

Durch Qualität zu deutschlandweitem Erfolg

Die dentisratio GmbH blickt auf fünf erfolgreiche Jahre zurück. Erfreulicher Anlass für ein Gespräch mit den Geschäftsführern Anja Kotsch und Lutz Schmidt.



„Die Bereitschaft der Praxisinhaber, die Abrechnung und Teile der Verwaltung auszulagern, ist groß.“

■ 53.300 niedergelassene Zahnärzte (Stand 2013) gibt es in Deutschland. Immer mehr von ihnen geben ihre komplette Abrechnung in professionelle Hände, um mehr Zeit für die eigentliche Arbeit zu haben. Zu diesen Experten zählt seit 2011 auch die dentisratio GmbH mit Sitz in Potsdam.

Dental Tribune Deutschland: Glückwunsch, fünf Jahre dentisratio GmbH. Konnten Sie Ihre Pläne umsetzen?

Anja Kotsch: Vielen Dank. Wir freuen uns auch über unser erstes kleines Jubiläum. Kaum zu glauben, dass fünf Jahre vorbei sind. Unsere Pläne haben wir konsequent verfolgt und umgesetzt. Ziel war es, ein Unternehmen zu schaffen, dass sich durch Qualität bundesweit etabliert und das ist uns gelungen.

Lutz Schmidt: Wir haben im Laufe der Zeit immer wieder an den Prozessen gefeilt und das Portfolio unserer Dienstleistungen weiter ausgebaut. Die Bereitschaft der Praxisinhaber, die Abrechnung und Teile der Verwaltung auszulagern, ist groß.

Was bedeutet das konkret für Ihre Abrechnungs- und Verwaltungsdienstleistungen?

A. K.: Dass wir neben den klassischen Aufgaben der zahnärztlichen Abrechnung auch Verwaltungsaufgaben übernehmen, wie z.B. das Mahnwesen, Korrespondenz mit Versicherungen, Individualisierung von Praxissystemen und noch einiges mehr.

L. S.: Wir begleiten Praxen auf dem Weg zur digitalen Praxis. Und

das sehr umfassend. Vom Scannen einiger tausend Karteikarten bis zum Anlegen der Leistungsketten und Textbausteine können wir die neuen Workflows nach den Wünschen der Praxis abbilden.

Werden die neuen Angebote angenommen und wie sind die Ziele für 2017?

A. K.: Wir sind mit den Ergebnissen mehr als zufrieden. Die Zeichen stehen weiter auf Wachstum. Zurzeit betreuen wir Praxen mit ganz unterschiedlichen Anforderungen in der Abrechnung und in ganz verschiedenen Größenordnungen in elf Bundesländern.

L. S.: Unsere Prozesse funktionieren! Wir können mit einer sehr kurzen Vorlaufzeit die Zusammenarbeit mit einer Praxis starten. Das ist wichtig für unsere Kunden, bei denen z.B. durch Krankheit die ZMV ausfällt.

Müssen die Praxen dafür eine weitere Software installieren?

L. S.: Nein, das ist nicht erforderlich. Wir arbeiten mit den üblichen Praxissystemen wie Z1, EVIDENT, DAMPSOFT, solutio und weiteren Systemen.

Wie ist das dentisratio-Team strukturiert, um diesen Arbeitsanfall zu bewältigen?

A. K.: Wir arbeiten von Montag bis Donnerstag von 8 bis 19 Uhr, am Freitag von 8 bis 17 Uhr in einem 2-Schicht-System und können damit sicherstellen, dass immer genügend kompetente Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Wir haben Ab-

rechnungsteams, die durch eine Teamleitung geführt werden, und können dadurch eine optimale Kommunikation zwischen den Praxen und uns sicherstellen.

Welche Veränderungen gab es in den letzten fünf Jahren?

A. K.: Die Nachfrage nach unseren Dienstleistungen hat deutlich zugenommen. Der Zug fährt schneller und damit haben unsere Entscheidungen eine größere Tragweite. Der Anteil der Praxen, die ihre Abrechnung und die damit verbundenen Verwaltungsdienstleistungen komplett outsourcen hat sich mehr als verdoppelt. Das resultiert natürlich auch aus dem Mangel an Fachkräften. Größtenteils haben die Praxisinhaber aber das enorme Potenzial erkannt, dass in einer Zusammenarbeit mit dentisratio steckt.

Ein Beispiel: Die Praxisinhaber verlassen sich an der wichtigen Schaltstelle „Abrechnung“ des Dienstleistungsunternehmens „Zahnarztpraxis“ in der Regel auf eine einzige Mitarbeiterin. Diese trägt damit die Verantwortung für den gesamten Liquiditätsfluss der Praxis! Bei Krankheit, Urlaub, Fortbildung usw. steht der Prozess oder wird im besten Fall behelfsmäßig ausgeführt. Damit sind Honorarverluste und unzufriedene Patienten vorprogrammiert.

dentisratio stellt sicher, dass an allen Tagen an denen die Praxis geöffnet ist, eine kompetente ZMV alle erforderlichen Arbeiten durchführt.

L. S.: Die Patienten sind anspruchsvoller geworden. Wer möchte heute noch ein oder zwei Wochen auf einen Heil- und Kostenplan warten, weil eine Mitarbeiterin im Urlaub ist? Keine Praxis kann es sich leisten, dass über einen längeren Zeitraum nicht abgerechnet wird.

Werden Sie noch weitere Dienstleistungen in Ihr Portfolio aufnehmen?

A. K.: Wir konzentrieren uns auf unser Kerngeschäft und das sind Abrechnungs- und Verwaltungsdienstleistungen für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde. Wir haben eine klare Strategie und die verfolgen wir weiter. Was kurzfristig oder langfristig möglich ist, wird oft überschätzt. Wir planen in einem Zeitraum zwischen drei und fünf Jahren. Nach unserer Überzeugung können wir die Marke dentisratio nur weiterentwickeln und eine eigene Unternehmenskultur schaffen, wenn unsere Entscheidungen auch eine Chance haben, sich zu bewähren.

Sie hatten den Mangel an Fachkräften angesprochen. Wie schaffen Sie es, für Ihr Team genügend Mitarbeiter zu rekrutieren?

L. S.: Wir bemühen uns, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein und bieten unseren Mitarbeitern ein optimales Arbeitsumfeld. Genauso entscheidend ist die Führungskultur eines Unternehmens. Walter Böckmann hat einmal gesagt: Wer Leistung fordert, muss Sinn bieten. Und dem gibt es eigentlich nichts hinzuzufügen. Gemeint sind hier Wertschätzung, Respekt, Zuwendung und Kritik.

In welchen Größenordnungen planen Sie?

L. S.: Der Anteil der Dienstleistungen an der gesamten Wertschöpfung liegt in Deutschland bei rund 75 Prozent. Da ist noch reichlich Luft nach oben.

Wie sehen Sie die Zahnarztpraxis der Zukunft?

L. S.: Der Wandel von der historisch gewachsenen Zahnarztpraxis hin zum modernen Dienstleistungsunternehmen ist noch lange nicht abgeschlossen. Es entstehen neben den Zahnarztpraxen mit einer fachlichen Spezialisierung sehr viele Zahnmedizinische Versorgungszentren, die den Patienten ein Rundum-sorglos-Paket anbieten. Hier muss sehr viel umfassender geplant und abgerechnet werden. Unsere Teams können die gesamte Bandbreite der Zahnmedizin planen und abrechnen, dazu gehören auch kieferorthopädische Leistungen. Um das in einer größeren Praxis abzubilden, benötigen sie mindestens 2,5 Mitarbeiter. Da ist dentisratio nicht nur fachlich besser aufgestellt, sondern auch wirtschaftlicher.

Wie ist Ihre Preisstruktur?

A. K.: Wir berechnen keine Prozente vom Umsatz sondern unsere Arbeitszeit. Das macht die Zusammenarbeit mit dentisratio für die Praxen attraktiv und skalierbar.

Die Zeichen stehen auf Wachstum. Wie soll die dentisratio GmbH in fünf Jahren aussehen?

L. S.: Wir werden unser Kerngeschäft weiter ausbauen. Das ist ganz klar unsere Mission! Aber nicht um jeden Preis. Wir werden weiter unser organisches Wachstum vorantreiben und aus eigenen Mitteln finanzieren. Wenn die Zeit reif ist, sind wir bereit, den nächsten Schritt zu tun. In den nächsten Jahren werden sich technisch einige Dinge ändern, z.B. die digitalen Abformungen. Ich denke, dass der Prozess zwischen Praxis und Labor sehr viel schneller digitalisiert wird, als bisher angenommen. Hier stehen wir in den Startlöchern.

Vielen Dank für das Gespräch. ☛

dentisratio GmbH

Tel.: +49 331 9792160

www.dentisratio.de

