kassen- und Privatleistungen zu unterscheiden.

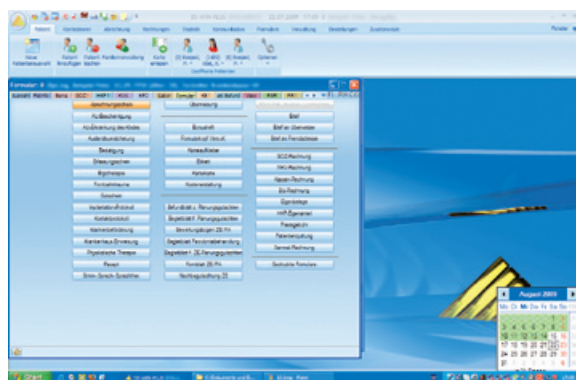


Abb. 2: Übersicht der hinterlegten Formulare.

Der Befundaufnahme und ggf. auch der Behandlungsplanung und Leistungserfassung dient eine grafische – oder neuerdings auch fotorealistische – Darstellung des Zahnschemas (Abb. 3). Angezeigt werden in der jeweiligen Zahnhistorie die OI-Befunde sowie die bereits erbrachten Leistungen, sodass der Karteikarte jederzeit der aktuelle Patientenstatus entnommen werden kann. Auch Daten verschiedener Formate wie z. B. Excel oder PDF und multimediale Inhalte wie digitale Röntgen- oder Intraoralaufnahmen und Videosequenzen können in der Regel importiert und mit der Zahn- beziehungsweise Leistungshistorie verknüpft und so direkt aufgerufen werden (Abb. 4 und 5). Künftig sollen teilweise auch Bildbearbeitungsfunktionen in die Systeme integriert werden.

Standardmäßig enthalten ist zumeist eine Funktion, welche die Anbindung externer Nachschlagewerke und Informationssysteme wie beispielsweise DAISY (Dentale-Abrechnungs-Informationssysteme, DAISY Akademie + Verlag, D-Eppelheim) ermöglicht. So gelangt der Anwender bei Bedarf schnell und einfach per Mouseclick zu den gewünschten Informati-

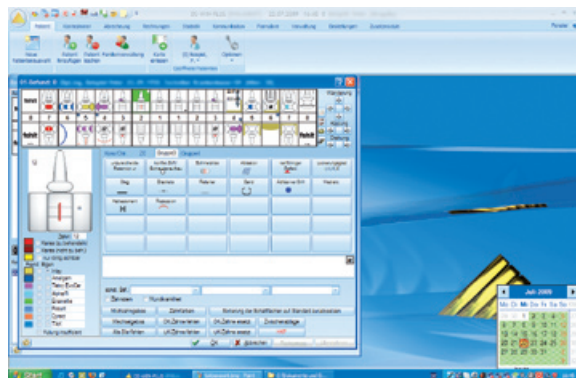


Abb. 3: Dem Zahnschema ist der aktuelle Patientenstatus zu entnehmen.

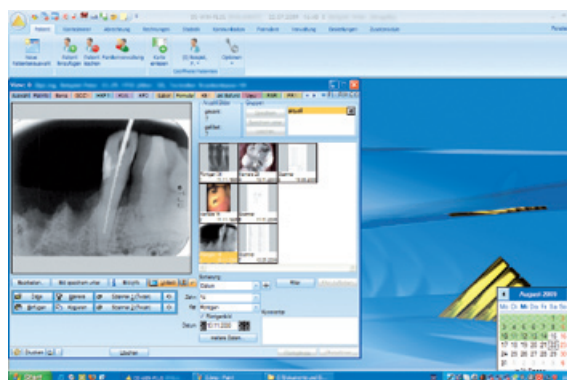


Abb. 4: Medienmodule bieten die Möglichkeit, digitale Röntgenaufnahmen ...

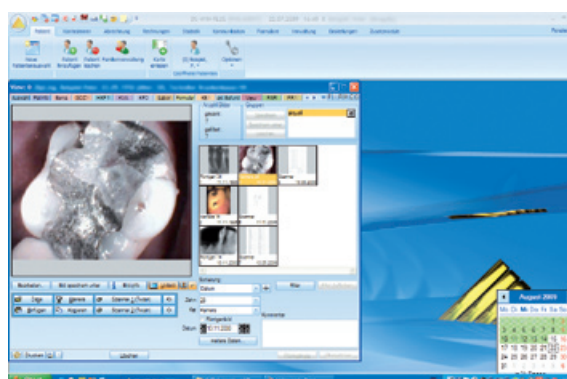


Abb. 5: ... und Intraoralaufnahmen in der Patientenkartei zu hinterlegen.

onen. Anhand softwarespezifischer Symbole ist z. B. auch zu erkennen, ob die Krankenversicherungskarte des Patienten bereits eingelese und die Praxisgebühr gezahlt wurde oder ob offene Rechnungen vorliegen. Zusätzlich werden automatische Erinnerungsfunktionen bereitgestellt, die anzeigen, welche regelmäßigen Leistungen abgerechnet werden können. Dies gilt z. B. für die Zahnsteinentfernung nach BEMA-Position 107, die pro Jahr und Patient nur einmal abrechenbar ist.

## Leistungseingabe und Abrechnung

Die Abrechnung ist häufig eine der größten Schwachstellen der Praxisverwaltung. Denn erbrachte Leistungen, die nicht oder fehlerhaft abgerechnet werden, können zu erheblichen Honorareinbußen und finanziellen Verlusten für die Praxis führen.

Basis für korrekte Kalkulationen und eine lückenlose Leistungserfassung ist grundsätzlich die genaue Analyse der einzelnen Arbeitsschritte bei

unterschiedlichen Behandlungen. Diese werden in der Software mit der entsprechenden Gebührenziffer nach BEMA oder GOZ hinterlegt, übersichtlich aufgelistet und können per Mouseclick schnell und einfach aufgerufen werden (Abb. 6 und 7). Auch eine direkte Übernahme der Leistungen aus der Behandlungsplanung beziehungsweise dem Heil- und Kostenplan (Abb. 8) ist vielfach möglich. Bei Privatleistungen besteht gewöhnlich die Wahl zwischen einer Eingabe per Faktor oder Betrag. Zahlreiche Programme stellen zudem automatisch generierte Vorschläge, z. B. zu fallbezogenen Folgeleistungen oder Materialien, bereit.

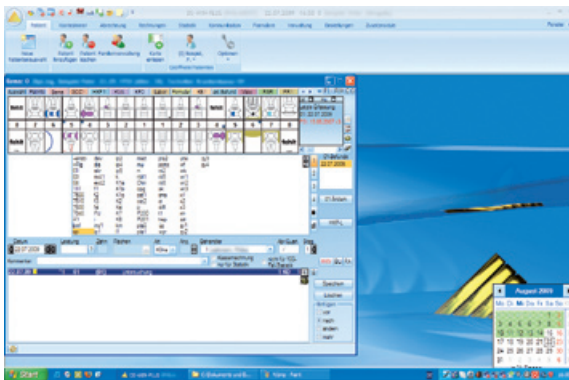


Abb. 6: Übersicht Leistungskatalog BEMA.

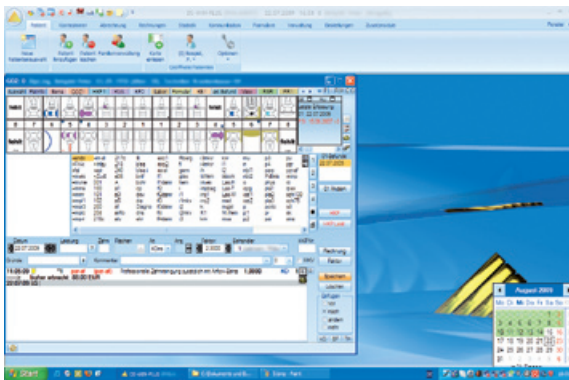


Abb. 7: Übersicht Leistungskatalog GOZ.

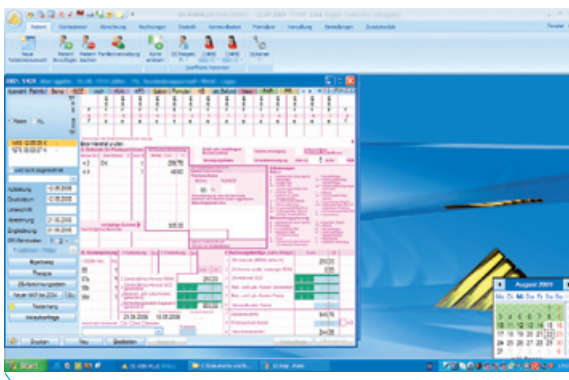


Abb. 8: Erstellen eines Heil- und Kostenplans.

Nahezu alle Systeme bieten darüber hinaus die Möglichkeit einer flexiblen Definition kompletter Behandlungskomplexe inklusive der zugehörigen Leistungen. Die Zuweisung nach GOZ, BEMA oder gemischt in Kassen- und Privatanteile, z. B. bei einer Kunststofffüllung, erfolgt in der Regel vollautomatisch. Diese prozessorientierte Abrechnung mit Komplexen, die den Arbeitsprozessen in der Praxis entsprechen und bei Bedarf durch die freie Leistungseingabe ergänzt werden können, verhindert Abrechnungsverluste, weil keine Behandlungsschritte und Positionen vergessen werden können. Zusätzlich werden hierdurch auch die Leistungserfassung und das Erstellen detaillierter Heil- und Kostenpläne sowie möglicher Behandlungsalternativen beschleunigt. Verschiedene Programme bieten als Kontrollfunktion zudem eine Plausibilitätsprüfung, die von der Software bereits während der Leistungseingabe automatisch durchgeführt wird und den Anwender auf Unstimmigkeiten oder Fehler hinweist.

Das Mahnwesen und verschiedene Finanzmodule zählen inzwischen ebenso zur Standardausstattung zahlreicher Softwarelösungen. Lastschrift- und Überweisungsfunktionen, die Anbindung eines EC-Cash-Terminals und Kassenbücher erleichtern den reibungslosen Zahlungsverkehr. Integrierte Finanzbuchhaltungsmodule ermöglichen die schnelle und einfache Verwaltung von Bilanzen, offenen Posten (Abb. 9) sowie Gewinn- und Verlustrechnungen.

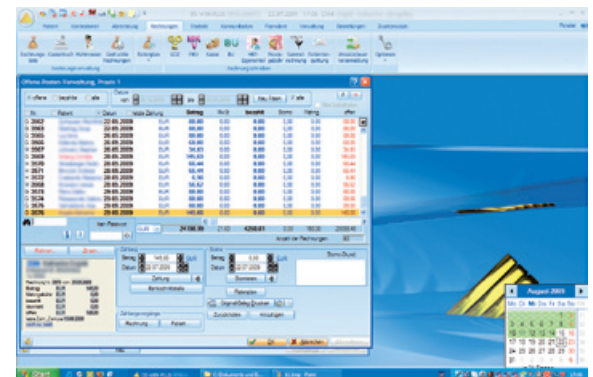


Abb. 9: Verschiedenste Funktionen vereinfachen die Verwaltung offener Posten.

## Praxiscontrolling

Um den Erfolg einer Praxis gezielt zu steuern, sind betriebswirtschaftliche Analysen und Auswer-



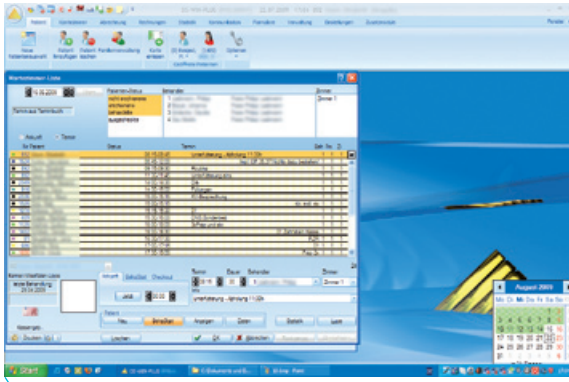


Abb. 13: Beispiel einer Wartezimmerliste.

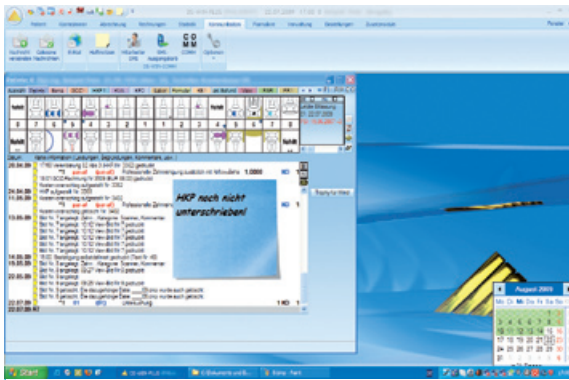


Abb. 14: Über Haftnotizen können Aufgaben zugewiesen oder Informationen ausgetauscht werden.

Unverzichtbares Hilfsmittel für ein effektives Zeitmanagement mit geringen Leerläufen bei zugleich möglichst kurzen Wartezeiten für den Patienten ist der elektronische Terminkalender (Abb. 15). Hierbei handelt es sich üblicherweise um sehr komplexe

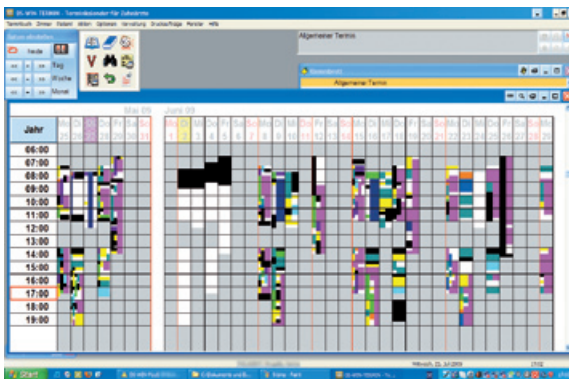


Abb. 15: Farbige Markierungen im Terminkalender geben Überblick über die Art der durchgeführten Behandlungen.

Module, die eine automatische oder manuelle Terminvergabe unter Berücksichtigung patienten- und nutzerspezifischer Vorgaben ermöglichen. So werden

für verschiedene Behandlungsarten entsprechende Durchschnittszeiten automatisch vorgeschlagen, die Belegung der Behandlungszimmer wird überprüft und bei Gemeinschaftspraxen werden z. B. auch Schichtdienste und Urlaubszeiten berücksichtigt. In einigen Programmen erhält der Anwender u. a. die Option, bei komplexen Behandlungen komplette Terminserien entsprechend der Therapieplanung über das Termensystem zu verwalten. Ändert sich ein Termin der Serie, werden alle nachfolgenden Termine automatisch angepasst. Vorgestellt wurden inzwischen auch Zusatzfeatures, die es ermöglichen, Termine auf einen hierfür vorgesehenen Webserver hochzuladen, sodass der Zahnarzt diese beispielsweise auch unterwegs über ein browserfähiges Mobiltelefon einsehen kann.

## QM-Management

Laut § 135a SGB V sind Vertragszahnärzte und zahnärztliche Einrichtungen verpflichtet, ein internes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln. Die grundsätzlichen Anforderungen hierzu, die bis zum 31. Dezember 2010 in den Zahnarztpraxen umgesetzt und überprüfbar sein sollen, hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) im November 2006 durch eine Richtlinie festgelegt. Konkret bedeutet dies u. a., dass Zahnärzte dazu angehalten sind, die praxisinternen Arbeitsabläufe zu dokumentieren, regelmäßig zu überprüfen und ggf. zu optimieren. Moderne Praxisverwaltungssysteme leisten hierbei eine wertvolle Hilfestellung. Wichtige Dokumente wie z. B. QM-Handbücher, Arbeitsanweisungen, Formulare, Checklisten, Bedienungshinweise und Wartungspläne können hinterlegt,

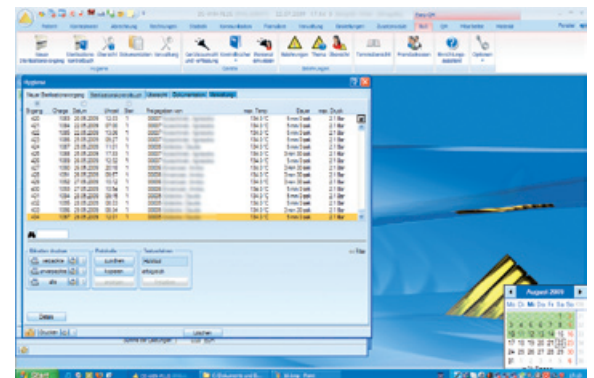


Abb. 16: Beispiel für ein softwareinternes Sterilisationsbuch.

Sterilisationsvorgänge lückenlos protokolliert und überprüft werden (Abb. 16).

Auch für die Material- und Lagerverwaltung stehen vielfach schon entsprechende Module zur Verfügung. Materialien können per Barcode systematisch erfasst, bestimmten Leistungen zugewiesen und alle relevanten Produktdaten wie beispielsweise Liefer- und Verfallsdaten und Materialzusammensetzungen dokumentiert werden. Die Rückverfolgbarkeit der eingesetzten Materialien wird durch die hinterlegten Chargennummern sichergestellt.

## Patientenkommunikation

Patientenzufriedenheit und Patientenbindung sind zwei weitere wichtige Erfolgsfaktoren für jede Zahnarztpraxis. Auch hier können verschiedene innovative Softwarefunktionen wie z. B. integrierte Patientenumfragen inklusive Auswertungsmodul Unterstützung leisten. In den Systemen enthalten sind häufig auch

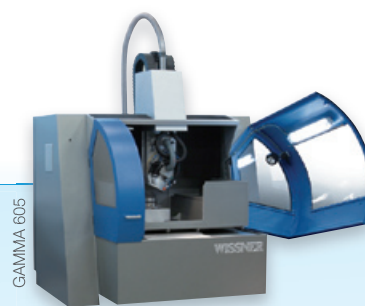
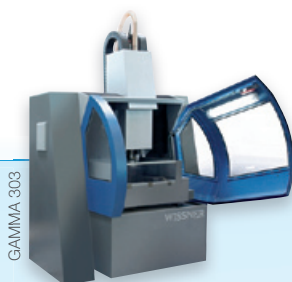
digitale Anamnesebögen, die es ermöglichen, gezielt auf die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Patienten einzugehen. Zusätzlich werden Patientenberatungsmodule angeboten. In 3D-Ansicht können z. B. Befundung, Regelversorgung und alternative Behandlungsmöglichkeiten am Monitor visualisiert, ausführlich besprochen und zur Information für den Patienten samt zugehöriger Kostenaufstellung ausgedruckt werden.

## Einbindung neuer Kartenlesegeräte

Mit der Einführung der elektronischen Gesundheitskarte werden langfristig auch neue Kartenlesegeräte benötigt. Die neuen Geräte verfügen jedoch nicht mehr über eine einheitliche Schnittstelle zur Praxisverwaltungssoftware. Daher ist es wichtig, sich vor dem Erwerb eines neuen Gerätes darüber zu informieren, welche Geräte von der praxiseigenen Software unterstützt oder eventuell sogar vom Her-

# Fliegender Wechsel

## zwischen Keramik und Metall



### Für Labore und Fräszentren: High Speed Cutting mit der GAMMA-Serie

Einzel oder im System • offene Schnittstellen • von 3 bis 5 Achsen • modular und anpassbar • laufig und thermostabil • sicher und hochpräzise  
 • langlebig und zuverlässig • freie Wahl von Werkstoffart und -geometrie  
 • schnelle Umrüstung von Trocken- auf Nassbearbeitung • automatisierter 24 Stunden-Betrieb möglich • 25 Jahre Erfahrung in Entwicklung und Fertigung • Made in Germany

steller des Programms empfohlen werden. Die Anbindung der Lesegeräte an den Praxiscomputer wird zunächst noch über einen USB-Anschluss erfolgen. Doch auch hier sind laut VDDS (Verband Deutscher Dental-Software Unternehmen, D-Köln) bereits Änderungen geplant. So sollen die Funktionen der elektronischen Gesundheitskarte künftig erweitert werden und z. B. den Onlineabgleich der Versichertenaten sowie das Erstellen elektronischer Rezepte und Arztbriefe ermöglichen. Für die Datensicherheit beim Onlinezugriff soll als Bindeglied zwischen Praxisnetzwerk und Internet ein Connector sorgen. Die Kartenlesegeräte werden dann nicht mehr per USB-Anschluss mit dem Computer verbunden, sondern über einen Ethernetanschluss in das Praxisnetzwerk integriert. Eine direkte Kommunikation zwischen Lesegerät und Praxisverwaltungssoftware findet nicht mehr statt, weil alle Prozesse über den Connector gesteuert werden. Hiermit ist jedoch ein vergleichsweise deutlich höherer Aufwand hinsichtlich der technischen Ausstattung und der Einrichtung des Praxisnetzwerkes verbunden. Bei der Entscheidung für ein neues Lesegerät ist es wichtig, dass die geplanten Erweiterungen schon jetzt berücksichtigt werden und die Funktionalität für beide Verfahrensweisen gegeben ist.

## Fazit

Die Anforderungen, die an eine Praxisverwaltungssoftware gestellt werden müssen, können von Praxis zu Praxis sehr stark variieren. Über eine geeignete Lösung muss daher individuell entschieden werden. Zahlreiche Hersteller stellen Demo-Versionen ihrer Software zur Verfügung, die eine nützliche Entscheidungshilfe bilden können. Zudem empfiehlt es sich, das Gespräch mit langjährigen Anwendern zu suchen, die über ihre persönlichen Erfahrungen mit dem Produkt berichten. Als wichtige Kriterien der Entscheidungsfindung dürfen auch die Serviceleistungen des Herstellers sowie Anschaffungs- und Folgekosten nicht außer Acht gelassen werden. Welche Funktionen sind standardmäßig in die Software integriert, welche eventuell als Zusatzmodul erhältlich? Wie hoch sind die Kosten für die Installation und Konfiguration des Systems, den technischen Support, für Grund- und Nachschulungen und die Bereitstellung regelmäßiger Updates? Können die

Daten bei einem Umstieg von einer vorhandenen auf eine neue Praxismanagementsoftware problemlos übernommen werden? Leistet der Softwareanbieter hierbei Hilfestellung und wird dieser Service kostenlos angeboten? Gibt es eine Hotline, die bei Fragen und Problemen Hilfestellung leistet und zu welchen Zeiten sind die Servicemitarbeiter erreichbar? Wer keine böse Überraschung erleben möchte, sollte alle diese Fragen bereits im Vorfeld abklären und gezielt zwischen den einzelnen Systemen vergleichen. Denn nur so kann eine effiziente und überzeugende Lösung gefunden werden, die langfristig ihrer Funktion als digitales Herzstück der Praxis gerecht wird.

Die verwendeten Screenshots entstammen der Software DS-WIN-PLUS (DAMPISOFT, D-Damp). Sie wurden lediglich als Beispiele für diesen Beitrag ausgewählt.

**Dr. Wolfgang Riedling**  
Mönchengladbach,  
Deutschland



- 1976-1979 Ausbildung zum Zahntechniker
- 1980-1985 Studium der Zahnmedizin an der Universität Freiburg
- 1986 Promotion
- 1986-1989 Tätigkeit als wissenschaftlicher Assistent an der Klinik und Poliklinik für Zahnersatzkunde der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, zuletzt in der Funktion des Oberarztes
- seit 1990 niedergelassener Zahnarzt in Mönchengladbach

**Kontakt**  
[info@dr-riedling.de](mailto:info@dr-riedling.de)