

Die gelungene Reform einer Praxis

Jeder kennt zur Genüge die Forderung, außervertragliche Leistungen systematisch zu den Kassenumsätzen hinzuzufügen, um langfristig stabile Entwicklungen in der Zahnarztpraxis erreichen zu können. Wie ein solcher Prozess geplant und tatkräftig als auch erfolgreich mit Projektbegleitung umgesetzt werden kann, beschreibt folgender Artikel, der auch zeigt, welche Hürden dabei zu überwinden waren.

| Klaus Schmitt-Charbonnier

Anfang 2000 nahm die Zahnarztpraxis der Diplom-Stomatologin Michaela Hinz aus Ermlitz die Entwicklung vieler Ostpraxen: rückläufige oder stagnierende Kassenumsätze, ungenügende Privatumsätze und unzählig viele gescheiterte Versuche, dagegen anzugehen und mit dem Team neue und erfolgreichere Weg zu gehen. Die Gefühlslage bei den Praxismitgliedern ließ sich zu diesem Zeitpunkt wie folgt beschreiben: Hohe Teamfrustration, fehlender konzeptioneller Ansatz und dadurch bedingte Unzufriedenheit und Mutlosigkeit. Die Folgen: Ein schlechtes Praxisergebnis mit schwindenden Gewinnen, finanzielle Engpässe durch die Verbindlichkeiten gegenüber der Bank und resignierende Grundstimmung.

Erkennen des Beratungsbedarfes

Der weitsichtige, das Praxispotenzial erkennende Laborpartner brachte einen Praxiscoach ins Spiel, der seine Seriosität bereits bei vielen ähnlichen Projekten unter Beweis gestellt hatte. Seine langjährige Erfahrung qualifizierte ihn im Umgang mit Zahnärzten und deren Teammitgliedern sowie den Bankpartnern, und die bisher erreichten Ergebnisse belegten dies ebenso deutlich. Der Unterschied zu den meisten anderen Anbietern in diesem Beratungssegment bestand in der individuellen und sensiblen Einstellung auf die Praxis-situation, auf die Beachtung der Wünsche und Ziele der Praxisinhaberin und in der Berücksichtigung des vorhandenen Praxis-

potenzials. Die Diagnose war der erste Schritt – nicht ausgeschöpfte Kassenanteile durch unzureichendes Bestellmanagement, unzulängliche Verantwortungsbereitschaft im Team und ungenutzte starke Potenziale bei allen Hauptleistungsbereichen: Erwachsenenprophylaxe, Zuzahlungen in der Füllungstherapie, Chancen im außervertraglichen PA-Bereich, Möglichkeiten bei der Kiefergelenkdiagnostik und Therapie sowie im ZE-Bereich.

Ausloten und Umsetzen der Möglichkeiten

Nachdem die Chancen klar auf dem Tisch lagen, galt es einen Weg anzusteuern, wie Schritt für Schritt umgesetzt und verbessert werden konnte, um die beabsichtigten Ziele auch zu erreichen. Vier Teamcoachings im ersten Jahr der Betreuung sorgten für Klarheit, was die Praxis erreichen wollte, was von den Teammitgliedern erwartet wurde und wie das geplante Ergebnis auch erreicht werden konnte. Die Qualität und Wirkungskraft der Beratungsgespräche für Prophylaxe- und Füllungstherapie wurden verbessert, die Bestellorganisation optimiert und – besonders wichtig – innere Hemmungen, über Geld zu reden und für die eigene Leistung einen Wert zu bestimmen, abgebaut. Alle Hindernisse auf diesem Weg wurden als Chancen gedeutet und nicht als Probleme gebrandmarkt. Sie wurden nach und nach aufgelöst, sodass als Folge ein stark verbessertes Gewinnergebnis bereits im ersten Jahr erzielt werden konnte.



Klaus Schmitt-Charbonnier