

Wie KI den Praxisalltag verändert

Künstliche Intelligenz (KI) hält zunehmend Einzug in Zahnarztpraxen. Wie unterstützt das KI-Assistenzsystem Kiara von zantomed das Team im Alltag? Wie werden damit Prozesse optimiert und die Patientenkommunikation verbessert? Ein Gespräch über Chancen, Grenzen und praktische Erfahrungen.

Interview mit Dr. med. dent. Rainer Schmidt

Zahnarzt



Was waren Ihre ursprünglichen Beweggründe, das KI-gestützte Sprachsystem von zantomed an der Rezeption einzuführen?

Ausschlaggebend war der steigende organisatorische Aufwand im Praxisalltag. Terminmanagement, Dokumentation und Patientenkommunikation nehmen viel Zeit in Anspruch. Wir wollten unser Team spürbar entlasten und gleichzeitig die Servicequalität weiter verbessern. Wir haben kürzlich eine super Receptionistin in der Praxis gehabt, die leider wegen des hohen Stresslevels gekündigt hat. Deshalb habe ich nach einer Lösung gesucht – und gefunden.

Wie lief die Implementierung der KI-Assistenz in Ihrer Praxis ab?

Die technische Umsetzung war unproblematisch und ging sehr schnell. Auch wenn wir anfangs das System noch feinjustieren mussten. Aber das ist der Vorteil: Die KI-Assistenz wird kontinuierlich verbessert unser Feedback berücksichtigt.

Worauf haben Sie bei der Individualisierung besonders geachtet?

Nehmen wir das Thema Zahnersatz oder implantologische Versorgung. Das sind Themen, bei denen wir direkt mit den Patienten sprechen wollen und mehr Zeit bei den Terminen benötigen. Deshalb bekommen diese Patienten einen Code von uns mit und wenn sie bei der KI-Assistenz anrufen, um einen Termin mit diesem Code zu machen, weiß das System direkt, dass der Termin mehr Zeit benötigt. Manchmal sind es aber nur Kleinigkeiten. Wenn man zum Beispiel möchte, dass die KI zum Abschied nicht ‚auf Wiedersehen‘ sondern ‚auf Wiederhören‘ sagt.

Wie hat Ihr Team auf die Einführung reagiert?

Zu Beginn gab es durchaus Skepsis. Neue Technologien bedeuten immer Veränderung. Wir haben deshalb großen Wert auf Schulungen und eine transparente Kommunikation gelegt. Wichtig war, dass alle verstehen, dass die KI keine Arbeitsplätze ersetzt, sondern Routinetätigkeiten erleichtert. Nach

einer kurzen Eingewöhnungsphase wurde das System sehr positiv aufgenommen, weil die Entlastung im Alltag spürbar ist.

Welche Veränderungen haben Sie seit der Einführung im Praxisalltag erlebt?

Nach der Implementierungsphase waren die positiven Veränderungen direkt spürbar. Es klingelt zum Beispiel nicht mehr ständig an der Rezeption. Meine Mitarbeiterinnen spüren eine direkte Entlastung und werden vor allem durch das Telefon nicht mehr ständig aus dem Arbeitsfluss gerissen. Für das Team bedeutet das mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Patienten. Gleichzeitig achten wir sehr darauf, dass der persönliche Kontakt nicht verloren geht. Die KI kann Informationen vorbereiten, aber das Gespräch im Behandlungszimmer bleibt zentral.

Und die wichtigste Frage zum Schluss: Wie reagieren die Patienten auf diese digitale Neuerung in Ihrer Praxis?

Um die Patienten zu informieren haben wir einen Aushang im Wartezimmer gemacht, auf unserer Website alles erklärt und in der Anfangsphase bei Terminen die Patienten informiert. Zunächst mal haben wir ein wirklich positives Feedback von unseren Patienten erhalten. Generell funktionierte das System bei 75 Prozent unserer Patienten sehr gut und ohne Probleme. Bei den übrigen 25 Prozent kam es zunächst zu Irritationen und manche Gesprächspartner legten erst einmal den Hörer auf oder kamen direkt in die Praxis. Wenn wir diese Patienten zurückgerufen oder vor Ort alles erklärt haben, konnten wir sie aber schnell von dem neuen Konzept überzeugen. Und ja, es gibt auch einen kleinen Teil Patienten, die gar nichts mit dem Thema KI zu tun haben wollen und sich gegen die Technologie aussprechen. Das generelle Fazit lautet jedoch: Die große Mehrheit unserer Patienten ist mit dem erweiterten Angebot und der nun ständigen Erreichbarkeit unserer Praxis sehr zufrieden. Wer Interesse an der KI-automatisierten Rezeptionsassistentin hat, sollte einfach die kostenlose Demo-Nummer 0711 94733814 ausprobieren.

Herzlichen Dank für das Gespräch. ●