Praxiserfolgsrezept

Design, Software und individueller Patientenservice

| Claudia Hytrek

Als Alfred Berger vor neun Jahren eine Zahnarztpraxis im schwäbischen Marbach am Neckar übernahm, hatte er ein vorrangiges Ziel: moderne Zahnmedizin an einem etablierten Standort auszuüben. Wir haben die Praxis Alfred Berger + Kollegen besucht und uns überzeugt: Mit innovativen Ansätzen in puncto Design und Software sowie mit einem individuellen Patientenservice ist ihm dies gelungen.

Anmeldebereich der Praxis: Unverwechselbares Erscheinungsbild: Klare Linien und eine reduzierte, weiß gehaltene Farbgebung dominieren.

Das rote Haus am Eck ist gewissermaßen eine Institution: Seit einem halben Jahrhundert finden die Anwohner von Marbach am Neckar darin eine Zahnarztpraxis, die sich über mehrere Generationen hinweg etabliert hat. Eine modern anmutende Glastür lässt jedoch erahnen, dass sich hinter den alten Mauern ein junges, innovatives Ambiente verbirgt. 2004 übernahm Alfred Berger die Praxis in der Bahnhofstraße. Behutsam und mit Rücksicht auf die enge Bindung des übernommenen Patientenstammes an die Traditionspraxis verwirklichte er seine Vorstellungen mit einer sanften Modernisierung. Zunächst investierte er in Geräte auf dem neuesten Stand der Technik und setzte gleichzeitig mit einer frischen Zahnmedizin neue Impulse. Nach rund einem Jahr nahm Berger schließlich einen kompletten Praxisumbau vor. Binnen kürzester Zeit wurden die bestehenden Räumlichkeiten kernsaniert und ein neues, unverwechselbares Erscheinungsbild mit klaren Linien und reduzierter, weiß gehaltener Farbgebung geschaffen.

„Um sensationelle Zahnmedizin anbieten zu können, fehlte allerdings noch ein entscheidender Baustein", sagt Herr Berger rückblickend: Ein Werkzeug, um den Praxisalltag professionell zu managen. Diese Lücke schloss die Entscheidung für eine Praxismanagement-Software, mit deren Hilfe reibungslose Arbeitsabläufe und damit ein exzellenter Auftritt und Kundenservice gegenüber dem Patienten sichergestellt werden sollten. „Ich wollte die beste Software, die es auf dem Markt gibt", berichtet Alfred Berger, „und habe mich für CHARLY von der solutio GmbH entschieden." Mittlerweile setzt Berger die Software seit acht Jahren konsequent und mit Erfolg ein.

An insgesamt acht Arbeitsplätzen unterstützt CHARLY Behandler und Praxisteam entlang der gesamten Prozesskette zahnärztlicher Abläufe – von der Patientenaufnahme bis hin zur Abrechnung. Da die digitale Akte des Patienten an jeder Arbeitsstation aufrufbar ist, sind eine optimierte Praxisorganisation und eine individuelle Betreuung von A wie Anamnese bis Z wie Zahnersatz möglich. Seit Kurzem zeigt sich diese professionelle Durchgängigkeit und das frische Image auch beim Ausfüllen eines Anamnesebogens: Mithilfe einer entsprechenden Applikation der Praxismanagement-Software können Patienten ihre Anamnesedaten direkt auf einem iPad® eintragen und den Bogen digital unterschreiben. Ist der Patient schließlich im Behandlungszimmer, sind dies auch

GUM® PERIOBALANCE® – PROBIOTISCHE LUTSCHTABLETTEN FÜR IHRE ZAHNFLEISCHGESUNDHEIT

Die **innovative** und **natürliche** Lösung, um Zahnfleischproblemen entgegen zu wirken

SUNSTAR
G·U·M®
PERIOBALANCE®

Durch die **probiotische Wirkungsweise** wird das **Gleichgewicht** der **oralen Mikroflora wieder hergestellt** und dadurch die natürlichen **Abwehrmechanismen** des Mundes **gestärkt**.

- ✔ Enthält *Lactobacillus reuteri* Prodentis®, die patentierte Kombination von zwei Bakterienstämmen vom *Lactobacillus reuteri*.[1]
- ✔ Hilft bei der Reduktion von Plaquebildung[2], Entzündungen[3] und Gingivitis[2,3]
- ✔ Keine Geschmacksirritationen
- ✔ Hohe Compliance – nur eine Lutschtablette pro Tag

[1] *L. reuteri AT CC 55730 und L. reuteri AT CC PTA 5289.* [2] *Krasse P et al. Swed Dent J 2006; 30: 55-60.* [3] *Twetman S et al. Acta Odonto Scand 2008; 1-6.*

www.sunstarGUM.de

SUNSTAR

Sunstar Deutschland GmbH · Aiterfeld 1 · 79677 Schönau
Tel. 07673 885 10855 · Fax 07673 885 10844 · service@de.sunstar.com

Wartezimmer: Ausgezeichnete Servicequalität: Die Praxis wird von Patienten gerne weiterempfohlen.

Alfred Berger: Zufriedener Praxisinhaber – Das Konzept geht auf.

seine aktuellen Daten, die mit einem Klick automatisch in die Software übertragen wurden und so dem Zahnarzt im Behandlungszimmer direkt vorliegen.

Puls der Praxis spüren

Wichtige Kennzahlen behält Alfred Berger stets im Blick, indem er das Management-Informations-System (MIS) der Software intensiv nutzt. „Hier spüre ich den Puls der Praxis", erklärt der Zahnmediziner den zentralen Vorteil des in CHARLY integrierten Controlling. Detaillierte Statistiken geben über die aktuellen Warte- und Behandlungszeiten sowie über die Entwicklung der Patientenzahlen Aufschluss. So weiß Herr Berger beispielsweise mit wenigen Klicks, dass er 90 Prozent des übernommenen Kundenstammes behalten und diesen darüber hinaus deutlich erweitert hat. Sogar aus dem rund 30 Kilometer entfernten Stuttgart reisen Patienten an. Mit diesem Wissen lässt sich die Praxis proaktiv steuern und wirtschaftlich führen.

„Ist man einmal an durchgängige, digitale Prozesse gewöhnt, möchte man nicht mehr darauf verzichten." Denn die reibungslosen Praxisabläufe sorgen für einen professionellen Praxisauftritt, den der Patient als perfekten Service wahrnimmt. Berger schätzt vor allem, „dass alles aus einer Hand kommt." Das gilt sowohl für die ganzheitliche Praxismanagementsoftware als auch für die Philosophie der Praxis. Auf 400 Quadratmetern sorgen vier spezialisierte Zahnärzte, zehn Mitarbeiterinnen in der Assistenz, zwei zahnmedizinische Prophylaxeassistentinnen, eine Verwaltungsassistentin, eine Praxismanagerin sowie zwei Zahntechniker für einen Rundum-Service entlang des gesamten Spektrums zahnmedizinischer Leistungen. Alfred Berger selbst, der zuvor in der Abteilung Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie des Klinikums Fulda sowie in einer Karlsruher Praxisklinik beruflich Station gemacht hatte, legt seinen Schwerpunkt auf Oralchirurgie und Prothetik. Neben Implantologie und Zahnerhaltung wird auch die Zahnheilkunde für die kleinen Patienten großgeschrieben. Die Individualprophylaxe für Kinder findet dabei nicht nur in der Praxis statt. Berger und sein Team besuchen auch Kindergärten in der Marbacher Umgebung und bauen mit speziellen Aktionen Zahnarztängste ab. So geschehen Anfang des Jahres, als Christian Bahrmann, bekannt aus dem Kinderkanal der Fernsehsender ARD und ZDF, gemeinsam mit dem aufgeweckten blauen Kikaninchen im Rahmen eines Meet and Greets in der Praxis zu Gast waren. Bergers Engagement im Bereich der sozialen Verantwortung geht noch weiter: Auch kulturelle Events für Theaterliebende und Tanzworkshops für Jugendliche mit Detlef D! Soost werden von der Praxis unterstützt! Dies setzt Akzente jenseits der klassischen Zahnarztpraxis. „Der Praxis geht es gut", erklärt Berger seine Motivation hinter Veranstaltungen wie diesen. „Das haben wir nicht zuletzt den Patienten zu verdanken, die zu uns in die Praxis kommen – daher möchte ich gerne etwas zurückgeben."

Fazit

Das Konzept von Alfred Berger geht auf. Seine Patienten schätzen die hochwertige Behandlung und den ausgezeichneten Service nachweisbar. Erst kürzlich erhielt die Praxis das Gütesiegel „Ausgezeichnete Servicequalität". Zahlreiche positive Patientenbewertungen im Rahmen der Aktion „Top-Service vor Ort" bescheinigen, dass die Praxis gut angenommen und von Patienten gerne weiterempfohlen wird. Voller Ideen, Energie und unterstützt durch eine Software, die reibungslose, professionelle Abläufe in der Praxis ermöglicht, verfolgen Alfred Berger und seine Kollegen auch in Zukunft ihr Ziel, möglichst beste Zahnmedizin zu etablieren.

solutio GmbH
Infos zum Unternehmen

kontakt.

Praxis Alfred Berger + Kollegen
Zahnärzte Implantologie
Bahnhofstraße 5, 71672 Marbach
Tel.: 07144 818890-0
E-Mail: praxis@alfred-berger.de
www.alfred-berger.de

3Shape TRIOS®

Noch nie wurden Abdrücke so einfach erstellt

SCAN IN COLOR

3Shape TRIOS® ist die Lösung für intraorale Digitalabdrücke der nächsten Generation. Erstellen Sie auf einfache Weise präzise Digitalabdrücke, und senden Sie die Patientenfälle durch einen einzigen Mausklick direkt an das Labor.

3Shape TRIOS®

- Ohne Sprayen und Puder für optimale Präzision und Patientenkomfort
- Optimierte Ultrafast Optical Sectioning Software - jetzt um 40% schneller
- Umfassende Palette dentaler Anwendungen, einschließlich Implantatabutment-Fälle
- Sofortige Auswertung von Abdruck und Okklusion, intelligentes Scanbearbeitungswerkzeug
- Autoklavierbare Scannerspitze mit Antibeschlagheizung
- Wählen Sie TRIOS Color oder TRIOS Standard

TRIOS® Pod-Lösung
Nutzen Sie TRIOS® zusammen mit Ihrem iPad, Laptops, PCs in den Behandlungsräumen, oder mit den in die Behandlungsstühle integrierten PCs.

Bleiben Sie auf dem Laufenden mit den aktuellen News, Produktankündigungen, Sonderangeboten, Artikeln und mehr.

Abonnieren Sie unseren Newsletter - Digitale Trends

Scannen Sie zum Anmelden den QR-Code.

Folgen Sie uns auf: