

Wirksame Praxisstrukturen sind ein elementarer Eckpfeiler der erfolgreichen Existenzgründung

32 / 33
KARRIERE

Ökonomisches Wirtschaften und fehlerfreies Zusammenspiel des Teams

Die typischen großen Themen, die junge Zahnmediziner bewegen, wenn es um die Planung einer Niederlassung geht, sind schnell aufgezählt: Standort, die Frage, ob Neugründung oder Übernahme, ob Einzelpraxis oder Gemeinschaftspraxis, die fachliche Ausrichtung, eventuell auch ein Marketingkonzept, die Räumlichkeiten und der Mietvertrag, die Ausstattung mit Personal und Technik sowie schließlich die Gesamtkosten und die Finanzierung. Zweifellos sind dies wichtige und spannende Aspekte, schließlich geht es um lang nachwirkende Entscheidungen und viel Geld. Aber es fehlt noch etwas – ein elementarer Eckpfeiler, der für Ihren nachhaltigen Praxiserfolg von hoher Bedeutung ist: die Praxisstrukturen.

VON MAIKE KLAPDOR, MÜNSTER



Wir können es auch das Organisationskonzept der Praxis oder „erweitertes QM“ nennen. Im Kern geht es um die sehr schlichten Fragen: Wie läuft der Praxisalltag ab? Was passiert konkret zwischen „Patient betritt die Praxis“ und „Zahlungseingang auf dem Praxiskonto“?

Das Oberziel sind klare, kleinteilig durchdachte, effiziente Praxisabläufe. Diese sichern ein ökonomisches Wirtschaften und fördern das fehlerfreie Zusammenspiel des Teams. Wer es hier zur Meisterschaft bringt, wird mit weitgehender Stressfreiheit und hoher Praxisrendite belohnt. Den Gegenpol bilden Praxen, die sich durch eher magere Resultate auszeichnen – trotz großer Anstrengung und hoher Einsatzbereitschaft. Der typische Kommentar in dieser Lage ist „Ich rackere mich den ganzen Tag ab. Habe aber das Gefühl, das nichts Entsprechendes dabei rauskommt“.

Was genau ist mit „Praxisstrukturen“ gemeint? Es handelt sich um ein komplexes Thema, das den Umfang dieses Fachbeitrags sprengen würde. Um Ihnen darzulegen, auf was es ankommt, geben wir Ihnen nachfolgend einige Beispiele:

Klar definierte Zuständigkeiten

Wer ist für was zuständig? Hier gibt es keinen Platz für nebulöse Vermutungen oder subtil erkämpfte Gewohnheitsrechte. In einer strukturierten Praxis weiß jedes einzelne Teammitglied, was er oder sie zu tun hat. Eine schriftliche Auflistung mit Namen und zu verantwortenden Tätigkeiten und Vertretungsregelungen ist wichtig. Bei Praxen, die im Schichtdienst arbeiten, ist die Liste entsprechend umfangreicher.

Neupatienten

Sinnvoll sind Ablaufpläne in Schriftform für alle typischen Situationen. Dadurch wird beispielweise geregelt, wie die Praxis mit den unterschiedlichen Bedürfnissen von

„Neupatient“, „Stammpatient“ und „Schmerzpatient“ umgeht. Durch diesen Ablaufplan kann zum Beispiel sichergestellt werden, dass allen Neupatienten, die sich telefonisch anmelden, ein Willkommenschreiben mit Anamnesebogen und Anfahrtsskizze/Parkhinweisen zugeschickt wird, wodurch die Servicestandards der Praxis für den Patienten sofort erlebbar werden.

Wenn der Bogen am Ende die Frage enthält „Wie sind Sie auf unsere Praxis aufmerksam geworden?“ (wenn da nichts steht, weiß die Rezeptionskraft, dass sie nachfragen muss), ergeben sich wertvolle Erkenntnisse für die Praxisführung.

Durch klare Abläufe (Delegation an die Verwaltungskraft) kann sichergestellt werden, dass alle Anamnesebögen – eventuell auch mit erweiterten Fragen – quartalsweise ausgewertet werden. Im Zusammenspiel mit den Patientenstatistiken (siehe weiter unten im Text) ergeben sich durch diesen winzigen Zusatzaufwand sehr wertvolle Erkenntnisse für alle Entscheidungen, die rund um die Neupatientengewinnung anstehen.

Patientenbindung

Immer wieder ist zu beobachten, dass sich Praxen großer Neupatientenzuläufe erfreuen, aber daraus keine steigenden Patientenfallzahlen pro Quartal entstehen. Beim Spezialisten mit Zuweiserpraxis liegt es in der Natur der Sache – in allen anderen Praxen ist das nicht plausibel. Die Situation zeigt Handlungsbedarf in der Patientenbindung an, dem durch erweiterte Praxisstrukturen wirkungsvoll begegnet werden kann. Durch kleinteilig organisierte, konsequente beachtete Abläufe kann die Bindung des Patienten an die Praxis (mit der Konsequenz steigender Fallzahlen) erreicht werden.

Erstes Instrument in diesem Zusammenhang ist natürlich immer das Recall. Egal, ob sich das Team mit telefonischem oder schriftli-

MAIKE KLAPDOR

Maike Klapdor ist Bankfachwirtin und geschäftsführende Gesellschafterin des spezialisierten Beratungsunternehmens KlapdorKollegen Dental-Konzepte, Münster, Berlin. Das Beraterteam arbeitet ausschließlich für niedergelassene Zahnärztinnen und Zahnärzte und ist aktiv in den Themenbereichen Betriebswirtschaft, Finanzkonzeption und Praxismanagement. Weitere Informationen sowie das aktuelle Seminarangebot können über www.klapdor-dental.de abgerufen werden.

Ab September 2010 wird das Leistungsspektrum des Unternehmens am Standort Münster durch die Klapdor Steuerberatung GmbH ergänzt.



chem Recall wohler fühlt – Hauptsache, es findet statt. Und zwar nicht nur hin und wieder, wenn gerade Zeit ist, sondern als verlässlicher Standard, auf den sich die Praxisinhaber verlassen können. Zum Jahresende empfiehlt sich regelmäßig die Zusendung eines Informationsbriefs an alle GKV-Patienten, die im laufenden Jahr noch nicht da waren: Inhaltlich formuliert als freundliche Aufforderung, einen Kontrolltermin zu vereinbaren, um den ZE-Bonus zu sichern.

Terminmanagement

Patientenbindung findet auch durch langfristige Behandlungsplanung und entsprechende Terminierung statt. Die Praxis braucht dafür ein geeignetes System: Das können Checklisten, Terminlaufzettel oder auch die Infomail-Funktion der Software sein. Welche Mittel genutzt werden, spielt keine Rolle. Wesentlich ist die Verfolgung des Ziels: Behandler, Rezeption und Patient wissen nach Abschluss jeder Behandlung, was als Nächstes bei diesem Patienten ansteht. Und terminieren sofort vorausschauend (beziehungsweise binden das Recall ein), wodurch vermieden wird, dass in der Patientenführung eine Lücke entsteht.

Das Terminmanagement (inklusive Termintreue von Behandler



Klare Strukturen

*und konsequent beachtete Arbeitsabläufe
bringen die Praxis nach vorn.*

und Patient) hat nicht nur für das strukturelle Korsett der Praxis grundlegende Bedeutung. An dieser Stelle wird auch die Produktivität der Praxis gesteuert.

Behandlungsvorbereitung

Klare Strukturen sollte es natürlich auch für die Behandlungsvorbereitung geben. Eine identische Anordnung der Materialien in allen Zimmern spart Zeit; insbesondere wenn klar geregelt ist, wer für das Auffüllen/die Materialwirtschaft insgesamt zuständig ist. Wenn der Zahnarzt oder die Zahnärztin das Zimmer betritt, ist das Tray für die Behandlung perfekt vorbereitet. Mit einem Blick auf den Bildschirm oder auf die platzierte Karteikarte ist sofort erkennbar, was konkret ansteht – natürlich auch unter Berücksichtigung der wiederkehrenden Vorsorgeleistungen (= Stichwort: vollständige Leistungserbringung).

Dokumentation/ Abrechnung/Statistiken

Das Thema setzt sich fort mit praxiseinheitlicher vollständiger Dokumentation, sachkundiger Abrech-

nung (EDV-Ausnutzung! Leistungskomplexe anlegen!) und der Sicherstellung der täglichen Leistungserfassungskontrolle. Die routinierte systematische Verfolgung einiger ausgewählter Praxisstatistiken, die für den betriebswirtschaftlichen Erfolg wesentlich sind, ist ein Mosaikstein der Zukunftssicherheit. Natürlich gehört auch ein klarer Modus für die zeitnahe und vollständige Privatabrechnung ins Konzept.

Es empfiehlt sich aus verschiedenen Gründen die Zusammenarbeit mit einer Abrechnungsgesellschaft. Sofern darauf verzichtet wird, braucht das Mahnwesen klare Struktur (zum Beispiel erste Mahnung zehn Tage nach Fälligkeit, zweite Mahnung oder Anruf nach weiteren 15 Tagen, etc.)

Fazit

Anhand dieser Beispiele möchten wir Ihnen darlegen: Sie können ernten, was Sie säen. Wenn Sie sich zu Beginn Ihrer Niederlassung intensiv mit dem Aufbau und der nachhaltigen Verankerung von Praxisstrukturen beschäftigen, werden Sie über viele Zukunftsjahre davon profitieren. *

