

**Sirid Kulka,**

Zahnärztin mit eigener Niederlassung in Leipzig und Geschäftsführerin von medicin & more.

Foto: Mirko Plha

**Feste Sprechzeiten
für die Video-
sprechstunde**

INTERVIEW

INTERVIEW

Der Weg zum Homeoffice: ein Schritt zurück, drei Schritte vor!

Alle ins Homeoffice! Diesen Appell richtete die Bundesregierung an alle Branchen, um die Ausbreitung des Coronavirus einzudämmen. Dennoch sind viele Praxisinhaber noch zurückhaltend. Sirid Kulka ist Zahnärztin mit eigener Niederlassung in Leipzig. Als Geschäftsführerin von *medicin & more* ([medicine-and-more.de](https://www.medicine-and-more.de)) berät sie zudem andere Zahnarztpraxen. Im Gespräch mit Ursula Katthöfer ([textwiese.com](https://www.textwiese.com)) schildert sie, wo Praxen vom Homeoffice profitieren. |

FRAGE: Frau Kulka, Sie gehörten zu den ersten Zahnärztinnen, die während des Lockdowns per Telefon- oder Videosprechstunde Patienten von zu Hause aus berieten. Wie ist Ihr Fazit nach mehr als einem Jahr Pandemie?

ANTWORT: Es hat sich sehr bewährt. Im Homeoffice habe ich eine gewisse Privatsphäre und trage keinen Mund-Nasen-Schutz. Das lockert die Gesprächssituation auf. Patienten sind eher bereit, meinen Therapievorschlägen zuzustimmen, als bei einer Beratung in der Praxis. Zudem ist durch mein Homeoffice ein Behandlungszimmer frei, das meine Mitarbeiterinnen für die Prophylaxe nutzen. Wir lasten unsere Räume besser aus als zuvor.

FRAGE: Möchte denn jeder Patient per Video beraten werden?

ANTWORT: Ich hatte im ganzen Jahr zwei ältere Patienten, die das persönliche Gespräch brauchten. Die meisten bevorzugten Video oder Telefon. Daraus ergibt sich der nächste Vorteil: Im Terminbuch haben wir nun Sprechzeiten für die Videosprechstunde an einem Vormittag und einem Abend pro Woche. So ergibt sich eine klare Struktur. Die Beratung findet nicht mehr hastig zwischen zwei Behandlungen statt.

FRAGE: Zwei Ihrer ZFA arbeiten ebenfalls regelmäßig aus dem Homeoffice. Sie machen Heil- und Kostenpläne, Dokumentationen, Recalls und beantworten das Telefon. Welche Rückmeldungen erhalten Sie?

ANTWORT: Da ist zunächst die Praxisperspektive: Die Mitarbeiterinnen arbeiten ungestört, sie schaffen mehr. In der Praxis werden sie viel häufiger durch Anrufe oder eintreffende Patienten unterbrochen. Selbst im Backoffice kommt immer mal wieder eine Kollegin herein. Im Homeoffice hingegen ist mehr Ruhe, sodass auch lästige Themen bearbeitet werden. Auch für mich ist es toll, wenn der QM-Ordner mal gründlich sortiert wird und langfristige Aufgaben abgearbeitet werden. Aus Mitarbeiterperspektive ist die Arbeitszufriedenheit höher. Die Arbeitszeit lässt sich freier einteilen, der Fahrtweg fällt weg.

FRAGE: Welche technischen Geräte nutzen Sie und wie halten Sie die Datenschutzstandards ein?

ANTWORT: Wir nutzen einfache Laptops. Es sind keine Programme und keine sensiblen Daten drauf. Die Laptops haben nur einen Zweck: Die Mitarbeiterinnen können über einen Tunnel auf ihren digitalen Arbeitsplatz zugreifen. Alles ist passwortgeschützt. Da wir digital sehr gut aufgestellt sind, finden die ZFA alle Dokumente eingescannt. Sollten die Laptops geklaut werden, erbeutet der Dieb keine Informationen. Nicht ausreichend nachgedacht hatten wir über die Telefone im Homeoffice. Die Mitarbeiterinnen nutzten zunächst ihre privaten Handys. Das ging gar nicht. Jetzt haben wir Praxis-handys mit Rufumleitung, um die Erreichbarkeit zu sichern. Das klappt sehr gut. Die Sache mit den Telefonen ist ein typisches Beispiel für unseren Umstellungsprozess auf das Homeoffice: Es ging einen Schritt zurück und drei Schritte vor.

FRAGE: 22 Prozent der ZFA gaben in einer Umfrage ihres Verbandes medizinischer Fachberufe (VmF) an, sich das Homeoffice vorstellen zu können. 57 Prozent meinten, ihr Chef sehe das nicht gern. Wieso?

ANTWORT: Das Homeoffice erfordert einen anderen Blick auf das Arbeiten als Zahnarzt. Es setzt neue Strukturen voraus. Wenn ein Chef es gewohnt ist, jederzeit sagen zu können „Rufen Sie mal bitte hier an“ oder „Erledigen Sie mal bitte das“, ist er kurze Wege gewohnt. Für das Homeoffice muss ich mir als Chefin überlegen, welche Aufträge ich habe, wie ich sie meinen Mitarbeiterinnen kommuniziere und wann sie erledigt sein müssen. Dazu hat nun jede Mitarbeiterin in unserem digitalen Terminbuch eine Spalte. Darin muss ich meine Informationen verständlich eintragen, damit keine unnötigen Nachfragen entstehen. Klebezettel gibt es nicht mehr. Stattdessen bereiten wir am Vorabend vor, welche Rezepte geschrieben werden und welche Kostenvoranschläge vorliegen müssen. Ich nehme an, dass es nicht für alle Zahnärzte einfach ist, zusätzlich zu ihrem ohnehin stressigen Tag diese Managementaufgaben zu übernehmen.

FRAGE: Ein Manager würde auch bei jeder Investition fragen, wo der Return on Investment ist.

ANTWORT: Den gibt es. Wir haben z. B. so gut wie keine Wartezeiten mehr, weil unser Terminmanagement sich sehr verbessert hat. Allerdings ist die Anmeldung nicht mehr besetzt, weil Mitarbeiterinnen im Homeoffice sind. Jeder Behandler ist nun für seine Patienten verantwortlich. Wenn es zu einer bestimmten Uhrzeit an der Tür klingelt, weiß die Prophylaxehelferin, dass das ihr Patient ist. Das bedeutet, dass alte Muster nicht mehr funktionieren. Die Praxis neu aufzustellen, erfordert schon ein gewisses Training. Wir haben Behandlungs- und Bürozeiten neu definiert. Unterm Strich gesehen läuft unser Praxistag seit der Umstellung stressfreier ab als davor. Das tut uns allen gut.

FRAGE: Alle hoffen auf ein Ende der Pandemie. Wird das Homeoffice Ihrer Praxis darüber hinaus erhalten bleiben?

ANTWORT: Wir haben entschieden, es beizubehalten. Einiges werden wir noch verfeinern, doch insgesamt ist es ein angenehmes, effizientes Arbeiten, das auch die Patienten schätzen. ■

Via Laptop und
Passwort Zugriff auf
die Praxisdaten

Praxisinhaber
muss mehr
Managementauf-
gaben übernehmen

Kaum Wartezeiten
durch verbessertes
Terminmanagement