

Von den Besten lernen

# Benchmarking als Instrument für die Praxisentwicklung

| Thies Harbeck

Konkurrenz belebt bekanntlich das Geschäft. Das Prinzip des Benchmarkings bedient sich dieser Wirkung in besonderer Weise. Denn wer sich auf den Vergleich mit erfolgreichen Wettbewerbern einlässt, kann dabei sein eigenes Unternehmen gezielt weiterentwickeln. Was in anderen Branchen bereits zum betriebswirtschaftlichen Instrumentarium gehört, funktioniert auch in der Zahnarztpraxis – indem niedergelassene Zahnärzte von den Besten lernen.



teilt werden. Relevante Faktoren sind hierbei die Betriebsgröße, aber auch standorttypische Merkmale. Entscheidet sich ein Zahnarzt dafür, innerhalb einer adäquaten Gruppe am Vergleichsprozess teilzunehmen, ist es nötig, regelmäßig aktuelle Praxiskennzahlen zur Verfügung zu stellen, die dann unter strenger Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen ausgewertet werden. Im Gegenzug erhält der Teilnehmer echte und sofort implementierbare Handlungsempfehlungen von Profis, sowohl in Form von Zahlen als auch durch Diagramme und ausformulierte Texte.

Im wörtlichen Sinne ist ein Benchmark eine Kerbe in einem Holzbrett, die die Größe einer Person oder eines anderen Messobjekts veranschaulicht. Diese Markierung zeigt so einen messbaren Unterschied zu vergleichbaren Mitbewerbern an. Beim wirtschaftswissenschaftlichen Benchmarking kommen anstatt Kerben Vergleichszahlen zum Einsatz, wobei stets im Vordergrund steht, warum der „Gruppenbeste“ bestimmte Ergebnisse erreicht hat. Steht hinter diesem Erfolg ein ausgereifter Prozess,

sprechen Ökonomen von „bester Praxis“ und es besteht kein Grund, warum nicht auch Zahnärzte dieses Analyse- und Steuerungsverfahren nutzen können.

Deshalb hat das Deutsche Institut für Praxisökonomie (DIPÖ) die aus der Betriebswirtschaft stammende Idee aufgegriffen und ein Modell geschaffen, auf dessen Grundlage sich jede Praxis mit den Besten der Branche vergleichen kann. Valide Daten für aussagekräftige Ergebnisse erfordern jedoch, dass diese homogenen Vergleichsgruppen zuge-

## Breit angelegte deutsche Studie

„Die Befragung erfolgt einmal im Jahr online und im Rahmen eines fest definierten Fragenkatalogs zu fünf verschiedenen Themenblöcken“, erklärt Institutsleiterin Sarah Schlesinger. Durch die Ergebnisse gewinnen die

Der Erfolg des Konzepts in anderen Branchen beruht auf dem Ansatz, den eigenen Betrieb nicht mit dem Durchschnitt, sondern mit erfolgreichen Mitbewerbern zu vergleichen. Selbstständige Zahnärzte, die auf dieser Grundlage entscheidende Stellschrauben betätigen, haben gute Chancen, ihre Praxis langfristig konkurrenzfähig zu erhalten.

Zahnärzte einen Eindruck davon, wie sie unter anderem in den Bereichen Umsätze, Behandlungen, Effizienz, Qualitätsmanagement oder Kosten im Vergleich zu den erfolgreichsten Praxisbetreibern in ihrer Gruppe positioniert sind. Die Hinweise auf signifikante Unterschiede versetzen den Zahnarzt in die Lage, konkret zu planen, Zielvorgaben zu definieren und aktiv umzusetzen – so zum Beispiel beim Service, der Bindung von Privatpatienten, bei Verbesserungen der Organisation oder der Einsparung von Materialkosten.

Für die Auswertung gilt: Je größer die Vergleichsgruppe, desto aussagekräftiger sind die Zahlen. „Das Tool ist deshalb als umfangreiche dentale Benchmarking-Studie in Deutschland, die auf einem breiten Vergleichsportfolio basiert, angelegt“, so Schlesinger. „Um optimale Voraussetzungen zu schaffen, arbeiten wir mit erfahrenen Partnerfirmen wie der OPTI Zahnarztberatung GmbH zusammen, deren angeschlossene Praxisnetzwerke den Nutzen für alle Teilnehmer steigern“, fügt sie hinzu. Wichtig ist hierbei die klare wissenschaftliche Ausrichtung der Studie mit dem Ziel, Zahn-

ärzte serviceorientiert in ihrer Funktion als Unternehmer durch Lösungsstrategien für mehr Effizienz zu unterstützen. Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, dass die erforderlichen Schritte im Zusammenhang mit dentalem Benchmarking die täglichen Abläufe in der Zahnarztpraxis nicht stören. Eine bedienerfreundliche und zeitökonomisch sinnvolle Handhabung des Tools ist daher genauso ausschlaggebend für den Erfolg wie das Verfahren selbst.

#### **Ganzheitlicher Betrachtungsansatz**

Der Erfolg des Konzepts in anderen Branchen beruht auf dem Ansatz, den eigenen Betrieb nicht mit dem Durchschnitt, sondern mit erfolgreichen Mitbewerbern zu vergleichen. Selbstständige Zahnärzte, die auf dieser Grundlage entscheidende Stellschrauben betätigen, haben gute Chancen, ihre Praxis langfristig konkurrenzfähig zu erhalten. Hierbei verspricht ein ganzheitlicher Betrachtungsansatz die besten Ergebnisse: Das heißt, das Benchmarking-Verfahren sollte sowohl den betriebswirtschaftlichen Bereich als auch Organisation und Struktur, Behandlungen und Abläufe sowie Außendarstellung und Marketing umfassen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.praxis-benchmarking.de](http://www.praxis-benchmarking.de)



Thies Harbeck  
Infos zum Autor

## **kontakt.**

### **OPTI Zahnarztberatung GmbH**

Gartenstraße 8  
24351 Damp  
Tel.: 04352 956795  
[www.opti-zahnarztberatung.de](http://www.opti-zahnarztberatung.de)

SUNSTAR  
**GUIDOR®**

### **Knochenaufbaumaterial**

**GUIDOR®**  
*easy-graft*



- ☛ 100 % alloplastisches Knochenaufbaumaterial
- ☛ Soft aus der Spritze
- ☛ Im Defekt modellierbar
- ☛ Härtet in situ zum stabilen Formkörper

[www.easy-graft.com](http://www.easy-graft.com)

### **Verkauf:**

Sunstar Deutschland GmbH  
Aiterfeld 1 · 79677 Schönau  
Fon: +49 7673 885 10855  
Fax: +49 7673 885 10844  
[service@de.sunstar.com](mailto:service@de.sunstar.com)