

Externe Berater – viel besser als ihr Ruf!

INTERVIEW Wer heute moderne Zahnmedizin betreiben möchte, hat es nicht leicht. Zwar bekommt man an der Universität alle Werkzeuge mit auf den Weg, die man braucht, um ein guter Zahnarzt zu sein. Doch das heißt noch lange nicht, dass man auch eine ganze Praxis effektiv führen und organisieren kann. Denn hierzu gehört viel mehr, als man im Studium beigebracht bekommt – es fehlt das Wissen im Bereich der wirtschaftlichen Praxisführung.



Zahnärztin Anja Wittmann, Inhaberin der Praxis für Zahnmedizin in Immenstadt.

„Mit den von beck+co. eingeführten Strukturen wird das Potenzial der Praxis voll ausgeschöpft. Bereits die erste Schulung hat eine enorme Entlastung hinsichtlich der Patientenaufklärung gebracht. Das Team war jetzt in der Lage, die Patienten professionell aufzuklären. Einige weitere Maßnahmen, wie beispielsweise PZR, PA oder CEREC, sind von null auf hundert gefahren worden.“

Die Agentur beck+co. ist seit 2004 im Geschäft und hat sich einem ganzheitlichen Ansatz verschrieben. Die Agentur entwickelt Zahnarztpraxen zu umsatzstarken Gesundheitsdienstleistern und fängt dabei an der Basis der Praxis an. Zahnärztin Anja Wittmann betreibt ihre Praxis im Zentrum von Immenstadt, einer Kleinstadt im Allgäu. Neben ihrer sind sechs weitere Zahnarztpraxen im Ort niedergelassen. Frau Wittmann hat die Praxis 2011 von einem Kollegen

übernommen, der diese 30 Jahre geführt hat. Im Zuge der Übernahme wurde die Praxis vollständig umgebaut und mit drei Mitarbeiterinnen, die sie von ihrem Vorgänger übernommen hat, wiedereröffnet. Frau Wittmann ist seit 2011 Kundin von beck+co. und sagt: „Die Zusammenarbeit wird wohl für immer weitergehen.“ In einem Interview erzählt sie von den Anfängen, wie es dazu kam, und wieso sie sich noch heute von beck+co. trainieren lässt.

An welchem Punkt haben Sie gemerkt, dass es für Sie sinnvoll ist, sich eine externe Beratung in die Praxis zu holen?

Anja Wittmann: Ich habe mich bereits mit dem Gedanken getragen, als ich die Praxis übernommen habe. Denn an der Universität bekommt man wirtschaftliche Aspekte nicht nähergebracht. Von einem befreundeten Ärzte-Ehepaar habe ich dann beck+co. empfohlen bekommen. Das war auch gut

Erfahren Sie, wie angenehm einteilige Implantologie sein kann.

- ✓ Patientenschonend
- ✓ Schnell
- ✓ Einteilig
- ✓ Preiswert



MINIMALINVASIVE EINTEILIGE IMPLANTOLOGIE

Upgrade

Die Fortbildungsreihe für Zahnmediziner



Workshops 2016:

Mi. 19.10 Sa. 26.11

**49,- € netto / 4 Punkte
Live-OP**

Weitere Informationen unter
www.nature-implants.de

Nature Implants GmbH
In der Hub 7
D - 61231 Bad Nauheim
Telefon: +49 (0) 6032 - 869843 - 0



Abb. oben: Blick in den Empfangsbereich der Praxis ... Abb. unten: ... in den Flur ...

so, denn der Praxisbetrieb lief von Anfang an sehr gut, fast zu gut. So ging es zu Beginn schon mal chaotisch zu. Deshalb brauchte die Praxis ganz schnell klare Strukturen, um die Menge an Patienten zu bewältigen. Wir hatten teilweise Vorlaufzeiten im Terminbuch von einem Dreivierteljahr. Da wären uns die Patienten langfristig abgesprungen.

Wie haben Sie und Ihr Team die Analyse des Istzustandes vor Ort empfunden?

Anja Wittmann: Es ist nichts Alltägliches, dass einem beim Arbeiten über die Schulter geschaut wird. Aber wir waren sehr positiv überrascht. Die Analyse hat den laufenden Praxisbetrieb nicht gestört oder war irgendwie unangenehm. Und die Patienten haben es fast gar nicht mitbekommen. Die Maßnahmen in der Praxis vor Ort durchzuführen hat einfach den Vorteil, dass alles Wichtige, was den Praxisalltag betrifft, da ist. Die Geräte, die Probleme und die täglichen Situationen. Eine Schulung in anderen Räumlichkeiten kann einfach nie so punktuell und persönlich sein.

Welche Erkenntnisse haben Sie aus der Auswertung der Analyse gezogen?

Anja Wittmann: Ein Beispiel ist der Terminkalender. Bei einem Blick hinein ist mir natürlich aufgefallen, dass dieser viel zu voll ist. Ich hatte aber auch keine Idee, wie man dieses Problem anpacken könnte, man ist betriebsblind. beck+co. hat dieses Problem mit erstaunlich einfachen Ansätzen gelöst. Dass die Trainer bei beck+co. Fachwissen haben, betrachte ich dabei als unabdingbar. So kann es zu einem fachlichen Austausch kommen und ich vom Vorwissen und der Erfahrung profitieren.

beck+co.: Das Besondere dieser Analyse ist, dass sie aus der Perspektive eines kritischen Patienten, aus zahnmedizinischer und wirtschaftlicher Sicht stattfindet. Und es ist wichtig, den lau-





Abb.: ... und in eines der Behandlungszimmer.

fenden Patientenverkehr und den Umgang mit den Patienten betrachten zu können. In einer gestellten Situation ist das nicht möglich. Dabei wird auch in die einzelnen Bereiche der Praxis näher hineingeschaut: Ist die Prophylaxe up to date, wie funktioniert die Patientenkommunikation, wird richtig aufgeklärt usw. Das Fachwissen und die Erfahrung der Trainer hilft, Situationen zu erkennen, die Rolle der Mitarbeiterinnen, aber auch die Beziehung zwischen Arzt, Mitarbeiterinnen und Patienten einzuschätzen.

Sie arbeiten bereits seit 2011 mit beck+co. zusammen. Warum so langfristig?

Anja Wittmann: Ursprünglich hatte ich angenommen, dass das Team und ich einmal geschult werden und dann ist das irgendwann erledigt. Es hat sich aber gezeigt, dass die Praxis und man selbst sich weiterentwickelt und es immer wieder zu Situationen kommt, in denen man Hilfestellung braucht.

Ein Beispiel ist die Neuanschaffung von Geräten und deren Integration in den Praxisalltag. Es tut außerdem persönlich einfach gut, Unterstützung zu haben – vor allem, wenn es einmal nicht so gut läuft. Die laufende Betreuung gibt einem Halt und Sicherheit.

Was hat sich seit dem ersten Besuch von beck+co. in Ihrer Praxis verändert?

Anja Wittmann: Mit den von beck+co. eingeführten Strukturen wird das Potenzial der Praxis voll ausgeschöpft. Bereits die erste Schulung hat eine enorme Entlastung hinsichtlich der Patientenaufklärung gebracht. Das Team war jetzt in der Lage, die Patienten professionell aufzuklären. Einige weitere Maßnahmen, wie beispielsweise PZR, PA oder CEREC, sind von null auf hundert gefahren worden. Die waren davor in der Praxis eigentlich nicht existent. Dennoch haben wir gleich gute Zahlen verzeichnen können (siehe Tabelle).

Was halten Sie von dem Spruch „jeder hat die Patienten, die er verdient“?

Anja Wittmann: Der stimmt zu 100 Prozent. Der Patientenstamm, den wir heute haben, hat sich seit den ersten Maßnahmen sehr verändert. Die Leute, die heute zu uns kommen, wollen die angebotenen Therapien und kommen teilweise extra deswegen. Dadurch investieren sie natürlich auch bereitwilliger.

Warum macht Ihrer Meinung nach eine externe Beratung Sinn?

Anja Wittmann: Eine Praxis läuft in der Regel. Man hat seine Strukturen und irgendwie funktionieren die auch. Aber man kann gar nicht beurteilen, ob die Praxis überhaupt effektiv arbeitet. Dafür braucht man jemanden, der den Betrieb objektiv von außen betrachtet. Wenn ich mir heute manchmal die Probleme von anderen Kollegen anhöre, muss ich sagen: Die habe ich nicht. In der Praxis herrscht eine angenehme Atmosphäre. Und obwohl wir heute noch mehr Patienten als am Anfang haben, und hier war es damals ja schon kritisch, läuft es. Als nächstes steht eine Praxiserweiterung an. Die habe ich schon seit Langem mit beck+co. gemeinsam geplant und werde auch auf diesem Weg begleitet.

2011: Vor dem Training

2016: Nach fünf Jahren beck+co.

3 Mitarbeiterinnen

9 Mitarbeiterinnen

0 Mitarbeiterinnen in der Prophylaxe

2 Mitarbeiterinnen nur für Prophylaxe

Keine Zuzahlerleistungen integriert

Zuzahlerleistungen sehr gut integriert

Kein CEREC und Laser

2012: 1. Laser und CEREC/2016: 2. Laser

1.200 Patienten

3.130 Patienten, davon 1.500 aktive im Jahr

Fazit: Praxisvolumen um 130% gesteigert

Geplante Erweiterung 2017: 2 PZR-Räume, Büroräume

INFORMATION

beck+co.
marketing. coaching. training.
 Untergasse 48
 55590 Meisenheim
 Tel.: 06753 124800
 kontakt@beckundco.info
 www.beckundco.info