

# Digitale Transformation in Berlins größter Zahnarztpraxis

**Interview mit KU 64:** Schneller, besser, anschaulicher – wie eine Tattoo-Entfernung die digitale Trendwende einläutete

Der Eintritt in die Digitalisierung geht in der Zahnmedizin mit massiven Umbrüchen einher. Die Berliner Zahnarztpraxis KU64 am Kurfürstendamm, in der die digitale Transformation in vollem Gange ist, beweist es. Ob Anamnese, Patientenaufklärung oder Produktverkauf: In fast allen Bereichen kommen neue Technologien zum Einsatz. Dr. Stephan Ziegler, KU64-Gründer, und Daniela Lobstaedt von synMedico erklären im Interview, welche Vorteile die Systeme haben und was die Zukunft noch bringen wird.

**Herr Dr. Ziegler, Sie haben das Image eines Visionärs. Inwiefern spiegelt Ihre Art der Praxisführung dieses Image wider?**

**Dr. Stephan Ziegler:** Ich bin jemand, der den Blick immer weit nach vorn richtet – als Zahnarzt und Unternehmer. Daher betreibe ich eine phasenorientierte Praxisführung: Auf eine Phase der Konstanz folgt eine Phase der Veränderung, und dann folgt wieder eine Phase der Konstanz. Meistens werden die Veränderungsphasen dadurch eingeleitet, dass ich für einen vorliegenden suboptimalen Zustand ein Problembewusstsein entwickle. Indem ich versuche, das Problem zu lösen, stoße ich Neuerungen an. So war es beim Amalgam: Wir waren eine der ersten Praxen, die weg vom Amalgam wollten. Wir mussten dafür viel Überzeugungsarbeit leisten, sicherten uns so aber ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal. Allerdings hatte dieses Alleinstellungsmerkmal nur eine begrenzte Haltbarkeitsdauer – schon bald war „Weg vom Amalgam“ eine etablierte Devise, und immer mehr Praxen sprangen auf den Zug auf.

**Also ist die Kooperation mit synMedico aus einem Problembewusstsein heraus entstanden?**

**Ziegler:** Nein, ich habe unsere Patientenaufklärung nie als suboptimal angesehen. Der Grund für die Kontaktaufnahme war vielmehr ein Schlüsselerlebnis, das einer unserer Zahnärzte in einem ganz anderen Bereich hatte. In der Folge haben wir uns dann über die Möglichkeiten der Praxisoptimierung ausgetauscht. Ich muss sagen: Ich hätte mir keinen besseren Ansprechpartner als synMedico wünschen können.

**Was für ein Schlüsselerlebnis war das?**

**Ziegler:** Ein Kollege aus unserer Praxis wollte sich ein Tattoo entfernen lassen und hatte einen Termin bei einem renommierten Hautarzt vereinbart. Bei dem Termin war der Hautarzt allerdings nicht zugegen, stattdessen wurde der Kollege von einer jungen Ärztin begrüßt. Zunächst war der Kollege skeptisch – er hatte ja damit gerechnet, auf eine Koryphäe zu treffen. Aber dann nahm die Ärztin ein iPad zur Hand und sagte: „Schauen wir uns doch einmal gemeinsam an, welche Möglichkeiten es für Sie gibt.“ Die Selbstverständlichkeit, mit der die Ärztin sich der Digitaltechnologie bediente, beeindruckte den Kollegen. Schon nach wenigen Minuten hatte er vergessen, dass er sich eigentlich einen anderen Ansprechpartner gewünscht hatte. Nach der Beratung dachte er: „So ein modernes System brauchen wir für unsere Praxis auch!“

**Wie ging es dann weiter?**



Daniela Lobstaedt, Regionalleiterin bei synMedico, und Dr. Stephan Ziegler, Zahnarzt und KU64-Gründer

Fotos: KU64

**Ziegler:** Seine große Begeisterung für das digitale System – es handelte sich um *infoskop* von synMedico – steckte uns an: In einem Entscheidungsmeeting stimmten von 23 anwesenden Zahnärzten 23 für die Einführung bei KU64. Das war der Beginn unserer Zusammenarbeit mit synMedico. Natürlich war nicht alles im Handumdrehen eingerichtet. Wir sind immerhin Berlins größte Zahnarztpraxis und wollten alle Teammitglieder bei der weiteren Digitalisierung richtig mitnehmen, um den optimalen Nutzen zu erreichen. Natürlich gab es auch Veränderungen in unserer IT-Infrastruktur, aber schließlich funktionierte alles wie gewünscht.

**Daniela Lobstaedt:** Die Praxisgröße war für synMedico in der Tat eine Herausforderung. Ein System wie *infoskop* in einen Betrieb mit mehr als 100 Mitarbeitern zu implementieren bedeutet, mit allen im Team abgestimmt und planvoll vorzugehen. Daher sind wir Schritt für Schritt vorgegangen: Zuerst haben wir uns um die Rezeption gekümmert, dann um die Patientenaufklärung. Und dann wurde in der Praxis die Funktion eines *infoskop*-Beauftragten beziehungsweise Digitalisierungsbeauftragten geschaffen, der vor Ort alle Schritte synchronisiert und die Kollegen im Team aktiv begleitet.

**Was genau sind die Vorteile des neuen Systems?**

**Lobstaedt:** Wer mit *infoskop* arbeitet, profitiert in vielen Bereichen: medizinische Dokumentation, Workflow-Optimierung, Patientenkommunikation oder auch schon ganz einfach bei der Erfassung der Anamnese. Bei der Anamnese fallen nun die aufwendige Prüfung und Übertragung von Daten aus Anamnesebögen in die Praxissoftware weg.

**Ziegler:** Ja, unsere Mitarbeiter mussten die ausgefüllten Papierbögen immer einscannen. Sie haben das gehasst; eine zeitraubende und todlangweilige Arbeit – teuer und unproduktiv. Zudem mussten bei der Patientenaufnahme vielfältige Informationen in die Praxissoftware übernommen werden, um den Patientenstrom richtig zu steuern und die benötigten Informationen auch am Point of Care verfügbar zu haben. Das funktionierte nicht immer vollständig und belastete entsprechend das ganze Team.

**Lobstaedt:** Mit *infoskop* können die Patienten ihre Anamnesebögen schon zu Hause ausfüllen, und zwar online. Wissen sie die Namen ihrer Medikamente nicht auswendig, können sie in ihrem Medizinschrank

nachsehen. In der Zahnarztpraxis müssen sie dann nur noch den Digitalbogen per E-Signatur unterschreiben, dadurch wird alles rechtssicher. Und was die Patientenaufklärung angeht: Eine umfassendere und gleichzeitig effektivere Patientenaufklärung als mit unserem System, in dem man Röntgenbilder, Fotos, Illustrationen und Videos ganz einfach nutzen kann, ist eigentlich gar nicht denkbar.

**Ziegler:** Das ist wahr! Sehr deutlich wird das beim Thema Veneers, meinem persönlichen Steckenpferd: Kaum ein Patient kann sich vorstellen, wie seine Zähne mit Veneers aussehen würden. Wenn ich den Patienten Vorher-nachher-Bilder zeige, erzeugt das immer einen Aha-Effekt. Viele sagen dann: „Ich hätte nicht gedacht, dass das eine so enorme optische Wirkung hat!“ Deswegen investieren wir auch noch kräftig in dieser Richtung: Vor Kurzem haben wir eine komplett neue Etage eröffnet, in der es unter anderem ein richtiges Fotostudio geben wird. Ein fensterloser Raum mit gleichbleibender Ausleuchtung, Profi-Ausrüstung – da können wir noch bessere Fotos machen, um diese dann mit *infoskop* in die Beratung einzubinden.

**Sind die Möglichkeiten des Systems damit ausgeschöpft?**

**Ziegler:** Ganz und gar nicht. Die nächste Stufe wird die Optimierung unseres Produktverkaufs sein. Bei uns finden im oberen Bereich von KU64 medizinische Heilbehandlungen statt und im unteren Bereich Schönheitsbehandlungen und Verkauf. Mit *infoskop* können wir dafür sorgen, dass die Produkte, die dem einzelnen Patienten empfohlen werden, anschließend im Shop schon für ihn bereitliegen. Sobald der Patient das Sprechzimmer verlässt, erhält der Shop eine Push-Meldung – dann läuft alles mehr oder weniger automatisch ab. Der Patient braucht im Shop nicht mehr zu warten.

**Wie sieht Ihr Ausblick auf die Praxisentwicklung in Deutschland in den nächsten Jahren aus?**

**Ziegler:** Wie in jeder Branche wird es auch in der Medizinbranche eine kontinuierliche digitale Transformation geben. Die Arbeit des Röntgenfacharztes wird sich deutlich verändern, denn in der Diagnostik macht KI riesige Fortschritte. Auch das Tätigkeitsbild des Zahnarztes wird sich wandeln: Er muss künftig mehr Wert auf modernste Diagnostik oder auch guten Service legen, die Digitalisierung bietet viele Möglichkeiten – und Patienten werden das verstärkt einfordern, wie heute schon. Praxen, die nicht mit der Zeit gehen, werden auf der Strecke bleiben.

**Lobstaedt:** Es geht aber nicht nur um Patienteninformation. Digitaler Wandel bedeutet für Zahnarztpraxen vor allem Workflow-Optimierung – das manifestiert sich am Ende natürlich auch in besserem Service. Wir wollen nicht einfach nur Software verkaufen, sondern die Praxisentwicklung vorantreiben. Also reden wir mit unseren Kunden, analysieren und setzen da an, wo Potenziale erkannt werden – egal, ob es um Patientenkommunikation, um Arbeitsabläufe im Team oder technische Integration digitaler Prozesse geht.

