

## PRAXISORGANISATION, FÜHRUNG UND MITARBEITERBINDUNG

# Mehr Erfolg und Freude im Praxisalltag mit digitalen Tools

**Die Steuerung der Zahnarztpraxis entlang digitalisierter Prozesse macht Ihr Unternehmen fit für die Zukunft: Die Patientenzufriedenheit steigt, die Mitarbeitenden werden entlastet, das Arbeitsklima wird verbessert und damit die Bindung an Sie und Ihr Team gestärkt. Wer heute in eine smarte Praxisführung mit effizientem Personaleinsatz investiert, zahlt rechtzeitig auf eine attraktive Positionierung der Praxis am Käufermarkt ein. Dieser Beitrag gibt Ihnen Beispiele für konkrete Tools an die Hand – Sie können direkt starten.**

## Praxisteams sind unter Druck, aus zwei Gründen

Zum einen belegen Zahlen einen sich weiter zuspitzenden Fachkräftemangel, den Sie als Zahnärztinnen und Zahnärzte im Praxisalltag tagtäglich erleben: Bereits 2019 hat die Bundesagentur für Arbeit den Beruf „Zahnmedizinische/r Fachangestellte/r“ als Engpassberuf eingestuft. Das Institut der deutschen Wirtschaft kommt in einer Studie von 2024 zu dem Schluss, dass 2027 unter den 728.000 fehlenden Fachkräften allein über 11.000 ZFA sein werden.<sup>1-3</sup>

Zum anderen schlagen die Krankenkassen Alarm: 2024 wurde erneut ein Höchststand bei psychisch bedingten Fehltagen

im Job verzeichnet. Im Vergleich zu vor zehn Jahren wird ein Anstieg der Fehltagelastung um 52 % verzeichnet. Der Arbeitsausfall wegen permanenter Überforderung, Belastung, Ängsten und Depressionen ist in der Gesundheitsbranche besonders hoch. Zudem verweist der aktuelle „Psychreport“ der Deutschen Angestellten-Krankenkasse (DAK) auf einen Zusammenhang zwischen Personalmangel und Krankenstand.<sup>4</sup>

Psychreport der DAK  
[tinyurl.com/  
Psychreport2024](https://tinyurl.com/Psychreport2024)



## Praxiserfolg sichern – digitale Tools nutzen

Ohne Team geht nix! Als Zahnärztin und Zahnarzt mit eigener Praxis stehen Sie vor großen Herausforderungen. Schon heute führt die Unterbesetzung von Praxisteams zu Behandlungsabsagen oder Termineinschränkungen. Für Sie als Praxisunternehmerin bzw. -unternehmer bedeutet das Umsatzrückgänge und einen Verlust des persönlichen Einkommens. Das ist dramatisch.

Es lohnt sich, den Status quo in Ihrer Zahnarztpraxis zu bewerten – und proaktiv zu verbessern, ehe sich der Fachkräftemangel wie prognostiziert weiter zuspitzt oder Kolleginnen und Kollegen krank werden. Sehen Sie die Situation positiv! Denn digitale Tools sind eine Chance, um

- » Fehlbelastungen zu vermeiden oder zu reduzieren,
- » zufriedene und gesunde Mitarbeitende langfristig an die Praxis zu binden,

- » teures Personal (aktuell bis zu 40 % Personalkosten!) effizienter einzusetzen,
- » Prozesse zu standardisieren, Fehler zu reduzieren – Qualitätsmanagement (QM) mit Leben zu füllen,
- » Zeit für Ihre Patientinnen und Patienten zu gewinnen: Wartezeiten zu reduzieren, in einer entspannteren Atmosphäre zu behandeln,
- » die Patientenzufriedenheit zu steigern und mehr neue Patientinnen und Patienten zu gewinnen,
- » ein coolerer, moderner Arbeitgeber zu sein und damit Bewerbungen zu erhalten,
- » neue Teammitglieder schneller einzuarbeiten und Kündigungen in der Probezeit zu vermeiden,
- » Ihre Praxis attraktiver auf dem Käufermarkt zu positionieren.

## Wann ist der richtige Zeitpunkt?

Die Praxisorganisation im Interesse der Qualitätssicherung zu optimieren, das Unternehmen entlang von erfassten und möglichst digitalisierten Prozessen zu steuern, den Arbeitsplatz attraktiv und wertschätzend für die Mitarbeitenden zu gestalten – dies alles wird von Ihnen als Zahnärztin und Zahnarzt in eigener Praxis erwartet. Im stressigen Alltag ist das Management eines Gesundheitsunternehmens in Deutschland aber eine große Herausforderung. Das geht all Ihren Kolleginnen und Kollegen so!

Folgende Situationen oder Praxislebensphasen bieten sich dennoch bevorzugt für die Digitalisierung von Prozessen an:

**TIPP: NUTZEN SIE FÖRDERPROGRAMME**  
(z. B. BAFA-QM Beratung oder INQA-Coaching)



Die digitale Lösung sollte immer auf Ihr praxisindividuelles Problem zugeschnitten sein und eine Entlastung für Ihr Praxisteam bedeuten.

Nutzen Sie staatliche Förderprogramme, um mithilfe von externen Partnern Ihre Praxissituation genau zu analysieren. Im zweiten Schritt gelingt es so, zielführender Ihre individuelle Stellschraube – das für Sie und Ihr Praxisteam sinnvolle digitale Tool – zu identifizieren. Blinder Aktionismus, einfach mal was buchen, führt oft zu neuem Stress und Überforderung im Praxisteam und ist damit kontraproduktiv.



1. Praxisgründung/Praxisübernahme
2. dauerhaft hohe Fachkräfte-Auslastung oder Unterbesetzung des Praxisteam
3. Anzeichen von Überlastung des Teams, Gefährdung der psychischen Gesundheit
4. hohe Fluktuation: Abwanderung zu moderneren Praxen
5. Initiative aus dem Team heraus: Intrinsische Motivation für Veränderung, für Prozessoptimierung aufgreifen und fördern.
6. Defizite im QM
7. Häufung von Fehlern in Prozessen
8. zehn Jahre vor der geplanten Praxisübergabe

### Individuellen Bedarf identifizieren

Wo gibt es ein Problem? Das ist die Startfrage, die Sie sich gemeinsam mit Ihren Mitarbeitenden stellen sollten. Wo haben wir eine Situation im Praxisablauf, die uns stresst, die uns viel Zeit kostet? Vielleicht sogar Geld?

**Schritt 1:** Denken Sie dabei in Prozessen (Terminmanagement, Telefon, Dokumentation, Warenwirtschaft etc).

**Schritt 2:** Gibt es eine digitale Lösung für unser Problem?

**Schritt 3:** Finden wir diese in unserer Praxissoftware?

**Schritt 4:** Oder gibt es externe Produkte, die wir über eine Schnittstelle einbinden können?

**Schritt 5:** Können wir das Produkt testen? Ist es intuitiv zu bedienen? Löst es unser Problem? Ist der Support zuverlässig erreichbar?

**Schritt 6:** Wie hoch wird die zeitliche und (damit auch) die finanzielle Ersparnis sein?

### Das Team begeistern

Im Idealfall kommt der Wunsch nach Veränderung des Prozesses, nach einer Verbesserung der Arbeitssituation, direkt aus dem Team heraus. Dann brauchen Sie als Führungskraft das Team nicht „mitzunehmen“. Ich erlebe es im Praxisalltag oft, dass Teams keine Lust auf Veränderung haben. Auch wenn der Stress groß ist, ist es vermeintlich einfacher, in der Situation zu verharren. Wer von uns verlässt schon gern seine persönliche Komfortzone?

Daher gilt: Ihren Mitarbeitenden sollte der Mehrwert – der persönliche Nutzen – des neuen digitalen Tools so schnell und so deutlich wie möglich klar sein. Was habe ich davon?

- » Das Telefon klingelt weniger.
- » Die Patienten sind freundlicher zu mir.
- » Es gehen keine Informationen mehr verloren, die ich für meine Arbeit brauche.
- » Die Einarbeitung der neuen Kollegin geht schneller und kostet mich weniger Zeit.
- » Vertretung stresst mich nicht mehr.
- » Ich habe mehr Zeit für ein Patientengespräch etc.

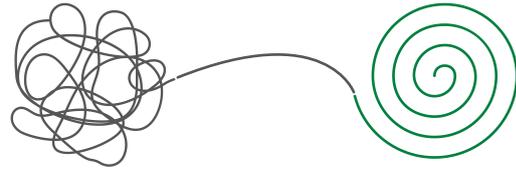
Starten Sie mit einem Tool, das nicht alle im Team sofort betrifft: Onlineterminbuchung für PZR zum Beispiel oder digitale Warenwirtschaft. Schließlich: Abschied vom Gewohnten zu nehmen, geht mit Wehmut einher. Zeigen Sie hierfür Verständnis und dafür, dass das Gehirn viel Energie benötigt, um Synapsen neu zu verknüpfen.

### WORAN ERKENNE ICH, DASS MITARBEITENDE ÜBERLASTET SIND?

- » Fehlzeiten
- » Umgangston unfreundlich
- » weniger Hilfsbereitschaft
- » Vermeidung von Kontakten
- » Zurückhaltung in Meetings
- » Gereiztheit, keine Späße
- » reduzierte Produktivität
- » Flüchtigkeitsfehler



Warum ist das Team gestresst?



Lösung

## Steckt überall KI drin?

Digitalisierung in der Zahnarztpraxis bedeutet generell, alle Aspekte des Praxisbetriebs durch den Einsatz moderner Technologien zu optimieren. Nachfolgend werden jene digitalen Produkte vorgestellt, die Abläufe für Praxisteams erleichtern, sie

verbessern, und im Zuge einer Qualitätssicherung und wirtschaftlichen Erfolgssicherung das Steuern der Praxis entlang von Prozessen und Strukturen begünstigen. Mittlerweile gibt es weit über 10.000 Tools, in denen KI zum Einsatz kommt. In

der Zahnmedizin werden sie aktuell in der Kommunikation, Diagnostik, Behandlungsplanung, Dokumentation und Abrechnung eingesetzt. KI-Tools sind im Folgenden kenntlich gemacht.

### TERMINVEREINBARUNG | ONLINE-REZEPTION



- » Das Telefon klingelt den ganzen Tag.
- » Patienten sind genervt, weil sie die Praxis nicht erreichen.
- » Patienten vergessen ihre Termine, kommen zu spät.
- » Termine absagen, wenn z. B. Behandler ausfallen, bedeutet extra viel Stress.



- » Entlastung bei der Patientenkommunikation durch ein Online-Terminmanagementsystem: Patienten können rund um die Uhr Termine vereinbaren und absagen, für Familienangehörige Termine buchen etc.
- » Zeitgewinn für das Team: automatischer Recall und Absagen, automatisches Nachrücken auf der Warteliste. Kommunikation mit den Patienten zu diversen Themen dann, wenn Zeit dafür ist.

**Zeitgewinn** ca. 45 Minuten täglich

**Produkte** z. B. Doctolib, jameda, 321 MED, edently®

### PATIENTENKOMMUNIKATION | TELEFONASSISTENZ



- » Das Telefon muss ausgestellt werden, da das Team das Arbeitsaufkommen sonst nicht bewältigen kann.
- » Anfragen von Patienten, z. B. zu Rezepten oder Verträgen, kosten Zeit und unterbrechen den Arbeitsfluss.
- » Es fehlt Zeit für die Patienten vor Ort.



- » KI-unterstützte Telefonassistenz, die flexibel dann zugeschaltet werden kann, wenn das Arbeitsaufkommen zu hoch oder das Team unterbesetzt ist.
- » Die tägliche Anfragenflut wird übersichtlich erfasst, gefiltert. Hinterlegte Workflows erleichtern das effiziente Abarbeiten.
- » Prozesskostengüte: Teures Fachpersonal kann sinnvoller eingesetzt werden.

**Zeitgewinn** pro Terminvereinbarung ca. 3 Minuten

**Produkte** z. B. medflex, VITAS, Doctolib (Aaron.ai)

### PRAXISORGANISATION | PROZESSE UND QM



- » Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten inklusive Vertretung sind nicht klar geregelt.
- » Prozesse sind nicht schriftlich fixiert: Kein einheitliches Vorgehen, fehlerhaft oder ineffizient, Aufgaben können nicht übertragen werden.
- » Einarbeitung neuer Mitarbeitender bindet Zeit von Kolleginnen und Kollegen.



- » Im Rahmen des QM die für die reibungslose Zusammenarbeit priorisierten Prozesse als Workflows digital erfassen. Die Praxis so (personal-)effizient entlang von Aufgaben und Prozessen steuern.
- » Wissen fixieren und erhalten und Einarbeitung (Onboarding) sowie Vertretung flexibel ermöglichen. Damit die Selbstverantwortung der Mitarbeitenden stärken, schnelle Entlastung durch neue Arbeitskräfte ermöglichen und insgesamt die Arbeitszufriedenheit erhöhen.

**Zeitgewinn** hoch auf verschiedensten Ebenen

**Produkte** Praxissoftware oder digitale Tools wie zenday, medikit u. a.

**KI in der Zahnarztpraxis:**

Rechtssicherheit im Überblick

» Artikel von Mark Peters, ZBS 7 + 8/25

[tinyurl.com/ZBS-KI2025](https://tinyurl.com/ZBS-KI2025)**VERWALTUNG | DOKUMENTATION UND ABRECHNUNG**

- » Die Dokumentation ist lückenhaft. Das Abrechnungsteam muss zeitintensiv Rückfragen stellen, die Arbeit unterbrechen.
- » Leistungsketten werden erfasst, aber ohne Fließtext. Texteingabe kostet Zeit.
- » Sprach- und Fachkompetenz im Team fehlt.



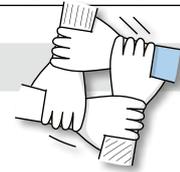
- » Zeitsparend und wirtschaftlicher abrechnen: Potenziale der vorhandenen Praxissoftware ausnutzen. Unter anderem Textbausteine bei den Leistungskomplexen/Abrechnungsziffern hinterlegen.
- » KI-unterstützte rechtskonforme Dokumentation während der Behandlung mitlaufen lassen: Umsatzpotenzial nutzen durch effizienten Personaleinsatz, vollständige Dokumentation und Abrechnung.

**Zeitgewinn** 1 Stunde täglich**Produkte** Praxissoftware, Sonia, Doctos, Noa Notes u. a.**VERWALTUNG | PERSONAL**

- » Regeln zur Zeiterfassung sind nicht eindeutig.
- » Für geplante Behandlungen fehlen Mitarbeitende.
- » Urlaubsplanung sorgt für Streit im Team.



- » Digitale Zeiterfassung, Dienstplanung, Urlaubsplanung übersichtlich in einem Tool, jederzeit von jedem Ort über Mitarbeiterzugänge.
- » Praxisführung wird entlastet, die Eigenverantwortung des Teams gestärkt.
- » Transparenz sichert ein gutes Arbeitsklima, stärkt die Mitarbeiterbindung.

**Zeitgewinn** 30 Minuten täglich**Produkte** z. B. pepito, Staffomatic**VERWALTUNG | WARENWIRTSCHAFT**

- » Material für terminierte Behandlung ist nicht da.
- » Mitarbeitende suchen zeitintensiv Material.
- » Material ist abgelaufen, keiner hat es mitbekommen.
- » Produkt muss kurzfristig teuer eingekauft werden.
- » Unsicherheit: Sind Chargen MDR-konform?



- » Digitale Warenwirtschaft: Alle Lagerbestände auf einen Blick.
- » Die richtigen Produkte in ausreichender Menge und erforderlicher Qualität mit möglichst wenig Zeitaufwand zum bestmöglichen Preis bestellen.

**Zeitgewinn** bis zu 1 Stunde täglich**Produkte** z. B. Wawibox, DENTYTHING**Los geht's!**

Für die Steuerung der Zahnarztpraxis entlang von Aufgaben und Prozessen, für die Entlastung Ihres Praxisteams, gibt es natürlich noch viele weitere digitale Tools und DSGVO-konforme Anbieter.

Verstehen Sie diesen Artikel als Startschuss. Und nutzen Sie die zahlreichen Optionen, die Sie haben, um Ihre Zahnarztpraxis mit relativ wenig Aufwand fit für die Zukunft

zu machen: Ihr Team, Ihre Patientinnen und Patienten und zukünftige Praxisübernehmende werden begeistert sein.

Birte Christiansen  
DOCK ONE  
Harburger Straße 27,  
21614 Buxtehude  
04161 20600 – 0  
[christiansen@dock-one.de](mailto:christiansen@dock-one.de)



Literaturverzeichnis unter  
[zahnaerzte-in-sachsen.de](http://zahnaerzte-in-sachsen.de)

**Hinweis Produktennung:** Die in diesem Beitrag als Beispiel genannten Produkte und Anwendungen dienen ausschließlich der Information sowie zur Erklärung des Sachverhaltes und stellen weder eine Empfehlung noch Werbung dar. Eine Bewertung oder Auswahl obliegt der eigenverantwortlichen Entscheidung der Anwenderinnen und Anwender. Für die Nutzung der beschriebenen Systeme übernehmen Redaktion und Autorin keine Haftung.

**Fachbeitrag****„Mehr Erfolg und Freude im Praxisalltag mit digitalen Tools“****von Birte Christiansen**

1. Burstedde, Alexander / Tiedemann, Jurek, 2024, IW-Arbeitsmarktforschung 2027. Aktualisierung mit Daten bis 2022 – Zuwanderung kann Alterung ausgleichen, IW-Report, Nr. 33, Köln
2. Arndt, Franziska / Tiedemann, Jurek / Werner, Dirk, 2024, Die Fachkräftesituation in Gesundheits- und Sozialberufen, Studie im Rahmen des Projektes Kompetenzzentrum Fachkräftesicherung (KOFA) in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK), Köln  
([https://www.kofa.de/media/Publikationen/KOFA\\_Kompakt/Fachkraeftesituation\\_\\_Gesundheits-\\_und\\_Sozialberufe.pdf](https://www.kofa.de/media/Publikationen/KOFA_Kompakt/Fachkraeftesituation__Gesundheits-_und_Sozialberufe.pdf))
3. <https://www.zm-online.de/artikel/2024/zm-2024-18/engpassberuf-zfa>
4. [https://www.dak.de/dak/unternehmen/reporte-forschung/psychreport-2024\\_57364](https://www.dak.de/dak/unternehmen/reporte-forschung/psychreport-2024_57364)  
(DAK-Psychreport 2024, basierend auf den Daten von 2,39 Millionen DAK-Versicherten.)

Weiterführende Informationen

Praxisbarometer Digitalisierung

<https://www.kbv.de/infothek/zahlen-und-fakten/studien-und-berichte/praxisbarometer-digitalisierung>