# Erfolgreiches Nischenkonzept

| Dr. Doris Gabel

Die Praxis von Dr. Sibylle Ugoljew im Berliner Stadtbezirk Treptow-Köpenick besteht seit fünf Jahren. Als Einzelpraxis mit Schwerpunkt in der Kinderzahnheilkunde behauptet sie sich erfolgreich in der wettbewerbsreichen Hauptstadt, in der die Zahnarztdichte höher ist als in jeder anderen deutschen Stadt. Doch nicht nur Kinder und Jugendliche fühlen sich gut betreut, sondern auch Erwachsene, die zwei Drittel des Patientenstamms ausmachen.

Dr. Sibylle Ugoljew wagte den Sprung in die eigene Praxis relativ spät. Sie war 48 Jahre alt, als sie 2004 ihre Praxis gründete. Dafür brachte sie viel Erfahrung mit, die ihr beim Aufbau der Praxis half. Sie studierte Zahnmedizin in Moskau und im Anschluss daran war sie 13 Jahre lang an der Berliner Charité in der Abteilung Kinderzahnheilkunde tätig, wo sie auch ihren Fachzahnarzt für Kinderzahnheilkunde absolvierte.

Nach der Wende zog es sie wieder nach Moskau, wo sie für einen führenden Hersteller von Dentalmaterialien Zahnärzte im dortigen Fortbildungszentrum schulte, sowie im Rahmen von Fachkongressen Seminare abhielt. 1998 kehrte sie nach Berlin zurück, um in Gemeinschaftspraxen ihr Können als behandelnde Zahnärztin weiter zu verfeinern.

## Die Praxisneugründung

Den Schritt in die Selbstständigkeit suchte Dr. Ugoljew zunächst durch die Übernahme einer bestehenden Praxis. Sie sondierte Angebote und entschloss sich aufgrund unzulänglicher Konditionen und hoher Kosten zur Neugründung. Ihr Ziel war es, kostengünstig eine moderne Praxis mit vorerst einem Behandlungsstuhl und der Option eines zweiten zu errichten. Unter dieser Maxime entschied sie sich für Praxisräume in einem neu errichteten Geschäftshaus im Stadtbezirk Treptow-Köpenick.

Ihre Vorstellungen von einer modernen Zahnarztpraxis mit neuester Technik und freundlicher, heller Innenausstattung konnte sie mit dem Berliner Dental-Depot Wolf und Hansen umsetzen, das die 75 $m^2$ große Praxiseinheit plante und gestaltete. Den Ausbau übernahm der Vermieter. Die kleine Praxis verlangte es, jeden Quadratmeter effizient auszunutzen. Für Dr. Ugoljew stand deshalb auch fest, die Praxis konsequent zu digitalisieren. Bei der Auswahl der geeigneten Software verließ sie sich auf die kompetente Empfehlung eines befreundeten Kollegen. Nach einer Präsentation durch den Hersteller solutio entschied sie sich schnell für die Zahnarztsoftware Charly. Auf Anhieb überzeugten sie das elektronische Terminbuch mit klarer Zeiteinteilung für alle Behandlungsabläufe, die lückenlose Patientenverwaltung einschließlich hinterlegter Leistungskomplexe für die schnelle und vollständige Abrechnung sowie die Möglichkeit, den aktuellen Stand von Heil- und Kostenplänen, Rechnungen und offenen Posten jederzeit abrufen zu können. Dabei erschien der Zahnmedizinerin die Version M genau passend für eine Einzel-

ANZEIGE

# EURO-OSSEO®, das Hoch im Norden

**Die EURO-OSSEO® ist der internationale Jahreskongress der European Academy of Implant Dentistry EAID gGmbH und lockte erneut mehr als 130 Teilnehmer in die Hansestadt. Neben den Teilnehmern aus Norddeutschland waren auch Zahnärzte aus der Schweiz, aus Ungarn und aus Spanien vertreten.**

*Prof. Dr. W. Sprekels*

Zum zweiten Mal hieß es wieder „Ready to go“ bei der EURO-OSSEO® 2008 am 13. September in Hamburg.

**Rückblick:** 2007 dem Kongress vorgelagert fand eine Patientenveranstaltung im Hörsaal A des Universitätshauptgebäudes der Universität Hamburg statt.

Mit Eröffnung der Dentalausstellung wurden diverse Workshops der Firmen „Nobel Biocare“ (Nobel Guide, Procera, All-on-4), „Z-systems“ (Zirkonoxidimplantate), „Biomet 3i“ (Nanotechnologie in der Implantologie), „Novartis“ (Notwendigkeit, Wirkungsweise der Bisphosphonat-Therapie) durchgeführt.

*Dr. P. Henriot*

Unter den Topreferenten aus ganz Deutschland sprach u.a., Herr Prof. Dr. W. Sprekels, Präsident der Zahnärztekammer Hamburg über die standespolitische Situation der Implantologie in Deutschland, Prof. Dr. Dr. h. c. H. L. Grafelmann gab einen Rückblick in die Anfänge der Implantologie, Dr. A. Kirsch erläuterte das moderne Weichgewebsmanagement in der ästhetischen Zone, PD Dr. E. Nkenkes Thema war die minimal-invasive Sofortbelastung, Dr. Volz hielt einen Vortrag über Zirkonoxidimplantate und Herr G. Hübner zeigte, unter Einbindung rhetorischer Mittel, wie Patienten erfolgreich beraten werden können.

*Dr. U. Janke*

Parallel zum Main Podium konnten sich Zahntechniker, unter der Anleitung von ZTM O. v. Iperen, ZTM Ch. Moss und die zahnmedizinische Assistenz durch Fr. M. Wiesemann fortbilden lassen.

**EURO-OSSEO® 2008** im Hotel Steigenberger am Fleet setzte Maßstäbe im Bereich der Implantologie. Der Kongress startete mit der hochinteressanten Gegenüberstellung der CT-Technik und der DVT-Technik durch Vorträge von zwei Spezialisten, Fr. Dr. G. Garz und Hr. Prof. Dr. U. Rother. Es folgte eine spannende Diskussion über die Vor- und Nachteile der einzelnen Bilddarstellungstechniken.

*Dr. Kirsch*

Der sensationelle Vortrag von Herrn Prof. Dr. W. Schilli mit dem Titel „Von den Anfängen der Implantologie bis zum heutigen, hochwertigen Zahnersatz“ war ein Highlight. Während seiner 40-jährigen Tätigkeit im Bereich der Ostheosynthese und Implantologie hat er die Entwicklung der Implantatchirurgie und Implantatprothetik maßgeblich geprägt.

Nicht weniger interessant waren die Vorträge von Dr. U. Janke über das minimal-invasive Implantieren, von Dr. P. Henriot über die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Implantologen und Kieferorthopäden und von Profesor Invitado Universidad Sevilla Dr. (H) P. Borsay, Kongresspräsident, über das Thema Sofortimplantation, Sofortversorgung, Sofortbelastung. In angenehmer, kollegialer Atmosphäre ließ man den Kongress EURO-OSSEO® 2008 mit einer Diskussionsrunde und den Vortragenden ausklingen.

*Prof. Dr. W. Schilli*

**AUF EIN WIEDERSEHEN 2010 in HAMBURG,** wenn es wieder heißt: ***Herzlich Willkommen zur EURO-OSSEO®!!***

*Wir danken herzlich unseren Sponsoren und Ausstellern:*
*Nobel Biocare, Biomet 3i, Biolase Europe, SIC Schilli Implantologie Circle, Camlog, Schütz Dental, Ziterion, Z-Systems, Novartis, Fair Implant, Implant Direct, Pluradent, Thommen, Riemser-Curasan.*

*Der Kongresspräsident Profesor Invitado Universidad Sevilla Dr. (H) Peter Borsay*

*Informationen für die Industrie*

**Ein großes Event im Norden: EURO-OSSEO® 2010**

Sponsoren und Aussteller melden sich aufgrund der großen Nachfrage bitte rechtzeitig unter der E-mail: praxis@borsay.com

Profesor Invitado Universidad Sevilla
Dr. (H) P. Borsay, Heegbarg 29, D-22391 Hamburg, Tel. +49 (0)40 / 602 42 42, E-mail: s.o., www.borsay.com

praxis mit zwei Behandlungsstühlen. Bereits bei der Einführungsschulung mit Ute Lauenroth, Qualitätsmanagementbeauftragte bei solutio, sah Dr. Ugoljew ihre Wahl bestätigt: „Charly führt treffsicher und überschaubar durch das Labyrinth einer Zahnarztpraxis." Mit dem Programm ließen sich alle verwaltungstechnischen Aufgaben souverän managen. Sie selbst fühle sich dadurch sehr entlastet und könne sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren.

## Voll auf Kinder eingestellt

Das Behandlungsspektrum der Berliner Praxis umfasst die allgemeinzahnärztlichen Leistungen von der Prophylaxe über zahnerhaltende Methoden und ästhetische Zahnheilkunde bis zur Prothetik. Einen Tag pro Woche hat Dr. Ugoljew für ihr Spezialgebiet, die Kinderzahnheilkunde, reserviert. So kann sie sich gemeinsam mit ihren Mitarbeitern speziell auf die Belange der kleinen Patienten einstellen. Dr. Ugoljew setzt dabei auch auf Psychologie: „Kinder motivieren sich gegenseitig sehr stark", beobachtet sie immer wieder. Das gemeinsame Zähneputzen mache Spaß und erzeuge eine positive Grundstimmung. Auch die Heranführung an zahnärztliche Untersuchungen funktioniere in der Gruppe viel besser. Fürchtet sich ein Kind oder verweigert sich, nimmt sie es mit in die Behandlung eines anderen Kindes, das Einverständnis des Kindes und der Eltern vorausgesetzt. „Das Kind sieht dann, dass nichts Schlimmes passiert und der andere kleine Patient entspannt auf dem Stuhl sitzt. Meist klappt die Behandlung danach problemlos", berichtet die erfahrene Zahnärztin. „Es ist mir wichtig, dass Kinder und Eltern spüren, dass wir keinen Zwang ausüben", betont Dr. Ugoljew. Das erleichtere den Eltern einerseits loszulassen, andererseits aber auch auf das Kind einzuwirken, eine notwendige Behandlung zu akzeptieren. Helfen Zusehen und geduldiges Heranführen nicht, überweist sie die Patienten in die Zahnklinik, wo der erforderliche Eingriff unter Narkose vorgenommen werden kann. Denn ihr Selbstverständnis als Kinderzahnärztin lässt kaum Kompromisse zu: „Die Behandlung muss hochwertig sein, Milchzähne müssen behandelt, gegebenenfalls auch entfernt und durch Lückenhalter ersetzt werden", da gibt es für sie keine Diskussion. Bis zum sechsten Lebensjahr werden die Kinder von Dr. Ugoljew auch kieferorthopädisch betreut.

## Erwachsene folgen den Kindern

Der kompetente, geduldige Umgang und die kinderfreundliche Atmosphäre sprechen sich herum und bescheren der Praxis nicht nur weitere Kinder, sondern auch deren ältere Geschwister, Eltern sowie Verwandte und Bekannte. Dr. Ugoljew ist sich dieser Trumpfkarte wohl bewusst und nutzt ihre Qualifikation in der Kinderzahnheilkunde auch für das Praxismarketing, das sie allerdings nur in begrenztem Umfang betreibt. So liegt ein Praxisflyer in Kindertagesstätten in der näheren Umgebung aus. Hin und wieder hält sie auch Vorträge zum Thema: Gesunde Milchzähne – ein guter Start ins junge Leben. Genauso wichtig ist es Dr. Ugoljew, erwachsene Patienten an die Praxis zu binden. Dabei setzt sie auf ausführliche Beratung, damit die Patienten Behandlungsalternativen und den Nutzen von Zusatzleistungen beurteilen können. Viel Anklang findet ihre Prothetik-Sprechstunde, die sie zusammen mit ihrem Zahntechnikerlabor anbietet. „Es hat sich bewährt, dieses komplexe, erklärungsbedürftige Thema von den üblichen Behandlungssitzungen zu trennen", erklärt Dr. Ugoljew. Die Patienten versetze dies in die Lage, eine echte Entscheidung zu treffen, was das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient stärke. Die Jahre als Schulungsleiterin hätten sie gelehrt, wie wichtig Information und Kommunikation neben dem zahnmedizinischen Können seien. Stehen komplexe Behandlungen an, verlässt sie sich auf die Kooperation mit versierten Kollegen in den Fachrichtungen Implantologie, Kieferorthopädie, Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie.

## Weiterer Ausbau von Leistungen geplant

Fünf Jahre nach der Praxisgründung überlegt Dr. Ugoljew nun, wie es strategisch weitergehen soll. Die Praxis ist gut eingespielt, die flache Hierarchie im Team hat sich bewährt. Die inzwischen um den Bereich Kieferorthopädie erweiterte Praxismanagementsoftware unterstützt alle Bereiche und sorgt für reibungslose Abläufe, nicht zuletzt durch die regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Behandlungsabläufe und -zeiten in den Leistungskomplexen und der Terminplanung. Die Patienten schätzen die kurzen Wartezeiten und die Recalls. Für Dr. Ugoljew ist die Zahnarztsoftware Charly von solutio zu einem unverzichtbaren Managementinstrument geworden. „Durch die sehr durchdachten Abfragemöglichkeiten kann ich mir jederzeit einen Überblick über Patientenstrukturen, Honorarverteilung etc. verschaffen und weiß, wo wir aktuell stehen." Mit Blick auf die nächsten zehn Jahre überlegt sie, die Bereiche Prophylaxe und Endodontie mithilfe kompetenter Fachkräfte qualitativ und quantitativ auszubauen.

## kontakt.

**solutio GmbH – Zahnärztliche Software und Praxismanagement**
Max-Eyth-Straße 42
71088 Holzgerlingen
Tel.: 0 70 31/46 18 70
Fax: 0 70 31/46 18 77
www.solutio.de

# elerni

Die interaktive Spielecke für Ihr Wartezimmer

## Damit das Warten nicht langweilig wird ...

- kindgerechte Unterhaltungsspiele für Kinder zwischen 4 und 14 Jahren
- pädagogisch wertvolle Lernspiele
- viele Themenbereiche mit verschiedenen Schwierigkeitsstufen
- alle Spiele sind absolut gewaltfrei
- die Bedienung ist selbsterklärend und kinderleicht

GDS GERMAN DENTAL SERVICE

www.elerni-gds.de • elerni@gdservice.de

Info- & Bestellhotline: 0 23 06-302 55 99