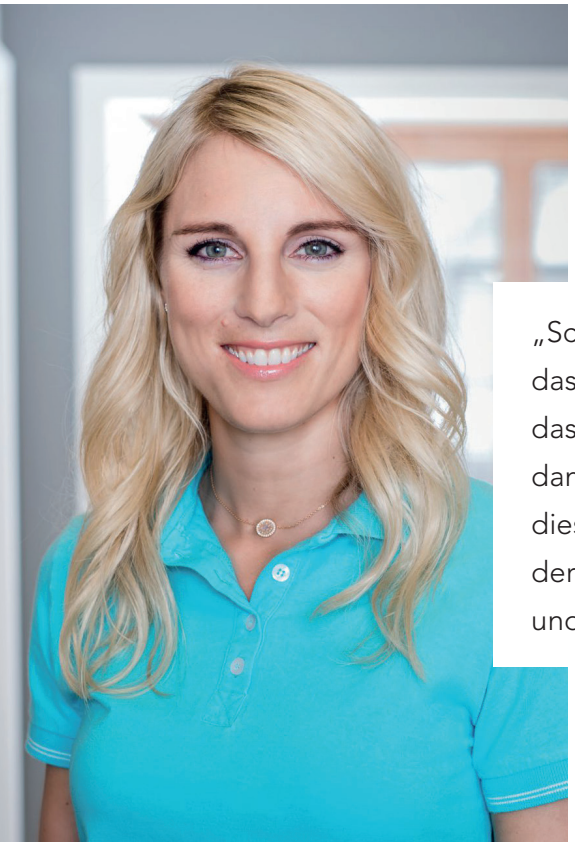
Marlene Hartinger

„Und dann gingen bei mir die Alarmglocken an!“

INTERVIEW Eine Praxisübernahme ist im Idealfall ein komplexes Unterfangen, das eine genaue Planung, durchdachte Investitionen und vertrauensvolle Zusammenarbeit ebenso braucht wie Zeit, Kraft und Durchhaltevermögen. Doch abseits vom Idealfall vervielfacht sich der Einsatz, wie uns die junge Zahnärztin Eva-Marie Müller schildert. Sie ging ihren ganz und gar eigenen Weg bei der Praxisübernahme, rutsche zeitweise ins Minus ab, ist dafür aber heute um vieles reicher – an schwarzen Zahlen und wertvollen Erfahrungen, einem verlässlichen Praxisteam und einer klaren Zielgeraden.



Frau Müller, Sie haben nach einem mehrjährigen Angestelltenverhältnis in München im Januar 2018 eine Praxis in Haar übernommen – wie gestaltete sich der Übernahmeprozess?
Ich muss gleich zu Beginn unseres Gesprächs sagen – meine Übernahme-Story ist weit von einem „Schema F“ entfernt und wird sich manchmal abenteuerlich anhören. Bei mir lief – das kann ich jetzt im Rückblick und aus Vergleichen mit anderen Kolleginnen und Kollegen, die gegründet oder übernommen haben, sagen – doch vieles anders als bei anderen. Das ging schon gleich bei dem Kaufvertrag los. Ich wollte ursprünglich eine ganz kleine Praxis im östlichen Münchner Umland kaufen, der Vorvertrag war auch schon unterschrieben, für viele wäre hier der Weg klar gewesen. Aber dann lernte ich den Vermieter kennen und da dieser nicht zu mir passte und er zudem die Praxis unverhältnismäßig teuer vermieten wollte, sagte ich die Übernahme kurzerhand ab. Innerhalb von vier Wochen fand ich dann die Praxis, die ich letztlich auch übernommen habe. Aber auch dazu gibt es eine kleine Geschichte: Die Inhaberin hatte die Praxis eigentlich schon jemandem versprochen, dann aber umgeschwenkt, weil ich, im Gegensatz zum potenziellen Käufer, eine langjährige CEREC-Anwenderin bin und die Praxis ein ausgereiftes CAD/CAM-Angebot hatte. Der Abgeberin war es überaus wichtig, dass die bisherigen Angebote der Praxis fortgeführt und im Idealfall ausgebaut werden würden, und entschied sich daher am Ende dafür, Praxis und Patienten in meine Hände zu übergeben.

> „Schritt für Schritt zeigte sich, dass ich zwar durchstarten wollte, das übernommene Team jedoch damit überfordert war und mir dies – und das ist die Krux bei der Sache – auch nicht frühzeitig und offen kommuniziert hat.“

Haben Sie jemals auch überlegt, eine Praxis neu zugründen oder kam für Sie immer nur eine Übernahme infrage?
Die Frage kann ich ganz klar mit einem Nein zur Neugründung beantworten. Ich befinde mich in einem Ballungsgebiet (Speckgürtel um München, Anm. d. R.) und hier gibt es unheimlich viele Bestandspraxen. Schon allein das spricht für mich für eine Übernahme. Und dann geht es ja bei einer Praxisübernahme auch um die Übernahme eines bestehenden Patientenstammes. Dieser sorgt im Idealfall gleich zu Beginn für ein gefülltes Terminbuch und damit für einen sofortigen Cashflow. Bei einer Praxisneugründung ist das so nicht der Fall. Da fängt man wirklich von null an. Insofern war für mich immer eine Übernahme klar, auch wenn man diesen Schritt, ebenso wie eine Neugründung, genau überdenken muss.

Wie meinen Sie das?
Man übernimmt ja eine Praxis nicht aus einer Laune heraus, sondern sollte im Vorfeld sehr genau schauen, was man, neben den Räumlichkeiten, übernimmt, welches bisherige Portfolio und welche Praxisstrukturen, und ob das zu einem passt. In meinem Fall waren beispielsweise CEREC und die Prophylaxe ganz klar meine Schnittstellen. Außerdem bin ich seit Jahren Mitglied der Swiss Dental Academy und damit Anwenderin der Guided Biofilm Therapy (GBT) und wollte das bisherig bestehende Prophylaxekonzept damit weiter voranbringen.
Zudem muss man wirklich bereit sein, der bisherigen Praxis respektvoll gegenüberzutreten und auch, zumindest zeitweise, bestehende Strukturen fort-

Vereinbaren Sie jetzt einen Beratungstermin und sichern Sie sich Ihren Bonus!

T +49 23 31 12 10

DATEXT

08.-09.11.2019
ID INFOTAGE
Frankfurt/M.
Halle 5 | Stand-Nr.: E81

isiDent® APP

Effektive Patientenberatung und Dokumentation mit der neuen isiDent® APP

Die individuelle Zahnersatzplanung gelingt mit isiDent® APP im Handumdrehen. Digitale Anamnese, Dokumentation, 3D-Wahlleistungskatalog sowie eine Schnittstelle zu allen Praxisverwaltungsprogrammen machen diese App unabkömmlich für jeden Praxisbetrieb.

isiDent® APP verfügt über:

- Digitale Anamnese
- Aufwendig produzierte Videos, Fotos und Flyer
- Einen Wahlleistungskatalog mit mehrsprachigen Patienteninformationen
- Ein neu designtes 3D-Modell für die individuelle Zahnersatzplanung
- Integrierte Laborsoftwareschnittstelle für forensisch abgesichterten, digitalen Datenaustausch

NEU

isiDent® APP

PATIENTENBERATUNG

Mit isiDent® APP lassen sich spielend einfach Kostenanfragen sowie Labor- und Abholaufträge generieren. Mit der digitalen Patientenunterschrift erreichen Praxis und Labor zusätzliche Rechtssicherheit.

Die **isi**Dent® APP verfügt über eine Schnittstelle zu allen Praxisverwaltungsprogrammen. Die Patientenstammdaten können an die App übertragen werden. Anamnese und angefertigte Beratungsprotokolle oder Ausdrucke werden elektronisch an die jeweilige Praxisverwaltungssoftware übertragen und im Dokumentenmanagementsystem zum Patienten abgelegt. Mehr Informationen erhalten Sie über den QR-Code.

DATEXT Zentrale
Fleyer Str. 46
58097 Hagen

T +49 23 31 12 10
F +49 23 31 12 11 90
E info@datext.de

datext.de

zuführen. Natürlich möchte man in der Regel Neues einführen, gerade bei älteren Bestandspraxen ist das bestimmt notwendig, aber das sollte, aus meiner Erfahrung heraus, erst der zweite Schritt sein. Zuallererst gilt es, das Bestehende für sich selbst in den Griff zu bekommen, auch mit Blick auf das übernommene Praxisteam. Übrigens hat diese Vorgehensweise auch ganz klare Vorteile und ist nicht nur ein unliebsames Abwarten!

Was wären denn die Vorteile?
Zum einen muss man sich zu diesem frühen Zeitpunkt nicht um das Marketing kümmern. Das kann man erstmal ganz hintenan stellen, bis auf die Website mit den Kerninformationen ist das, im Gegensatz zu einer Praxisneugründung, anfangs eher irrelevant. Hier spart man viel Geld und viel Zeit. Man hat ja im besten Fall und bei einer fairen Praxisübergabe einen vollen, in meinem Fall sogar übervollen Terminplaner und ist dadurch nicht sofort zwingend auf Neupatienten angewiesen. Erst, wenn das bisher Bestehende und das Eigene als Produkt zusammenkommen, als „meine“ Praxis mit einer klaren Praxisphilosophie und einem festen Team, macht auch das Marketing Sinn. Ich bin erst jetzt an diesem Punkt, wo ich in diesen Bereich investieren werde. Zum anderen kann man sich in dieser ersten Phase wirklich auf seine Patienten konzentrieren, ohne abgelenkt zu sein. Mein erstes Ziel nach der Übernahme war es, mich als neue Behandlerin vorzustellen und die bestehenden Patienten kennenzulernen und zu überzeugen. Und darauf konnte ich mich voll und ganz konzentrieren. Das bestehende Praxisteam konnte hier durchaus helfen, weil sie die meisten Patienten seit Jahren kannten und ein enges Verhältnis zu ihnen gepflegt haben. Dafür bin ich sehr dankbar. Das setzt aber auch voraus, dass der scheidende Praxisinhaber diesen Übergabeprozess gut vorbereitet hat und die bestehenden Strukturen soweit funktionieren.

ANZEIGE

Stichwort Umbau: Wann und wie haben Sie das in Angriff genommen?
Auch das war keine Gerade bei mir, sondern hatte viele Kurven! Natürlich hätte ich gerne gleich meine Vision einer modernen Praxis umgesetzt, habe aber auf meinen Praxisvermittler Charly Trautmann gehört, der mir riet, den Umbau erst frühestens im dritten Monat nach Praxisübernahme zu starten. Und zwar, um die Patienten und das Team zu Beginn nicht gleich zu überfordern und eine mögliche Patientenflucht auszulösen, um erstmal Geld zu verdienen und nicht sofort das finanzielle Risiko auszuschöpfen und – ganz wichtig – mich auch erstmal einzufinden, die Patienten und das Team kennenzulernen. Dann wurde mir aber im Zuge der Umbauplanung klar, dass es so wie geplant zu vielen Komplikationen kommen würde, unter anderem bezüglich der Statik, des Brandschutzes und einigem mehr. An dieser Stelle habe ich mich dann entschlossen, alles bisher Geplante zu kippen, meine Innenarchitektin Jeanette Heerwagen aus meinem dentalen Netzwerk ins Boot zu holen und neu zu starten. Das bedeutete wiederum eine Verschiebung des zeitlichen Rahmens und eine zusätzliche Investition. Und doch, es war der richtige Schritt für mich, hin zu ganz und gar meiner und nicht einfach irgendeiner Praxis. Heute umfasst die Praxis drei Behandlungs-/Prophylaxezimmer.

> „Erst, wenn das bisher Bestehende und das Eigene als Produkt zusammenkommen, als ‚meine‘ Praxis mit einer klaren Praxisphilosophie und einem festen Team, macht auch das Marketing Sinn.“

Warum hat sich dann, trotz des bedachten Starts, die Übernahme im Fortgang so verkompliziert?
Jetzt wird es, wie schon angekündigt, abenteuerlich, denn Schritt für Schritt zeigte sich, dass ich zwar durchstarten wollte, das übernommene Team jedoch damit überfordert war und mir dies – und das ist die Krux bei der Sache – auch nicht frühzeitig und offen kommuniziert hat.
Im Zuge der Übernahme hatte ich in Vorgesprächen den Verbleib des bisherigen Teams geklärt. Ich war froh, nicht auf Personalsuche gehen zu müssen und meinte, das Team wird mich bei Fragen fragen und mit Anliegen auf mich zukommen. Soweit die Ausgangssituation. Die erste Andeu-

tung, dass die Dinge doch nicht so einfach sind, war die Praxissoftware. Diese wollte ich switchen auf die Software, die ich kannte (Dampsoft), aber das Team war zögerlich. Ich lenkte ein, mit der bisherigen Software LinuDent weiterzumachen, den geplanten Umbau abzuwarten und dann zu wechseln. Nur kannte ich eben die verwendete Software nicht so gut und musste mich so weitestgehend auf das Team verlassen, das zu diesem Zeitpunkt aus einer Rezeptionistin, die auch gleichzeitig die Abrechnung machte, einer Assistentin in Vollzeit, einer Assistentin in Teilzeit und einer Prophylaxehelferin bestand. Eine meiner ersten Maßnahmen als Chefin war es, in Rücksprache mit dem Team, die Praxisöffnungszeiten zu erweitern, um das hohe Patientenaufkommen aufzufangen. Mein Team signalisierte mir hierfür die volle Mitarbeit und ich dachte, alles läuft gut.

… und gut war es doch nicht?
Nein, nichts war gut, nur ich wusste es eben noch nicht. Als ich dann mal durchgeatmet und auf mein Konto geblickt habe, sah ich eine klare Diskrepanz zwischen laut Praxissoftware vorhandenem Umsatz und meinem eigentlichen Kontostand. Und das bei mehr Patienten als eigentlich möglich ist. Und dann gingen bei mir die Alarmglocken an! Erst auf mein Nachfragen hin offenbarte mir die zuständige Mitarbeiterin, dass sie komplett überfordert war. Weder Rechnungen noch Mahnungen wurden noch sachgemäß gestellt und auch an uns gestellte Forderungen wurden nicht mehr beglichen, da sie gar nicht auf meinem Schreibtisch ankamen. Ich befand mich also – für mich – plötzlich in einem gefühlsmäßigen und realen Chaos und wusste, dass ich handeln musste. Ich bin mir sicher, wenn ich an dieser Stelle gewartet hätte, wäre ich mittelfristig gegenüber der Bank in Erklärungsnot geraten.

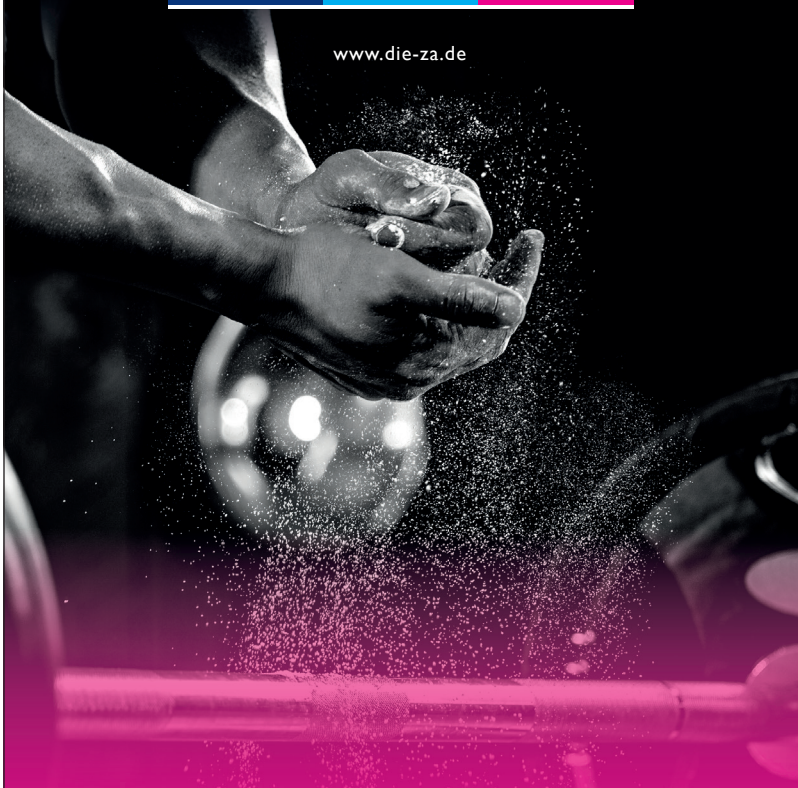
Was haben Sie dann gemacht?
Ich habe umgehend meinen Münchner Steuerberater kontaktiert und auch der Bank Bescheid gesagt. Dann habe ich mir eine bekannte, externe Kraft geholt und ein Abrechnungsunternehmen eingeschaltet. Das kann ich an dieser Stelle nur empfehlen: die Abrechnung mit Experten zu machen. Wir haben dann sofort ausstehende Rechnungen beglichen und Rechnungen wie Mahnungen gestellt. Innerhalb von zwei Monaten hatte ich wieder ein deutliches Plus auf dem Konto. Der Banker sagte mir dann später, dass meine Kommunikation wichtig und richtig war und er sich das von Gründern viel mehr wünschen würde. Letztlich gewinnt man ja durch Offenheit und eine aktive Problemlösung an Glaubwürdigkeit. Das habe ich auch daran gesehen, dass mir die Bank, in dieser Zeit und unabhängig von meinen unternommenen Schritten, eine Nachfinanzierung genehmigt hat. Ich hatte der Bank bewiesen, dass ich handeln konnte!

Welche weiteren Schritte sind Sie gegangen?
Klar war dann auch, dass ein Personalwechsel überfällig war. Das betraf unter anderem den Bereich Prophylaxe. Hier suchte ich kurzfristig nach einer Interimslösung und holte mir eine externe Prophylaxekraft ins

ANZEIGE

— DIE —
ZA

www.die-za.de



WIR MACHEN PRAXIS

Wir krempeln für Sie die Ärmel hoch –
und Ihre Praxis um.

Im positiven Sinne, denn wir machen Praxis.
Ob Factoring, Praxisoptimierung, Praxisneugründung, -übernahme oder -abgabe:
Mit unserem Rundum-Servicepaket bringen
wir Ihre Praxis gezielt voran.

Individuelle Abrechnungslösungen

Kompetente Beratung

Maßgeschneidertes Coaching

Leistungsfähige IT-Lösungen

Wobei können wir Sie unterstützen?
Wir freuen uns auf Sie! Rufen Sie uns an
unter 0800 92 92 582.

DIE ZA || ZA AG | ZA eG
ZAHNÄRZTE FÜR ZAHNÄRZTE

Team. Diese Prophylaxekraft war ein absoluter Glücksfall! Sadia de Kiden übernahm zu diesem Zeitpunkt nämlich nicht nur die Prophylaxe, sondern analysierte als Beraterin gleichzeitig auch die Praxisstruktur, gab mir wertvolle Tipps und half mir, den anstehenden Personalwechsel vorzubereiten. Letztlich ist aus dieser intensiven Zusammenarbeit eine Freundschaft entstanden. Ich habe dann innerhalb von drei Monaten und bis auf eine Kraft, das gesamte Team erneuert und von den bisherigen vier auf neun Mitarbeiter inklusive einer angestellten Zahnärztin erhöht. Durch die Hinzunahme eines Azubis sind wir jetzt insgesamt zehn Mitarbeiter in der Praxis. Was mir in der Zusammenarbeit mit meinen Mitarbeitern ganz wichtig ist, sind Wertschätzung und Offenheit. Darauf lege ich bei dem Teambuilding besonderen Wert, weil ich anhand des übernommenem Teams erleben konnte, was passiert, wenn diese Qualitäten im Umgang miteinander fehlen.

Welchen Weg sind Sie seit der Übernahme mit der Prophylaxe gegangen, wie sieht dieser Bereich heute in Ihrer Praxis aus?

Als ich ganz zu Beginn in die Praxis kam, gab es schon ein bestehendes Recallsystem. Hierfür gab es eine zuständige Mitarbeiterin, die sich dann aber durch meine technischen Neuerungen im Bereich Prophylaxe überfordert gefühlt hat. Und so haben sich unsere Wege getrennt. Im Zuge der personellen Veränderungen hatte ich auch beschlossen, meine Prophylaxe in der Schlagzahl zu erhöhen, sprich mehr Stunden dafür zu veranschlagen, weil ich hier einen Schwerpunkt legen wollte, und gleichzeitig den Bereich aufzuteilen und eine Zahnmedizinische Prophylaxeassistentin (ZMP) für den

Zudem möchte ich auch nicht die Räumlichkeiten erweitern, sondern in den kommenden Jahren vielmehr gezielt die Arztkapazität erhöhen, mit einer weiteren angestellten Kollegin oder einem Kollegen und einem ausreichenden, vielleicht sogar übermäßigem Personalpegel. Es gibt ja immer Ausfälle, die man nicht planen kann, längere Krankheiten, besondere Vorkommnisse im Familienkreis. Für genau diese Situationen möchte ich abgedeckt sein. Letztlich möchte ich so nicht nur den Praxisbetrieb notfallfest absichern, sondern mir ganz bewusst Freiräume für mein Privatleben schaffen. Denn mein Ziel ist es, in fünf Jahren nicht nur Zahnärztin zu sein, sondern gleichzeitig eine Familie zu haben und für sie da zu sein. Ich kann meine Pläne auch noch anders begründen: Mit mehr Größe und Umfang einer Praxis entstehen natürlich auch mehr Aufwand und Bürokratie und meine familiäre Praxis, die ich als Gegenstück zum ZMVZ empfinde, könnte unpersönlich werden. Es steigen die Risiken und der Stress, und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, die ich, wie viele berufstätige Frauen, erzielen möchte, würden sich deutlich verkomplizieren.

PSI 0 bis 2 sowie eine Dentalhygienikerin (DH) für den PSI 3 bis 4 einzustellen. Bis dahin gab es in der Praxis kein spezielles Konzept für die Parodontitistherapie. Durch diese Veränderungen konnten wir die Prophylaxe von 28 Stunden bei der Übernahme auf insgesamt 50 Stunden erheblich steigern. Und wir sind damit gut ausgelastet. Diese Steigerung verdanken wir letztlich der schon erwähnten Guided Biofilm Therapy. Das ist das derzeit modernste Prophylaxekonzept auf dem Markt. Hier arbeiten wir mit den neusten Pulvern und dem AIRFLOW® Prophylaxis Master von EMS. Die Anwendung der Software „ParoStatus“ sowie die Nutzung von Bildschirmen und Tablets tragen zu einer optimalen Patientenkommunikation bei. Die Investition in diesen Bereich habe ich früh und gezielt getätigt, weil wir gemerkt haben, wie gut wir mit dieser Konzept bei den Patienten ankommen. Und letztlich ist die Prophylaxe auch im Hinblick auf die finanzielle Sicherheit meiner Praxis eine wichtige und wertvolle Säule.

Und wo sehen Sie sich und Ihre Praxis in fünf Jahren?

Für mich ist die Einzelpraxis mit einem angestellten Zahnarzt und einem verlässlichen Praxisteam die ideale Form der Berufsausübung. Insofern wird das mein Modell auch in Zukunft bleiben.

Fotos: © Heerwagen Design Consulting

INFORMATION

Zahnarztpraxis
Eva-Marie Müller
Bahnhofplatz 4b, 85540 Haar
Tel.: 089 4605310
www.zahnaerztin-haar.de

08.11. – 09.11.
id infotage dental Frankfurt
Stand B 87

+ Deutscher Zahnärztetag
als Premium Partner
Foyer vor dem Saal Harmonie

BLUE SAFETY
Die Wasserexperten

MIT GEWINNSPIELEN AN DEN STÄNDEN!
Gewinnen Sie mit etwas Glück
ein iPhone oder iPad!

„Auch in Ihren Wasser führenden System müssen Sie den **Biofilm besiegen**.

Wie Sie **mit Wasserhygiene** gleichzeitig **tausende Euro sparen** und **Rechtssicherheit gewinnen**, verraten wir Ihnen in **Frankfurt**."

Dieter Seemann
Leiter Verkauf und
Mitglied der Geschäftsführung

BLUE SAFETY
Premium Partner
DEUTSCHER ZAHNÄRZTETAG
für den Bereich
Praxishygiene

Einfach vorab einen **Termin für Ihren Messebesuch** vereinbaren. Oder abseits des Trubels **in Ihrer Praxis**:

Fon **00800 88 55 22 88**
www.**bluesafety.com**/Messen

Biozidprodukte vorsichtig verwenden. Vor Gebrauch stets Produktinformation lesen.