

# Basis, Chance, Risiko oder Zukunft?

*Zu den ersten Ergebnissen und dem Inhalt der Zukunftsfähigkeitsstudie sprach die Redaktion der „ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis“ mit Prof. Klaus Bochmann und Dr. Michael Sachs von der IMAGIN AG. Das Pilotprojekt in Hessen zeigte bereits, inwieweit die Praxen den Chancen-, Risiko-, Basis- oder Zukunftsweg gegangen sind.*

▶ Franziska Männe-Wickborn

Wie kann eine Zahnarztpraxis den derzeitigen Wandel erfolgreich bestehen? Prof. Bochmann, können Sie das Ziel der Studie, die im Kammerbereich Hessen bereits mit 141 Zahnarztpraxen durchgeführt wurde, näher erläutern?

Die Studie „Zukunftsfähigkeitsindex Zahnarztpraxis“ soll die Verbindung zwischen weichen Faktoren, wie der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit, und harten Faktoren, also erwirtschaftete Erträge, in der Zahnarztpraxis überprüfen. Zukunftsfähigkeit heißt, der Zahnarzt muss

Wie schätzen Sie die Resonanz der Zahnarztpraxen im Kammerbereich Hessen ein?

Es hat uns schon überrascht, dass bei der Pilotstudie 141 Zahnärzte bereit waren, sich an dieser Studie zu beteiligen und dafür auch entsprechende Kosten zu zahlen. Schließlich wusste ja noch keiner, was dabei rauskommt. Dr. Jürgen Fedderwitz (KZV Hessen) und Dr. Michael Frank (ZÄK Hessen) haben sich sehr für diese Studie engagiert und es gab somit genug Zahnärzte, die sich für das Thema Qualität und Standort im wirtschaftlichen Umfeld interessierten, also Qualität nicht nur als technische Größe sehen wollten, sondern auch hinsichtlich der subjektiven Einschätzung durch den Patienten.

Welches Fazit ziehen Sie aus den ersten Studienergebnissen?

Ein wichtiger Aspekt, der aus dieser Studie hervorgeht, ist, dass die Patienten in hohem Maße bereit sind, sich beraten zu lassen. Zuzahlungen, also der Kauf von Mehrleistungen, kommen nur dann, wenn der Zahnarzt diese Mehrleistung auch mit dem Patienten bespricht. Das heißt, es gibt eine hohe Korrelation zwischen der Tatsache, dass der Zahnarzt das Thema bespricht, und der Tatsache, dass der Patient die Zuzahlung akzeptiert. Wenn der Patient nicht auf die Mehrleistung angesprochen wird, wird er sie auch nicht wollen. Das ist ähnlich wie im Restaurant: wenn der Kellner nicht nach einem Dessertwunsch fragt, wird der Kunde auch keinen äußern. Demnach muss der

*„Die Studie basiert auf zwei verschiedenen Achsen – der Stabilität und der Intensität.“*

mit den Anforderungen des Gesundheitswesens und den steigenden Anforderungen der Patienten, die auf die Praxen zu kommen, besser klar kommen. Dazu muss der Zahnarzt jedoch erst einmal wissen, wo er selbst mit seiner Praxis steht und wo die Probleme liegen. Dies soll die Studie herausfinden. Nicht nur der Zahnarzt bewertet die gegenwärtige Situation mittels eines Fragebogens, sondern auch die Patienten und Mitarbeiter schätzen die Arbeit des Zahnarztes bzw. Praxisteam ein.