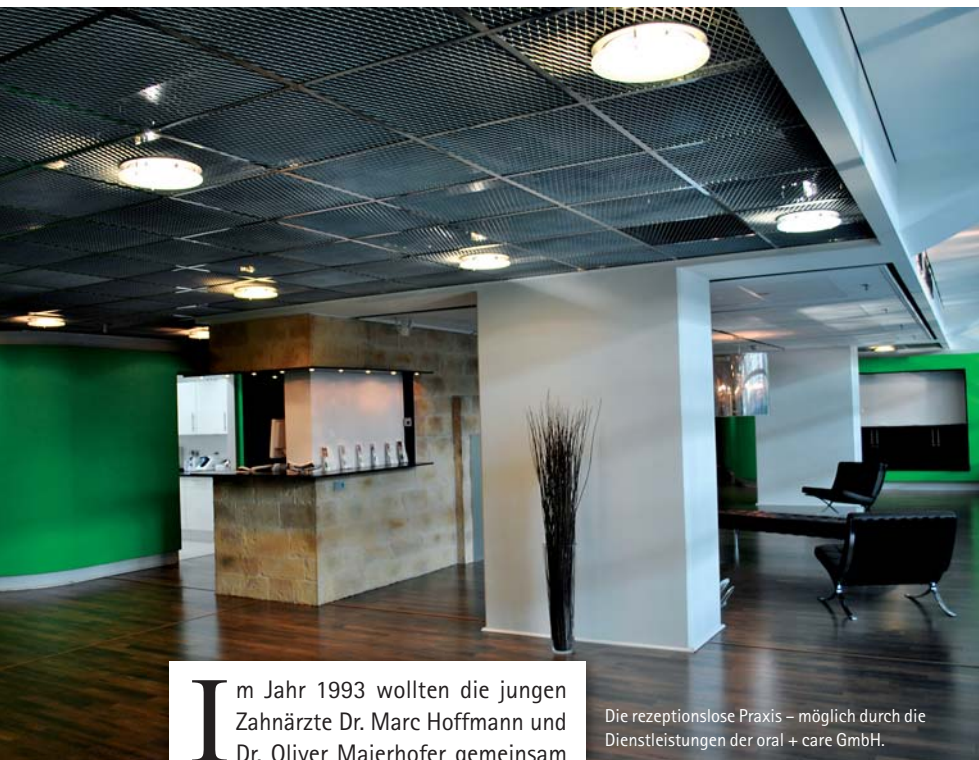


Wir können alles – außer bohren!

| Susann Lochthofen, Berit Melle

Die zahnärztliche Existenzsicherung wird immer anspruchsvoller, längst reicht es nicht mehr aus, viele Patienten gut zu behandeln. Ein erfolgreicher Zahnarzt muss Manager, Führungspersönlichkeit, BWLer und Zahnmediziner in einem sein – und das alles beim hohen Risiko der Selbstständigkeit.



Im Jahr 1993 wollten die jungen Zahnärzte Dr. Marc Hoffmann und Dr. Oliver Maierhofer gemeinsam etwas anderes machen als die meisten der damals tätigen Kollegen. Nach ihrer Assistenzzeit gründeten sie eine Praxismgemeinschaft, mit der sie sich auf das zu dieser Zeit noch wenig populäre Thema Prophylaxe fokussierten. Mit ihrer Hinwendung auf dieses innovative Gebiet und der konsequenten Strategie, den Patienten in den Mittelpunkt ihres Denkens und Handelns zu stellen, wurden sie innerhalb weniger Jahre so erfolgreich, dass sich die Notwendigkeit ergab, auch logistisch und organisatorisch umzudenken.

Die rezeptionslose Praxis – möglich durch die Dienstleistungen der oral + care GmbH.

Wie vereint man fachliches Know-how mit Betriebswirtschaftlichkeit?

Die Lösung war die Gründung der oral + care GmbH 1998, die sich auf Dienstleistungen rund um die Praxisorganisation und den betriebswirtschaftlichen Ablauf konzentriert. In einem Satz, die Trennung von fachlicher Arbeit und Bürokratie. Von da an nutzten Hoffmann und Maierhofer die Zeit, die sie zuvor für die Buchführung und den Einkauf von Materialien benötig-

ten, für die Behandlung ihrer Patienten. Da sich dieses Vorgehen als hervorragend praktikabel erwies, war nach kurzer Zeit der nächste Schritt naheliegend – die Dienstleistungen der oral + care GmbH auch anderen Kollegen anzubieten. Dazu schloss man sich unter der Dachmarke die Pluszahnärzte® zusammen.

Die Pluszahnärzte® sind ein Zahnärztenetzwerk, in dem jeder einzelne Zahnarzt selbstständig bleibt und doch mit den anderen in einer Art Solidargemeinschaft von den Leistungen der oral + care GmbH profitiert. Damit sind für jeden Pluszahnarzt® die Qualität seiner Arbeit, aber eben auch Sicherheit und Profitabilität gewährleistet. Das Entscheidende ist jedoch, dass von den Leistungen der oral + care GmbH jeder Zahnarzt profitieren kann. Besonders unter den teilweise heute schwierigen wirtschaftlichen Bedingungen, mit denen Zahnärzte zu kämpfen haben, ist das hilfreich.

Das Angebot umfasst dabei alle Elemente einer erfolgreichen Zahnarztpraxis, von der Telefonie bis zum Hausmeister, über die Buchhaltung, die Dentaltechnik, den Einkauf, Prophylaxe, Abrechnung, EDV-Technik, und Lohnbuchhaltung.

Diese Leistungen sind einzeln aber auch komplett von der oral + care GmbH zu beziehen und ermöglichen dem Zahnarzt seine Praxisführung effizient und wirtschaftlich sinnvoll zu gestalten.

40 Prozent aller Anrufe gehen verloren

Zu den absoluten Bestsellern der oral + care GmbH gehört die Telefonie – kein Wunder, denn die telefonische Erreichbarkeit von Zahnärzten stellt eine der größten Herausforderungen in der alltäglichen Arbeit von Zahnärzten dar. Eine Szene, die fast jeder Zahnarzt kennt: der Zahnarzt steckt in der Behandlung, die Helferinnen assistieren, führen Prophylaxebehandlungen durch oder sind in der Pause, die Rezeptionskraft hilft gerade einer älteren Patientin in den Mantel und das Telefon klingelt und klingelt. Der Patient ruft im besten Fall noch einmal an, vielleicht aber erst nach Feierabend und kommt wieder nicht an sein Ziel – die Frustration steigt, denn schließlich möchte der Patient sein Problem schnell lösen und nicht schon allein für die Terminvergabe mehrere Anläufe benötigen. Oder aber einer der Praxismitarbeiter schafft es noch mit einem letzten Sprung und außer Atem den Anruf nach langem Klingeln anzunehmen – professionelle telefonische Betreuung sieht anders aus. Ganz zu schweigen vom Terminkalender eines Zahnarztes nach dem zweiwöchigen Praxisurlaub – es dauert Wochen, bis nach einer Unterbrechung der Behandlungsstand einer Zahnarztpraxis wieder auf Normalniveau ist. Die oral + care GmbH hat herausgefunden, dass Zahnärzten durch nicht besetzte Telefone oder Anrufe außerhalb der Sprechzeiten bis zu 40 Prozent ihrer Patienten entgehen, wovon die Hälfte davon potenzielle Neukunden sind – ein Verlust, den sich heute eigentlich keiner mehr leisten kann und will. Deshalb bietet die oral + care GmbH die „Telefonrezeption“ als externe Leistung an. Das Prinzip ist einfach: Alle Anrufe einer Praxis werden in ein zentrales Callcenter geleitet und innerhalb kürzester Zeit von speziell auf Zahnarztpraxen geschulten Mitarbeitern entgegengenommen. Diese können von der Terminvergabe über Terminerinnerungen bis zu Patientenbefragungen alle Serviceleistungen abdecken – und das an 365 Tagen im Jahr. Hat der Patient eine fachliche Frage, erhält der Zahnarzt über das praxisinterne System eine Information, wann und wie er den Patienten erreichen kann.



Die Telefonzentrale der oral + care GmbH übernimmt das komplette Terminmanagement.

Sind Sie GOZ-Experte?

Ein zentrales wirtschaftliches Thema für jeden Zahnarzt ist die Abrechnung. Leider kann man gerade hier feststellen, dass viel Geld verschenkt wird durch zahlreiche Unwegsamkeiten – Privatpatienten zahlen erst nach mehrfacher Aufforderung oder unvollständig, häufige Veränderungen der Gesetze und Leistungsansprüche, fehlende Kenntnisse zur GOZ/GOÄ oder Krankheit, Schwangerschaft und Urlaub erschweren oftmals die korrekte und pünktliche Abrechnung. Die oral + care GmbH bietet auch hierfür eine äußerst praktikable Serviceleistung: Ein auf zahnärztliche Abrechnungen spezialisiertes Team kümmert sich nur um diesen Bereich und hilft mit Fachkompetenz, Umsatzverluste zu verhindern. Das Beste daran: Durch die ausgelagerte Abrechnung hat die Zahnarztpraxis wieder mehr Ressourcen, mehr Umsatz zu machen, sich um das Wohl ihrer Patienten zu kümmern und kann gleichzeitig auf eine qualitativ hochwertige Abrechnung vertrauen.

IT, Server, Updates & Co. – ein Paralleluniversum

Moderne Zahnarztpraxen kommen heute nicht mehr ohne eine gute und umfassende Praxissoftware aus, sie hilft Arbeitsabläufe erheblich zu erleichtern und Prozesse zu optimieren. Doch was ist, wenn die eigenen digitalen Fähigkeiten oder die Zeit nicht ausreichen, um neue Systeme zu installieren oder sogar sensible technische Defekte zu beheben? Schließlich handelt es sich bei einem Praxisteam um zahnärztliches Fachpersonal und selten um IT-Profis. Die Betriebssicherheit für das zahnärztliche Netzwerk im

Blick bietet die oral + care GmbH auch hierfür ein umfassendes Servicekonzept. Beginnend mit der professionellen Installation und über die regelmäßige Überwachung kann gewährleistet werden, dass Probleme schon frühzeitig erkannt und behoben werden, und das in der Regel vor Beginn des Praxisbetriebs. Auch die Beratung zu Neuananschaffungen und zur Gewährleistung des Datenschutzes gehört zu den Aspekten einer perfekten IT-Rundumbetreuung durch die oral + care GmbH.

Fazit

Die oral + care GmbH bietet jedem Zahnarzt die Möglichkeit, sich voll auf seine zahnmedizinische Arbeit zu konzentrieren und praxisorganisatorische Aspekte und betriebswirtschaftliche Tätigkeiten komplett auszugliedern. Damit können grundsätzlich erfolgreiche Zahnarztpraxen noch erfolgreicher und auf dem Weg zu einer rundum effizienten und erfüllenden Arbeit begleitet werden. Das Motto der oral + care GmbH bringt den Anspruch des Unternehmens auf den Punkt: Wir können alles – außer bohren!



kontakt.

oral + care Dienstleistungen für Zahnärzte GmbH

Berliner Allee 61, 40212 Düsseldorf
Tel.: 0211 863271-72
E-Mail: info@oral-care.de
www.oral-care.de