

Zahnärzte wünschen sich: „Endlich mehr Zeit für die Patienten“

Anja Kotsch und Lutz Schmidt, Inhaber der dentisratio GmbH, ein Dienstleistungsunternehmen für zahnärztliche Abrechnung und Verwaltung, im Gespräch mit Majang Hartwig-Kramer, Redaktionsleitung *Dental Tribune D-A-CH*.

Der administrative Aufwand in den Zahnarztpraxen steigt unaufhörlich und bindet Ressourcen, die anderweitig sinnvoller eingesetzt werden können. Immer mehr Zahnärzte geben deshalb ihre komplette Abrechnung in professionelle Hände.

Dental Tribune: Die dentisratio GmbH, 2011 in Potsdam gegründet, betreut Zahnarztpraxen im gesamten Bundesgebiet. Wer nutzt Ihre Angebote und wo liegen Ihre Kompetenzen?

Anja Kotsch: Neben den sogenannten Generalisten betreuen wir vor allem MKG- und Oralchirurgen, Endodontologen, Parodontologen, Kinderzahnärzte und auch Implantologen. Unser Kundentamm, mittlerweile sind wir in 14 Bundesländern aktiv, umfasst alle denkbaren Praxisformen und reicht von der Einbehandlerpraxis über Praxisgemeinschaften bis hin zu großen Zahnkliniken.

Lutz Schmidt: Wichtig für unsere Kunden: Wir sind flexibel und können auf alle Wünsche eingehen. Unsere Dienstleistungen haben einen hohen Individualisierungsgrad und genau so, wie die Vorgaben der Praxisinhaber sind, kooperieren wir. Wir arbeiten mit den vor Ort vorhandenen Praxissystemen, d.h. die Praxen benötigen keine zusätzlichen Softwareprogramme, um mit uns zusammenarbeiten zu können.

Das dentisratio-Angebotsspektrum reicht von der vollständigen Übernahme der Abrechnungsabwicklung und aller Verwaltungsaufgaben inkl. der gesamten Korrespondenz mit Versicherungen und Erstattungsstellen bis hin zur Systempflege der Praxissoftware.

zu jeder Zeit gerecht werden zu können, haben wir unsere Kapazitäten fortlaufend angepasst und im letzten Jahr die Mitarbeiterzahl um 35 Prozent erhöht, die Bürofläche nahezu verdoppelt und das generelle Dienstleistungsangebot erweitert.

Zur Kundennähe gehört auch eine Standortpolitik?

Lutz Schmidt: Unbedingt. Neben der Zentrale in Potsdam gibt es noch den Standort in Hamburg. Das Büro dort zieht im Oktober in größere Räumlichkeiten um, damit wir neue Arbeitsplätze schaffen können. Seit August dieses Jahres gibt es einen weiteren Standort – wir haben nun auch eine Dependence in Berlin eröffnet. Damit können wir unserem Anspruch noch besser gerecht werden: Kundennähe, ausgewiesene Fachkompetenz und direkte Ansprechpartner.

Heißt das, Sie haben auch persönlichen Kontakt zu Ihren Kunden?

Anja Kotsch: Ja, denn der bestmögliche Start in eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist und bleibt der direkte Kontakt. Lutz Schmidt oder ich besuchen unsere Neukunden höchstpersönlich in ihren Praxen, ohne Einschränkung und in der gesamten Bundesrepublik. So können wir uns ein Bild voneinander machen und eruieren, wie eine optimale Betreuung aussehen kann. Und auch bei der Zusammenarbeit der Praxis mit unseren Kollegen muss die Chemie stimmen, da diese zwingend Grundlage einer vertrauensvollen Zusammenarbeit ist. Falls es da Probleme gibt, können wir innerhalb unseres Betreuerstabes zu einem anderen Kollegen wechseln. Wichtig ist für uns, dass



„Anhand der authentischen Praxiszahlen können wir Auskunft darüber geben, wie sich kostspielige Investitionen für die Praxis rechnen.“

Welchen Nutzen haben Ihre Kunden, wenn sie die administrativen Aufgaben auf Sie übertragen?

Lutz Schmidt: Die Vorteile liegen auf der Hand: Die oft zeitaufwendige Mitarbeitersuche entfällt, Ausfälle durch Urlaub, Krankheit oder Schwangerschaft tangieren sie nicht mehr und sie können sich wieder voll und ganz auf ihre Patienten konzentrieren. Weil wir sicherstellen

einen kontaktieren uns Existenzgründer oder junge Zahnärzte, die Praxen übernommen und nicht ausreichend Fachpersonal für die Verwaltung und Abrechnung zur Verfügung haben. Zum anderen gibt es die „klassischen“ Anfragen: „Unsere ZMV erwartet Nachwuchs!“ In diesem Fall betreuen wir in deren Abwesenheit alle praxisrelevanten Vorgänge und arbei-

Können Sie Praxisinhaber auch bei Investitionen begleiten?

Lutz Schmidt: Ja, bei wirtschaftlichen Fragen, wie Neuschaffungen von kostspieligen Geräten, z.B. Laser oder OP-Mikroskope, können wir anhand der authentischen Praxiszahlen Auskunft darüber geben, wie sich solche Investitionen für die Praxis rechnen.

„Der Kunde entscheidet maßgeblich mit, wie sich unsere Zusammenarbeit gestalten soll.“

[dentisratio]

Zudem gibt es ein Controlling, um sicherzustellen, dass keine erbrachten Leistungen verloren gehen.

Nun gibt es zahlreiche verschiedene Abrechnungsprogramme – ist das eine Herausforderung für Sie und Ihr Team?

Anja Kotsch: Die Top Five der Anbieter werden von allen unseren Mitarbeitern selbstverständlich beherrscht. Aber auch andere Programme sind grundsätzlich kein Problem für uns.

Wie hat sich Ihr Unternehmen in den letzten Jahren verändert?

Lutz Schmidt: Wir wachsen kontinuierlich, und zwar mit den Anforderungen, die unsere Kunden an uns stellen. Um jedem Kundenwunsch auf höchstem Niveau und

unsere Partner rundum zufrieden sind. Auch regelmäßige Kundenbesuche und Hilfestellungen vor Ort können vereinbart werden.

Stichwort interne/externe Kommunikation – wie funktioniert das bei Ihnen mit nunmehr drei Standorten?

Anja Kotsch: Kommunikation ist generell das A und O. Es gibt täglich eine Telefonkonferenz mit den drei Standorten, um sicherzustellen, dass alle Kollegen über Aktuelles informiert sind.

Zudem arbeiten unsere Mitarbeiter mit zwei Bildschirmen – auf einem sind die E-Mail-Accounts ständig geöffnet. Dadurch können wir bei Problemen oder Anfragen sehr zeitnah reagieren. Unsere Kunden schätzen diesen Service sehr.

wollen, dass sie jederzeit einen kompetenten Ansprechpartner erreichen, sind prinzipiell immer mehrere Kollegen in ihre Betreuung involviert.

Gibt es neben dem kompletten Outsourcen administrativer Aufgaben auch die Möglichkeit, nur Teilbereiche auszulagern?

Anja Kotsch: Selbstverständlich, der Kunde entscheidet maßgeblich mit, wie sich unsere Zusammenarbeit gestalten soll. Möglich sind das komplette Auslagern aller Verwaltungsaufgaben – aber auch die Unterstützung und Beratung ihrer mit der Abrechnung in der Praxis betrauten Mitarbeiter.

Aus welchen Beweggründen kommen die Kunden zu Ihnen?

Lutz Schmidt: Da gibt es die unterschiedlichsten Motive. Zum

ten die Kollegin nach ihrer Rückkehr ins Team wieder in die aktuell laufenden Fälle ein. Häufig bleiben wir anschließend noch in die Vorgänge involviert, weil die ZVM nach der Elternzeit nur verkürzt arbeiten möchte. Auch bei absoluten Notfällen, in denen eine sofortige Übernahme der Aufgaben angefragt wird, können wir einspringen und innerhalb einer halben Woche als sogenannte „Abrechnungsfeuerwehr“ aktiv werden und dann schrittweise in eine strukturierte Zusammenarbeit übergehen. Ein weiterer Grund liegt im derzeitigen Fachkräftemangel. Viele ZVMs gehen in den Ruhestand und die Inhaber finden kein neues Personal. Der Generationenwechsel stockt und führt dazu, dass wir angesprochen werden, um diese Aufgaben zu übernehmen.

Zum Abschluss noch eine Zukunftsfrage: Was meinen Sie, wohin entwickelt sich die zahnärztliche Abrechnung generell?

Anja Kotsch: Für die Zahnärzte wird es in den nächsten Jahren nicht einfacher. Die Digitalisierung ist in den Praxen noch gar nicht, oder nur teilweise, angekommen. Der Papierkram bleibt oft liegen, weil schlicht und einfach Zeit und/oder Personal fehlt. Insofern ist die Auslagerung zu einem externen Dienstleister sicher die Zukunft. Und so wird sich einer der dringlichsten Wünsche der Zahnärzte, endlich wieder mehr Zeit für die Patienten zu haben, erfüllen können.

Vielen Dank Ihnen beiden für das aufschlussreiche Gespräch! DT

