

Das Internet im Praxisalltag

ZÜRICH – Das Internet hat die Welt revolutioniert. Es ist als Medium in keiner Branche mehr wegzudenken. Das Internet steigert in zahlreichen Bereichen die Wertschöpfung. Auch in Ihrer Zahnarztpraxis kann der angemessene Einsatz vom Internet die Effizienz steigern und den Praxisalltag angenehmer gestalten.

Das Internet – auch World Wide Web genannt – begründete ein neues Zeitalter. Jeder Mensch hat heute auf eine riesige Menge von Informationen aus der ganzen Welt Zugriff. Bilder gehen sofort um die Welt. Kommunikation per E-Mail löst die traditionellen Wege von Brief und Fax mehr und mehr ab. Dadurch wird einerseits die Welt zum globalen Dorf. Andererseits ist die Geschwindigkeit des täglichen Lebens massiv gestiegen. Alles muss sofort geschehen, am besten bereits gestern.

Man mag persönlich darüber denken wie man will. Tatsache ist, dass das Internet zum Standardmedium geworden ist und sein Einfluss durch die Vernetzung mit anderen Technologien, wie z.B. Handys der neuesten Generation, noch weiter steigen wird. Das Internet entscheidet in vielen Industrien über Erfolg oder Misserfolg und ist aus den meisten Branchen nicht mehr wegzudenken.

Medizin und Internet

Das Internet wird in verschiedenen Bereichen der Medizin eingesetzt. Im Gebiet Information und Kommunikation bestehen online abrufbare Datenbanken, Online-Diskussionsforen und Online-Publikationen. In den Bereichen interne Prozesse und Datenübermittlung bestehen diverse Anwendungen wie Dokumentations- und Informationssysteme, elektronische Abrechnungen oder Online-Patientenzuweisungen. Digitale Röntgenbilder können direkt übermittelt werden. Ferner ermöglichte das Internet die Entstehung der „Telemedizin“, welche Telemonitoring, Telediagnostik etc. umfasst. Der Trend des Einsatzes des Internets wird sich noch weiter verstärken, etwa durch Online-Outsourcing von Prozessen. Zentral ist, dass dem Patientengeheimnis und dem Datenschutz die notwendige Beachtung geschenkt wird. Das Internet-Recht ist immer noch in Entwicklung. Zu vielen Fragestellungen sind noch keine höchstrichterlichen Entscheide ergangen. In der Schweiz, ebenso in den meisten Industrieländern, bestehen aber klare Gesetze und rechtliche Grundprinzipien, die eingehalten werden müssen.

Zahnarztpraxis und Internet

Die Einführung des Mediums Internet in Ihrer Zahnarztpraxis bedarf zunächst eines Internet-Anschlusses. Vorzugsweise sind dabei Lösungen mit hohen Da-

tenübertragungsraten zu wählen (z.B. Swisscom ADSL oder Cablecom Hispeed). Ein Computer mit Internetanschluss öffnet Ihrer Zahnarztpraxis das Tor zum World Wide Web.

In der Zahnarztpraxis kann das Internet in verschiedenen Bereichen zur Steigerung der Produktivität eingesetzt werden. Per E-Mail lässt sich effizient

kommunizieren, insbesondere auch mit Patienten. Bestellungen, z.B. von zahnärztlichem Material, können oft online aufgegeben werden. Gewisse Depots gewähren bei Online-Bestellungen besondere Rabatte. Preisvergleiche erfolgen am besten im Internet. Der Zahnarzt kann sich im World Wide Web über die neuesten Forschungs-

Website (Homepage) des Zahnarztes

Heute verfügt jedes Unternehmen über eine Website. Leider nutzen (zu) viele Zahnarztpraxen dieses Medium (noch) nicht. Patienten – insbesondere neue Patienten – sowie interessierte potenzielle Patienten können sich auf Ihrer Website einen Eindruck über Ihre Praxis machen. Patienten werden eher einen Zahnarzt wählen, bei dem sie wissen, was sie erwartet. Es gilt der folgende Grundsatz: „You have no second chance to make a first impression.“

Eine Website ist nicht nur sehr nützlich als Marketing- und Informationsinstrument für Patienten. Sie hilft auch, Prozesse in der Praxis zu rationalisieren: Durch eine gute Wegbeschreibung mit einer Karte sowie genauen Angaben zu öffentlichen Verkehrsmitteln und Parkplätzen reduziert sich der Aufwand des Praxispersonals, Patienten den Weg zu erklären. Bei der Suche von Mitarbeitern – wie Assistenten, DHs, PAs oder DAs – kann die Website als Rekrutierungsinstrument für einen ersten Eindruck über die Praxis genutzt werden. Einige Zahnärzte haben dadurch schon die besten Bewerber rekrutieren können. Schliesslich ermöglicht die Website, Patientenkommunikation per E-Mail zu fördern. Denn E-Mail-Kommunikation ist ein sehr effizienter und rascher Kommunikationsweg.

Die Website erfüllt zudem weitere Funktionen in der Zahnarztpraxis. Der Prozess der Erstellung einer Website fordert vom Zahnarzt und seinem Praxisteam die Diskussion und Erstellung eines Praxisprofils und Leitbildes, sodass bereits durch den Prozess der Erstellung einer Website unternehmerischer Mehrwert geschaffen wird. Idealerweise wird dies mit einem Strategie-Workshop verbunden.

Entscheidend ist, dass die Website der Zahnarztpraxis professionell aufgebaut ist und den rechtlichen Anforderungen entspricht. Es bestehen in der Schweiz keine Zweifel an der grundsätzlichen Zulässigkeit „von Zahnarzt-Websites“. Wichtig ist aber die Inhaltskontrolle durch einen erfahrenen Rechtsanwalt. Neben einem sorgfältig redigierten Disclaimer (Enthaftungserklärung) muss der Inhalt den anwendbaren rechtlichen Schranken entsprechen. Dabei sind insbesondere kantonale Unterschiede in der Gesundheitsgesetzgebung zu beachten. Allgemeine medizinische Ratschläge sollten grundsätzlich vermieden werden.

Typischerweise setzt sich die Website einer Zahnarztpraxis aus den folgenden Unterverzeichnissen zusammen:

- Titel-/Startseite
- Praxisleitbild
- Praxisteam
- Leistungsangebot
- Lage und Anfahrt
- Kontaktinformationen
- News und Praxisferien.

ergebnisse und medizinischen Trends informieren. Suchmaschinen ermöglichen eine zielgerichtete Suche nach Begriffen und Ländern. Derzeit findet ein intensiver Wettbewerb unter den Suchmaschinen statt. Zudem werden vermehrt ganze Bibliotheken, auch solche führender amerikanischer Universitäten, im Internet zugänglich gemacht. Die Menge von erstklassigen medizinischen Informationen nimmt dabei stark zu. Bei der Personalsuche – seien dies Assistenten, DHs, PAs oder DAs – können die Namen der Kandidatinnen und Kandidaten in Suchmaschinen eingegeben werden. Dadurch erfährt man in vielen Fällen interessante Informationen über die Person. Dieses Vorgehen gehört zum Standard in den Personalabteilungen der meisten Grossunternehmen. Warum nicht auch in Ihrer Praxis?

Das Internet beinhaltet aber auch gewisse Gefahren, denen mit den richtigen Massnahmen begegnet werden muss. Zentral sind ein sog. „Firewall“ sowie Virenschutzprogramme. Diese Virenschutzprogramme müssen periodisch erneuert werden. Die Nutzung des Internets durch das Praxispersonal sollte klar schriftlich geregelt werden. So muss das Aufrufen von sitten- und allenfalls sogar rechtswidrigen Websites verboten werden. Die private Nut-

zung des Internets, etwa durch Surfen oder der Teilnahme an Chats und ähnlichen Veranstaltungen kann reglementiert werden. Die Benutzung des Internets respektive die aufgerufenen Seiten lassen sich nachträglich genau kontrollieren. Eine solche Kontrolle kann periodisch oder stichprobenartig erfolgen.

Internet ist die Schlüsseltechnologie der gegenwärtigen Zeit. Daraus kann auch Ihre Zahnarztpraxis einen sehr grossen Nutzen ziehen. Die eindeutigen Vorteile überwiegen gegenüber den Nachteilen und Risiken. Die letzteren lassen sich durch einfache Massnahmen kontrollieren. Nutzen Sie das Medium Internet und verbessern Sie dadurch den Erfolg Ihrer Zahnarztpraxis! [\[4\]](#)

Autor:

Boris Etter, lic.iur. HSG, Rechtsanwalt, LL.M.
BETTER PRAXISMANAGEMENT®
Betriebswirtschaft und Recht für Zahnärzte
Website: www.betterpraxis.ch
Online-Forum:
www.medicalblog.ch
Telefon: 0 43/4 97 86 01
Telefax: 0 43/4 97 86 02
E-Mail: info@betterpraxis.ch

ANZEIGE

YOU CARE ABOUT THE PATIENT WE CARE ABOUT THE REST™

BETTER PRAXISMANAGEMENT®

ist ein unabhängiges Beratungsunternehmen, das Ihre Interessen vertritt und sich für Ihren persönlichen und wirtschaftlichen Erfolg einsetzt.

Unternehmens- und Rechtsberatung für Zahnärzte

- Unternehmensberatung (Strategie, Gewinnoptimierung)
- Praxismanagement
- Praxismarketing
- Rechtsberatung
- Risikomanagement
- Praxisübernahmen und -übergaben

BETTER PRAXISMANAGEMENT®

Boris Etter, lic.iur. HSG, Rechtsanwalt, LL.M.
Telefon: 043 497 86 01 · Telefax: 043 497 86 02
E-Mail: info@betterpraxis.ch · Website: www.betterpraxis.ch
Online-Forum: www.dentalmanagement.ch