Modernes Controlling – Teil 4

# Frühwarnsystem für die Zahnarztpraxis

| Christian Henrici

Das Verheerende an Katastrophen ist, dass man die Vorboten meist gar nicht oder zu spät beachtet. Bei Erdbeben oder Vulkanausbrüchen arbeiten Forscher an Methoden, die Menschen frühzeitig warnen, damit im Ernstfall möglichst wenige zu Schaden kommen. Natürlich lässt sich ein wirtschaftlicher Zusammenbruch nicht hundertprozentig mit einer Naturkatastrophe vergleichen – aber auch die Insolvenz einer Praxis hat einschneidende Folgen. Wäre es nicht sinnvoll, wenn es ein Frühwarnsystem auch für die Zahnarztpraxis gäbe, um die Voraussetzungen für den ökonomischen „Supergau" erst gar nicht entstehen zu lassen?

Controlling ist genau auf diese Aufgabe angelegt. Der Zahnarzt kann die Ziele, die er für die Entwicklung seiner Praxis vorgibt, in verschiedenen Zeitintervallen überprüfen. Basierend auf moderner, computergestützter Praxissoftware hat er die Möglichkeit, die Daten monatlich oder sogar täglich auszuwerten und erkennt so genau, wann die Ergebnisse von seinem Plan abweichen. Dabei kann er im Detail anhand der Auswertung nachvollziehen, wo die Gründe für die Problematik liegen. „Wenn zum Beispiel am Ende des Tages der geplante Umsatz nicht erreicht wurde, kann das viele Gründe haben", erklärt Christian Henrici, Geschäftsführer der OPTI Zahnarztberatung GmbH. „Vielleicht wurde für eine Behandlung zu viel Zeit benötigt, vielleicht war eine Mitarbeiterin krank, vielleicht gab es auch einfach nur einen Fehler in der Abrechnung." Mit speziellen Analyse-Tools, die verschiedene Controllingsysteme bieten, kann der Zahnarzt den Fehler herausfiltern und entsprechende Gegenmaßnahmen in Betracht ziehen.

ANZEIGE

„Nehmen wir einmal an, der Zahnarzt stellt anhand des Terminbuchmanagements fest, dass Patienten immer wieder erheblich zu spät kommen oder häufig Termine absagen oder vergessen", nennt Christian Henrici als Beispiel. „Der Praxisinhaber kann dann beispielsweise prüfen, ob sein Recallsystem noch seinen Ansprüchen genügt, oder ob sein Patientenstamm verstärkt neue Medien wie SMS nutzt, die er mit in den Recall integrieren könnte. Möglicherweise stehen in der Nähe seiner Praxis auch einfach nicht genug Parkplätze zur Verfügung, und er muss eine Lösung für dieses Problem finden", so der Zahnarztberater.

Denkbar ist sogar eine Einteilung der Patienten in Kategorien, was ihre Zuverlässigkeit betrifft. „Fast jeder Zahnarzt hat unter seinen Patienten ‚schwarze Schafe', die regelmäßig Termine nicht einhalten", erzählt er weiter. Für den Zahnmediziner als Unternehmer sind das Leerzeiten, die ihn bares Geld kosten. Wenn diese Fälle überhandnehmen, macht es sogar Sinn, per Controlling die Patienten, die besonders unzuverlässig sind, einer bestimmten Kategorie zuzuordnen. „Der Zahnarzt hat dann die Möglichkeit, in dieser Kategorie nur Termine zu vergeben, wenn er parallel dazu einen weiteren Patienten mit einbestellt." Auch für andere Probleme kann er

> Modernes Controlling erfüllt in der Praxis eine wichtige Warnfunktion und hilft dem Zahnarzt dabei, seine Praxis zielgerichtet und finanziell abgesichert zu führen.

schnell eine Gegenmaßnahme einleiten, wenn er diese im Controlling identifiziert hat. Stellt der Arzt beispielsweise fest, dass er für bestimmte Behandlungen oft zu lange braucht, kann er auch hier gezielt nach Lösungsstrategien suchen. Möglicherweise wurde die Behandlung nicht sorgfältig genug vorbereitet, oder der Zahnarzt muss sein Wissen in einem speziellen Fachgebiet durch eine Fortbildung auffrischen.

Ein grundlegendes Manko, das viele Praxen in Zeiten stetig wachsenden Wettbewerbs trifft, ist der Umstand, dass einfach zu wenig Patienten die angebotenen Leistungen in Anspruch nehmen. Wenn die Analyse im Controlling auf dieses Ergebnis hinweist, stehen dem Zahnarzt ebenfalls verschiedene Alternativen zur Verfügung, um sein Praxismarketing zu verbessern. Dazu zählen unter anderem klassische Maßnahmen zur Patientengewinnung und zur Bindung seiner Patienten. Der Arzt als Unternehmer muss sich an dieser Stelle verschiedene Fragen stellen: Ist mein Webauftritt noch aktuell und vor allem ansprechend für meine bevorzugte Patientengruppe? Wann habe ich das letzte Mal einen „Tag der offenen Tür" veranstaltet? Muss ich meinen Patienten mehr Anreize bieten, regelmäßige Leistungen, wie die professionelle Zahnreinigung, in Anspruch zu nehmen? Hier könnte zum Beispiel die Einführung eines Bonus-Systems die gewünschte Wirkung zeigen.

All diese Beispiele verdeutlichen, dass für jede Problemgruppe ein ganzes Bündel von möglichen Lösungen existiert, sodass wirtschaftlich bedrohliche Situationen gar nicht erst entstehen müssen – immer vorausgesetzt, Gefahren, die durch Abweichungen von den Zielvorgaben entstehen, werden rechtzeitig erkannt. Modernes Controlling erfüllt in der Praxis eine wichtige Warnfunktion und hilft dem Zahnarzt dabei, seine Praxis zielgerichtet und finanziell abgesichert zu führen.

## info.

**Die OPTI Zahnarztberatung GmbH** ist eine softwarenahe Beratungsgesellschaft, die sich auf Praxisanalyse, Organisation, Betriebswirtschaft sowie Führung und Personal in der Zahnarztpraxis spezialisiert hat. OPTI betreut deutschlandweit mehr als 350 Zahnarztpraxen pro Jahr und bietet außerdem hochqualifizierte Vortragsveranstaltungen und Weiterbildungsseminare mit mehr als 1.000 Teilnehmer jährlich zu unterschiedlichen Themenbereichen an.

## kontakt.

**OPTI Zahnarztberatung GmbH**
Christian Henrici
Vogelsang 1, 24351 Damp
Tel.: 0 43 52/95 67 95
E-Mail: henrici@opti-zahnarztberatung.de
www.opti-zahnarztberatung.de

ANZEIGE

Die sichere und effiziente Systemlösung für die Instrumentenaufbereitung.

**Reinigen/Desinfizieren.** Thermo-Desinfektor, das Original für die Instrumentenaufbereitung.
**Sterilisieren.** Neu, Klein-Sterilisator der B-Klasse.
**Dokumentieren.** Intelligente Systeme für nachvollziehbare Prozessabläufe.
**Garantieren.** Umfassende Serviceleistungen in höchster Miele Qualität.

System4Dent
Reinigen/Desinfizieren,
Sterilisieren,
Dokumentieren,
Garantieren

Miele & Cie. KG
www.miele-professional.de
Telefon 0180 230 31 31*

Miele PROFESSIONAL

*0,06 €/Anruf aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.