

Erfolgskonzept aus Sachsen

Die richtige Entscheidung für die Zukunft

| Dr. Stefanie Haug-Grimm

Erfolgreiche Praxisinhaber haben einiges gemeinsam. Sie verfügen über ein Praxiskonzept, konkrete Ziele und eine Strategie, diese zu erreichen. Sie sind außerdem aufgeschlossen für innovative Technik und investieren überdurchschnittlich viel Zeit in Weiterbildung. Dass solche Praxen auch in strukturell schwachen Gebieten sehr erfolgreich agieren, stellen die „Die Zahnärzte Steinpleis“ in der gleichnamigen 2.664-Seelengemeinde zwischen Zwickau und Werdau eindrucksvoll unter Beweis. Die Patienten kommen aus einem Umkreis von 50 Kilometer. Sie fühlen sich rundum sehr gut betreut, wissen die vielen angenehmen Serviceleistungen zu schätzen und empfehlen die Praxis gern weiter.

Etwa 80 Prozent unserer neuen Patienten sind durch Empfehlung auf uns aufmerksam geworden, schätzt Katrin Falky. Die Zahnmedizinische Verwaltungsassistentin war bereits 1990 im Team, als Dr. Klaus-Jürgen Fischer die Praxis im Ärztehaus in Steinpleis gründete.

Leiterin Katrin Falky, einer weiteren ZMV, einer Praxismanagerin, einer ZMF, zwei ZMPs sowie neun Assistentinnen, allesamt mit Weiterqualifikation. Der Praxis angeschlossen ist die Schöne Zähne GmbH, ein Techniklabor mit einem Zahntechnikermeister und drei Zahntechnikern.

Partnerin M.Sc. Elke Bauer ist auf Endodontie und Parodontologie spezialisiert. Die Juniorpartnerin Claudia Wolf hat seit Abschluss ihrer Assistenzzeit die zahnärztliche Versorgung in den Bereichen Füllungstherapie und Prothetik übernommen. Im Sommer stößt ein vierter Behandler hinzu, der seine Assistenzzeit in der Praxis absolviert. Neben der zahnmedizinischen Expertise setzt Dr. Fischer auf hochwertigen Zahnersatz. „Durch die Zahntechniker im Haus können wir für jeden Patienten maßgeschneiderte Lösungen anbieten und so die optimalste zahnmedizinisch indizierte prothetische Versorgung gewährleisten“, zählt der Seniorchef einige Vorteile auf.

Der hohe Anspruch der Praxis an die individuelle Betreuung offenbart sich dem Patienten gleich bei der Erstuntersuchung, die grundsätzlich Dr. Fischer vornimmt. Nachdem der Status erhoben ist, erläutert er dem Patienten ausführlich die Behandlungsmöglichkeiten und geht dabei gezielt auf dessen Wünsche ein. In der Regel folgt ein separater Beratungstermin. Bis zu diesem wird mit Unterstützung der Praxissoftware Charly die komplette Behandlung geplant. Es werden verschiedene Alternativen

Komplettversorgung durch Spezialisten

Das Credo von Dr. Fischer und seinem Team lautet: „Wir behandeln unsere Patienten so, wie wir selbst gern behandelt werden möchten.“ Dahinter steht ein ganzheitliches Konzept mit Leitlinien und einem ausgefeilten Qualitätsmanagementsystem. Zu den Grundpfeilern zählen komplementäre fachliche Spezialisierung und konsequente Weiterbildung. „Um den Patienten bestmöglich beraten und behandeln zu können, bedarf es profunden Fachwissens und dieses muss ständig aktualisiert werden“, konstatiert Dr. Fischer. Das sei von einem Arzt auf allen zahnmedizinischen Fachgebieten nicht zu leisten. Er hat die Implantologie, Parodontologie und die ästhetische Zahnheilkunde zu seinen Tätigkeitsschwerpunkten gewählt. Seine langjährige



Dr. Klaus-Jürgen Fischer im Gespräch mit seiner Kollegin.

Mit dem Ziel, das gesamte Spektrum funktionell-ästhetischer Zahnheilkunde mit Ausnahme der Kieferorthopädie anzubieten, erweiterte Dr. Fischer sein Team systematisch. Inzwischen besteht dieses aus drei spezialisierten Behandlern, der betriebswirtschaftlichen



Schmerzen müssen nicht sein!

Medrelif® Schmerzbehandlungsgerät High-Tens MR-400

zur wirkungsvollen, medikamenten-
freien Behandlung von Schmerzen

Ideal für

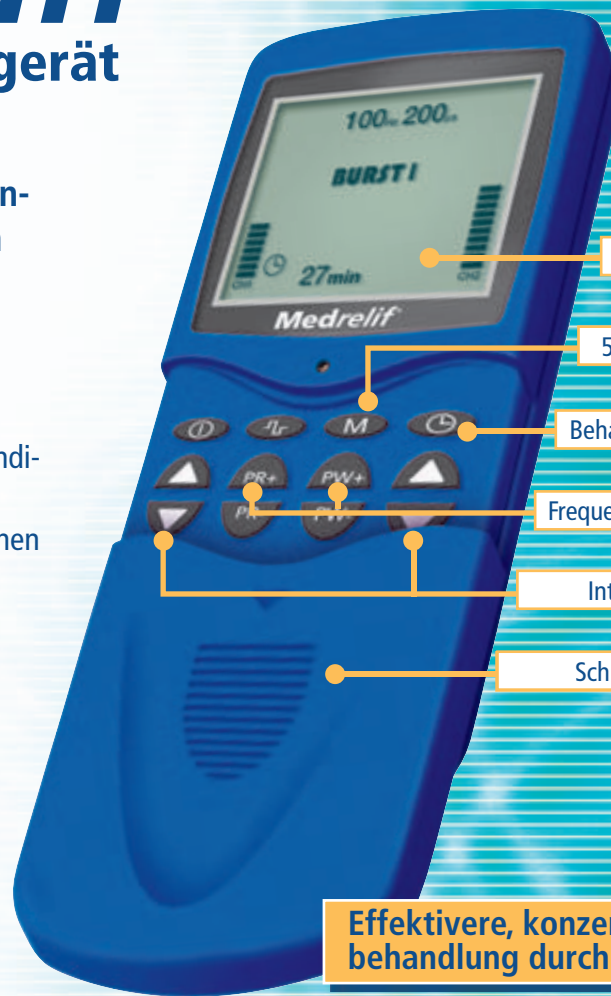
... Ihre Patienten:

- bei Kiefergelenkschmerzen
- im Rahmen einer Therapie von craniomandibulären Dysfunktionen (= CMD)
- bei schmerzbegleitenden Neuralsensationen
- als natürliches Analgetikum

**Abrechnung analog nach
§6 Absatz 2 der GOZ**

... Sie und Ihre Mitarbeiter:

- bei berufs-, sport- oder haltungsbedingten Rücken- und Nackenschmerzen
- bei Ischias, Hexenschuss, Neuralgien
- bei posttraumatischen und postchirurgischen Schmerzen
- Tennisarm, Verstauchungen u.ä.



funktionales LCD-Display

5 individuelle Programme

Behandlungsdauer wählbar

Frequenz- und Impulstasten

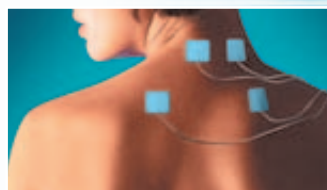
Intensitätsregler

Schutzschieber

**Effektivere, konzentriertere Schmerz-
behandlung durch 2-Kanal-System**



CMD-Therapie



Nacken



Schulter



Rücken

Medrelif® Schmerzbehandlungsgerät High-Tens MR-400: Fortschritt dank moderner medizinischer Forschung

Medrelif® ist ein Produkt und Warenzeichen von


intersanté GmbH
 Wellness, Health & Beauty

Berliner Ring 163 B
 D-64625 Bensheim
 Telefon 06251 - 9328 - 10
 Telefax 06251 - 9328 - 93
 E-mail info@intersante.de
 Internet www.intersante.de

*Es hat schon einen
Grund, weshalb unsere
Kunden uns vertrauen*



Das Team der Praxis „Die Zahnärzte Steinpleis“.

tiven und die Behandler sowie die kompletten Termine im System hinterlegt.

Pioniere bei der Einführung eines QM-Systems

Das Praxismanagement hat bei den Zahnärzten Steinpleis einen hohen Stellenwert. Für Dr. Fischer ist ein gutes Management „unverzichtbar, um die Qualität in der Behandlung, reibungslose Abläufe und den betriebswirtschaftlichen Erfolg sicherzustellen“. Das gelte in noch stärkerem Maße für eine Praxis, die sich Wachstum als ein Ziel gesetzt habe. Um tragfähige Organisationsstrukturen zu schaffen, investieren die Praxisinhaber konstant in Weiterbildung, Mitarbeiter und moderne Informationstechnologie. Bereits 2002 führten Die Zahnärzte Steinpleis ein QM-System ein und absolvierten die Erstzertifizierung nach DIN ISO 9001:2000 als eine der ersten Praxen in Sachsen. Seither finden in der Praxis die turnusgemäß vorgeschriebenen Rezertifizierungen statt. „Unterstützung durch strukturierte Vordrucke oder Programme gab es 2002 noch nicht“, erinnert sich Katrin Falky. Darum mussten alle Verfahrensanweisungen etc. selbst verfasst werden. Als Grundlage dienten Word-Dokumente. Die Praxis arbeitete damals mit einem reinen Abrechnungsprogramm. Die Patientendaten wurden auf Karteikarten erfasst. 2005 entschloss sich die Praxis softwaretechnisch zum Neuanfang und legte mit der solutio-Lösung Charly XL das Fundament für die heutige Integration der Daten und Informationen aus allen Organisationsbereichen in einem System. Die Auswahl sei damals nicht schwergefallen, sagt Katrin Falky, und heute wisse sie, „dass es die richtige Entscheidung für die Zukunft der Praxis war“.

Papierlos sicherer und schneller

Die Umstellung auf eine komplett papierlose Praxis erfolgte dann Schritt für

Schritt. Zunächst wurde die digitale Röntgentechnik angebunden. 2007 arbeiteten einige Assistentinnen mit Hochdruck daran, den gesamten Hygiene- und Sterilisationsbereich nach den neusten RKI-Richtlinien in das System zu übernehmen. Jedes Instrument und jedes Tray zu erfassen bedeute viel Aufwand, doch danach lasse sich die Hygienekette sehr zügig und vor allem sicher überwachen, resümiert Katrin Falky. Alle Abläufe der Desinfektion und Sterilisation sind an Charly angebunden. So ist beispielsweise jederzeit nachvollziehbar, wer, wann, mit welchem Programm sterilisiert hat, ob der Vorgang ordnungsgemäß abgelaufen ist. Es wird ausschließlich mit Traysystem gearbeitet. Jeder Patient erhält vor der Behandlung ein steriles Hand- und Winkelstück sowie ein Zahnsteininstrument. Überwacht werden die Vorgänge von den beiden Sterilgutassistentinnen. Sie führen in diesem Bereich aufgrund der großen Nachfrage und der aktuellen Anforderungen auch Weiterbildungen in der Praxis „Die Zahnärzte Steinpleis“ für Assistentinnen anderer Praxen durch. Momentan laufen die letzten Vorbereitungen, um als weiteren Bereich die Materialwirtschaft in Charly zu übernehmen. Mit der am 10.06.2010 geplanten Inventur verschwinden dann auch die letzten Listen für Lagerhaltung. Ist die hinterlegte Mindestlagermenge für einen Artikel erreicht, zeigt das Materialverwaltungssystem von Charly dies automatisch an, fügt in der Bestellliste sämtliche Artikel zusammen und löst auf Knopfdruck die Bestellung aus. „Die Programmlogik unterstützt unsere Abläufe auch hier perfekt“, attestiert die Praxisleiterin der Software. In Kürze soll auch der noch in Word geführte QM-Ordner mit allen Arbeits- und Verfahrensanweisungen und dem großen Hygieneplan von 80 Seiten in das QM-Handbuch von Charly überführt werden.

Den Umsatz stets im Blick

Neben der qualifizierten Versorgung der Patienten haben Die Zahnärzte Steinpleis die Kosten-Umsatz-Struktur stets im Blick. „Wer wie wir viel investiert und stetig expandiert, sollte den Umsatz planen“, sagt Katrin Falky. Für jedes Geschäftsjahr erstellt die Praxis gemeinsam mit ihrem Steuerberater Sollzahlen. Monatlich werden dann die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen, welche das Managementinformationssystem der Praxissoftware bereitstellt, abgefragt und gemeinsam mit dem Steuerberater analysiert.

Um Patienten zu begeistern und an die Praxis zu binden, hat das Team in Steinpleis ein ganzes Bündel von Annehmlichkeiten entwickelt. Für die Prophylaxebehandlung bei Kindern ist ein Nachmittag pro Woche mit eigenem Programm reserviert, bei dem die Kleinen auch mit der Zahnpflege vertraut gemacht werden. Das Notfalltelefon sorgt dafür, dass die Praxis sieben Tage die Woche, 24 Stunden am Tag erreichbar ist. „Das schafft große Sicherheit“, weiß Katrin Falky aus den Patientenbefragungen, die im Rahmen des KVP regelmäßig durchgeführt werden. Viel Lob erntet auch das Team, wie die Noten „Wahrnehmung Mitarbeiter“ zeigen.

„Wir sind sehr gut aufeinander eingespielt, was ein entspanntes Arbeitsklima schafft“, freut sich Katrin Falky und führt dies maßgeblich auf die Praxismanagementsoftware und das QM-System zurück, wodurch das Team Rückmeldungen aus allen Bereichen bekommt, die es motiviert, noch besser zu werden.

„Wir haben viel vor in den nächsten Jahren“, sagt Dr. Fischer. „Dies alles ist nur mit hochmotivierten Mitarbeitern möglich.“

kontakt.

Die Zahnärzte Steinpleis

Frau Katrin Falky
Zum Steinpleiser Bahnhof 07
08412 Werdau/Steinpleis
Tel.: 0 37 61/5 82 65
Fax: 0 37 61/5 82 77
E-Mail: kontakt@zahnarzt-steinpleis.de
www.zahnarzt-steinpleis.de

BRITE VENEERS®

Smile Design –

Ihr Einstieg in den Zukunftstrend non-prep Veneers

Zertifizierungskurs (9 Fortbildungspunkte)



vorher



10
Veneers in
1 Stunde



nachher

Erlernen Sie die **einfache Handhabung** des revolutionären BriteVeneers® non-prep Systems zum Wohle Ihrer Patienten und Ihrer Praxis

Vorteile für Ihre Patienten

- schmerzfrei – keine Spritze
- schonend – keine Entfernung gesunder Zahnschubstanz
- schnell – keine Provisorien
- strahlend – einfach schöne Zähne

Vorteile für Ihre Praxis

- attraktive Neupatienten/Praxisumsatzsteigerung
- überregionale Marketing- und Werbeunterstützung
- breit gefächertes non-prep Veneersystem
- einfache Möglichkeit der Form- und Farbveränderung

In einer kleinen Arbeitsgruppe erleben Sie die Anwendung des BriteVeneers®-Systems bei der Komplettbehandlung durch den zahnärztlichen Trainer. Zudem erlernen Sie Schritt für Schritt das BriteVeneers®-System, indem Sie persönlich einen kompletten Veneerbogen (8 Veneers) im Rahmen einer praxisnahen Behandlung an Phantomköpfen selbstständig einsetzen.

Wählen Sie individuell nach dem Anspruch Ihrer Patienten das passende Veneersystem

BriteVeneers® One-Step hybrid

kostengünstiges
Einstiegerveneer

Hybridkomposit

BriteVeneers® One-Step ceramic

Zeitersparnis mit der zum
Patent angemeldeten Traytechnologie

100 % Keramik

BriteVeneers® handcrafted ceramic

individuelle Kreation mit maximalen
Transluzenz- und Farbvariationen

100 % Keramik

Kurse 2010

München
24.04.10/08.05.10

Düsseldorf
01.05.10/09.10.10

Hamburg
15.05.10

Lindau
19.06.10

Berlin
03.07.10

Leipzig
11.09.10

Kursdauer: 10.00–15.00 Uhr 1. Teil: Theoretische Einführung in das BriteVeneers®-System • 2. Teil: Demonstration aller Behandlungsschritte am Beispiel eines Phantomkopfes • 3. Teil: 15.00–18.00 Uhr Praktischer Workshop/Zertifizierung

MELDEN
SIE SICH
JETZT AN!

Tel.: +49-3 41/9 60 00 60 • Fax: +49-3 41/9 61 00 46 • E-Mail: info@brite-veneers.com • www.brite-veneers.com

Die Veranstaltung entspricht den Leitsätzen und Empfehlungen der KZBV einschließlich der Punktebewertungsempfehlung des Beirates Fortbildung der BZÄK und der DGZMK. **9 Fortbildungspunkte** (Teil 3)