

Controlling – Teil 1

# Aktiv steuern anstatt passiv staunen

| Christian Henrici

Das neue Mobiliar ist angeschafft, ein fachlich kompetenter Kollege zur Unterstützung ist gefunden, das Team ist hoch motiviert, der Behandler auch, aber die Praxis läuft trotzdem nicht. Diese Situation ist vielen niedergelassenen Zahnärzten bekannt. Die Frage lautet aber: Warum sind nur so wenige davon dazu bereit, diese Probleme strukturiert und ernsthaft in Angriff zu nehmen? Blinder Aktionismus ist kaum die richtige Lösung, denn wer einfach nur ein paar schicke Stühle für sein Wartezimmer aussucht oder neue Helferinnen einstellt, produziert unter Umständen sinnlos weitere Kosten. Es kommt vielmehr darauf an, an der richtigen Stelle zu investieren oder Veränderungen gezielt in die Wege zu leiten.



© Opti Zahnarztberatung GmbH

**G**enau aus diesem Grund praktizieren die meisten Unternehmen und Behörden *Controlling*. Das heißt, der Chef legt Ziele fest, leitet Maßnahmen zu deren Umsetzung ein, legt *Milestones* fest und überprüft regelmäßig, ob er im Plan liegt. Obwohl der größte Teil der Zahnärzteschaft selbstständig ist,

**Oft liegt es nur an einem Detail, wenn der Erfolg ausbleibt.**

fehlt immer noch das Bewusstsein dafür, dass ein Praxisbetreiber nicht nur am Behandlungsstuhl, sondern auch als Unternehmer Kompetenz beweisen muss. Dabei sollte die allgegen-

wärtige Kombination aus wirtschaftlichem Druck und vermehrten Auflagen des Gesetzgebers doch eigentlich Anreiz genug sein, die Praxis auch ökonomisch weiterzuentwickeln.



Es ist stets empfehlenswert, sich umfassend von einem Fachmann beraten zu lassen – schon um eine zuverlässige Auskunft über den Ist-Zustand des eigenen Betriebs zu erhalten. Firmen wie die OPTI Zahnarztberatung GmbH bieten heute aber auch softwaregestützte Controlling-Tools an, die dem Zahnarzt zusätzliche Möglichkeiten eröffnen, den Erfolg seiner Praxis aktiv und mit wenig Aufwand zu gestalten. Über seine Ziele muss er sich ohnehin selbst im Klaren sein: Zum Beispiel, welche Patienten er sich wünscht, oder ob und wie er sich spezialisieren möchte. Wer von dieser Vision nach einigen Jahren immer noch meilenweit entfernt scheint, muss sich wohl eingestehen, dass entweder ihm oder seinem Personal Fehler unterlaufen sind. Die Fragen, die sich unternehmerisch tätige Zahnmediziner in diesem Zusammenhang stellen müssen, sind vielfältig: Ist mein Terminbuch richtig ausgelastet? Welche Leistungen sind rentabel? Wie hoch muss der Stundenumsatz sein, damit meine Praxis tragfähig ist?

Bei den komplizierten täglichen Abläufen an der Anmeldung oder im Behandlungsraum kann schnell etwas schief gehen. Zu den potenziell fehleranfälligen Aufgaben, die in einer Praxis anfallen, zählen beispielsweise die Abrechnung, Terminvergaben oder die Vor- und Nachbereitung von Behandlungen. Hier geht es aber keineswegs um Schuldzuweisungen oder darum, Einzelne bloßzustellen. Das Fehlerkosten-Management im Controlling hat einen anderen Zweck: Fehler werden versachlicht, kategorisiert und im Einzelfall differenziert betrachtet. Über das Qualitätsmanagement erstellt die Software ein detailliertes Fehlerprotokoll und zeigt an, warum beispielsweise der geplante Tagesumsatz nicht erreicht werden konnte. Der Zahnarzt kann also im Rahmen einer Tagesanalyse mit wenigen Mausklicks erkennen, ob eine Abweichung von seinen Zielvorgaben vorliegt. Das nimmt höchstens drei bis fünf Minuten in Anspruch, und über das Protokoll kann er auch die Art des Fehlers feststellen. Wenn er zum Beispiel sieht, dass es sich um einen Behandlungs-vorbereitungsfehler handelt, erkennt er

anhand der Aufgliederung, an welcher Stelle dieser entstanden ist und welcher Schritt der Vorbereitung versäumt wurde. Anstatt Fehlleistungen zu personalisieren, arbeitet das Team auf Basis des Fehlerprotokolls aktiv an einer Strategie, um Fehlerquellen in Zukunft zu minimieren.

*Welche zusätzlichen Möglichkeiten Controlling in der Zahnarztpraxis bietet, zum Beispiel wie es möglich ist, den Honorarstundensatz um 20 EUR zu steigern, lesen Sie im zweiten Teil zu diesem Thema.*



Christian Henrici  
Infos zum Autor

## info.

Die OPTI Zahnarztberatung GmbH in Damp ist eine softwarenahe Beratungsgesellschaft, die sich auf Praxisanalyse, Qualitätsmanagement, Ablaufoptimierung, Betriebswirtschaft sowie Führung und Personal in der Zahnarztpraxis spezialisiert hat. OPTI betreut deutschlandweit mehr als 400 Zahnarztpraxen pro Jahr und bietet außerdem hochqualifizierte Vortragsveranstaltungen und Weiterbildungsseminare mit mehr als 1.000 Teilnehmern jährlich zu unterschiedlichen Themenbereichen sowie den Zahnarzt-Managementlehrgang und die Ausbildung zur zertifizierten DAMPSOFT-Praxismanagerin an.

## kontakt.

**Opti Zahnarztberatung GmbH**  
Vogelsang 1  
24351 Damp  
Tel.: 04352 956795  
www.opti-zahnarztberatung.de  
www.facebook.com/  
OPTIZahnarztberatungGmbH

■ **Wir übernehmen für Sie Telefonrezeption, Abrechnung, ...**

■ **Mehr Zeit für Ihre Patienten**

■ **Mehr Umsatz, mehr Gewinn**

Wir beraten Sie gerne!  
**0211 863 271 72**

oral + care  
**Dienstleistungen  
für Zahnärzte  
GmbH**

Berliner Allee 61  
40212 Düsseldorf  
Tel: +49 211 863 271 72  
Fax: +49 211 863 271 77  
info@oral-care.de · www.oral-care.de

