



Coaching Consulting Controlling
für Zahnärzte und Ärzte

T&T – News

Der Praxiscoaching-Newsletter
für ZahnArzt & Praxis

Newsletter No.2 | August 2009

• DIE RICHTIGE REGIE

» A-, B- oder C-Mitarbeiter?

• VERGÜTUNGEN NACH DEM CAFETERIA-SYSTEM

» Mehr Motivation durch weniger Abzüge!

• DER FALL AUS DEM MEDIZINRECHT

» OVG Nordrhein-Westfalen: Bezeichnung als „Praxis für Zahnheilkunde und Implantologie“ unzulässig

• VOM QUALITÄTSMANAGEMENT BIS ZUM ONLINE-COACHING:

» Optimal abrechnen durch Qualitätsmanagement und Controlling

• NEUER KOOPERATIONSPARTNER

» Dentalbörse stellt sich vor

• TAFURO & TEAM INTERN

» Professionelles Marketing in der Masterpraxis in Amsterdam

» Sicher in die Zukunft: ADAC – Fahrsicherheitstraining in Lüneburg

Sehr geehrte Zahnärztinnen und Zahnärzte,

es ist wieder einmal soweit – die neueste Ausgabe der T&T – News steht Ihnen ab heute zur Verfügung!

Ausgabe 2 hat den Schwerpunkt Teamführung. Dabei haben wir unsere Erfahrungen und Fortbildungen der letzten 15 Jahre ausgewertet und bemerkt, dass es auch A-, B- und C- Mitarbeiter gibt. Wie Sie diese erkennen und wie Sie dann mit solchen umgehen, verraten wir Ihnen auf den folgenden Seiten und bei Interesse gerne im Rahmen eines Seminars oder Einzelcoachings.

Cornelia Pahl – Steuerberaterin in der Steuerberatungsgesellschaft KOEP mit Sitz u.a. in Bad Segeberg - hat extra für Tafuro & Team einen Artikel zum Thema "Vergütung nach dem Cafeteriasystem" geschrieben. Hier zeigt sie einige legale Möglichkeiten auf, damit bei Ihrem Team mehr Netto herauskommen kann – und Sie zudem Nebenkosten einsparen können.

Auch die weiteren Berichte versprechen "fachliche Brisanz". Rechtsanwalt Christian Gerdts stellt Ihnen in dieser Ausgabe einen aktuellen Fall zum Werberecht vor, Dorothee Schulte stellt das System dar, dass Tafuro & Team mit seinen Kunden zur Optimierung der Abrechnung – inklusive der Einbindung vom Qualitätsmanagement und einer Online-Umsetzungskontrolle - seit Ende Juni anbietet. Das Konzept ist zwar erst einige Tage "auf dem Markt", der große Erfolg zeigt aber, dass hier eine Optimierung in vielen Praxen möglich ist.

Natürlich werden Sie auch über unsere Aktivitäten in den letzten Monaten informiert. Im Fokus stehen hier 2 "Events", zum einen die Einladung von Herrn Drs. Colenso Jansen an Tafuro & Team zum Generalthema "professionelles Marketing in der Masterpraxis" neben Herrn Prof. Dr. Gerhard Riegl (Deutschlands Nr. 1 in Sachen Marketing im Gesundheitswesen) auf der Fortbildungsveranstaltung der "Masterimplantologen" in Amsterdam zu referieren.

Zum anderen wurde am 24.06.2009 im Rahmen des 1.ADAC-Fahrsicherheitstrainings von Teichmann-Events, Schulteconcept sowie Tafuro & Team Spaß und Fachwissen groß geschrieben. Mehr dazu auf den Folgeseiten.

Herzliche Grüße aus Hamburg,

Wenn Sie als Praxisinhaber sich auf Ihre primäre Funktion als Behandler konzentrieren möchten, werden Sie nicht darum herum kommen, Aufgaben zu delegieren. Hierbei sollte es nicht nur um so genannte "niedere" Dienste gehen, sondern möglichst auch um die verantwortungsvollen Parts. Mit dem richtigen Konzept zur Mitarbeiterführung schaffen Sie es, Ihre Truppe zu motivieren und die guten Mitarbeiter auch langfristig an Ihre Praxis zu binden.



Dörte Kruse & Franco Tafuro

Das Zusammenspiel von Zahnarzt und Team ist eines der wichtigsten Erfolgskriterien für die moderne Zahnarztpraxis. In einem guten Ensemble kann sich einer auf den anderen verlassen - der Zahnarzt auf seine Mitarbeiter genauso wie diese untereinander. Zuständigkeiten sind klar definiert, Schlüsselpositionen idealerweise mit einer Vertretung doppelt besetzt.

Was viele schon immer ahnten wird durch unsere Analysen der Gesamt-Praxissituation bestätigt: Sie können Mitarbeiter in drei Gruppen einteilen:

- A-Mitarbeiter: Er zieht den Karren (20 %)
- B-Mitarbeiter: Er läuft nebenher (60 %)
- C-Mitarbeiter: Er sitzt auf dem Karren und lässt sich ziehen (20 %)

Dies bedeutet, dass A-Mitarbeiter durch den höheren Output nicht notwendigerweise teurer als B- oder C-Mitarbeiter sind. Nach unseren Beobachtungen gehen wir davon aus, dass B-Mitarbeiter mindestens 20 % weniger leisten als A-Mitarbeiter. Bei C-Mitarbeitern sind es sogar 50 % Minderleistung im Verhältnis zu A-Mitarbeitern. Hochgerechnet auf eine Praxis mit 20 Mitarbeitern ergibt sich daraus schnell ein Verschwendungspotenzial von knapp 200.000 Euro!

Es lohnt sich also für Sie Ihre Mitarbeiterinnen einmal näher unter die Lupe zu nehmen. Mit dem dann für Ihr bestehendes Team geeigneten Führungsstil können Sie anschließend Ihr Team auf Erfolgskurs bringen.

Welcher Führungsstil passt zu Ihnen?

Sie können im wesentlichen drei unterschiedliche Stile der Mitarbeiterführung unterscheiden:

Dabei hat sich der **kooperative Führungsstil** bisher am besten bewährt. Hierbei treffen Sie mit Ihren Mitarbeitern verbindliche Vereinbarungen über die Ziele und übertragen ihnen ein möglichst hohes, individuell auf die Mitarbeiterpersönlichkeit abgestimmtes Maß an Verantwortung. Die Mitarbeiter können so Ihre Kompetenzen ausleben, statt dass sie Ihnen genommen werden. Das langfristige Coachingziel ist hierbei, dass Ihre Mitarbeiter sich gerne weiterentwickeln und einen eigenen Praxisbereich (zum Beispiel Prophylaxe, Rezeption) eigenständig managen.

Beim **autoritären Führungsstil** führen Sie Ihre Mitarbeiter wie ein Marionettenspieler seine Puppen. Die Kompetenzen über nahezu alle Arbeitsabläufe liegen bei Ihnen und Ihre Angestellten fungieren weitgehend als Befehlsempfänger. Bei diesem Führungsstil verrichten Mitarbeiter ohne Eigeninitiative "Dienst nach Vorschrift" und haben Angst, Fehler zu machen. Dabei verschenken Sie wertvolle Potenziale: zum einen weil Sie bei Ihren Mitarbeitern jede Form von Eigeninitiative unterdrücken und damit Frust produzieren und zum anderen weil Sie sich selbst um alles kümmern und sich nicht auf die Erwirtschaftung der Umsätze konzentrieren können.

Der Führungsstil des "**Laisser-faire**" zeichnet sich paradoxerweise vor allem durch Führungslosigkeit aus. Hierbei überlassen Sie Ihre Mitarbeiter weitestgehend sich selbst und verzichten auf Zielvereinbarungen, Vorgaben, Anleitungen oder Feedback. Die Angestellten fühlen sich meist desorientiert und oft überfordert. Auch hier verpuffen wertvolle Potentiale, und zwar auf Grund von fehlender Führung.

Beim kooperativen Führungsstil bündeln Sie die Kräfte aller, um auf ein übergeordnetes Ziel hinzuwirken. Sie als Regisseur machen Ihr Team mit Ihren Praxiszielen vertraut und legen anschließend mit allen gemeinsam den individuellen Fahrplan dafür fest. Die einzelnen Teammitglieder verstehen sich als Teil des Ganzen und ziehen an einem Strang. Für Ihre Zahnarztpraxis bedeutet das: Die Mitarbeiter identifizieren sich mit Ihren Zielen und bieten zur Realisierung ihre gesamten fachlichen und persönlichen Ressourcen auf.

Bonus-Malus-System – Erfolge und Misserfolge "zahlbar" machen

Auf der Basis eines individuellen Bonus-Malus-Systems können Sie Ihr Team am Erfolg beteiligen, aber auch am Misserfolg. Bei der individuellen Gestaltung Ihres Bonus-Malus-Systems sollten zahlreiche Faktoren berücksichtigt werden: u. a. eine Anknüpfung an den Unternehmens- und Abteilungserfolg, die Berücksichtigung von Krankheits- bzw. Anwesenheitstagen, das Einbringen von Verbesserungsvorschlägen und die Gewinnung von Neupatienten. Ein professioneller Berater hilft Ihnen dabei, ein solches System motivierend und klar strukturiert, sowie einfach im Alltag umsetzbar zu machen. Dann liegt es beim Team, die vereinbarten Maßnahmen auch umzusetzen. Hierbei haben gute Mitarbeiterinnen nicht nur individuelle und quantitative Ziele im Auge, sondern achten generell auf die positive Entwicklung Ihrer Praxis. Reichen bei der Umsetzung der Vorgaben die Ressourcen Ihres aktuellen Teams nicht aus, sollten Sie vor einer Umbesetzung innerhalb des Teams nicht zurückschrecken oder auch eine Neueinstellung in Betracht ziehen.

Unter vier Augen

Ihre individuelle Mitarbeiterförderung sollte basieren auf einer Reihe Teambildender und Motivationssteigernder Verhaltensregeln. Türöffner in Sachen Teammotivation sind sicherlich Freundlichkeit und gegenseitiger Respekt im Umgang miteinander. Konflikte sollten Sie unter vier Augen, am besten hinter verschlossenen Türen, austragen und Kritik möglichst in sachlicher und konstruktiver Form vorbringen. Und denken Sie als Teamleiter auch daran Ihre Mitarbeiterinnen angemessen und ehrlich zu loben und auch mal ein Ohr für private Belange zu haben. Regelmäßige Teammeetings und interne Praxisworkshops sind ideal, um die eigenen Ziele zu präsentieren, relevante Themen zu besprechen und gemeinsam mit Ihrem Team verbindliche Lösungswege abzustimmen und zu kontrollieren. Besonders motivierend wirken auch gelegentliche gemeinsame Freizeitaktivitäten, wie z.B. ein Kochkurs, der Besuch eines Sportevents oder ein gemeinsames Abendessen.

Fazit

Sie als Praxisinhaber und Ihr Team sind aufeinander angewiesen. Mit der richtigen Teamführung wird es Ihnen gelingen, qualifiziertes Personal langfristig an die Praxis zu binden. Dazu gehört auch ein klares Konzept für die Beteiligung des Teams am Erfolg und Misserfolg der Praxis. So können Sie auch bei Personalausfall Engpässe vermeiden und Praxisabläufe reibungslos gestalten. Ihre Mitarbeiter schauen dann vermehrt über ihren Tellerrand hinaus, denken vernetzt und behalten die Praxis auch als Ganzes im Auge. Wenn Sie Ihrem Team die Möglichkeit geben Ihre Fähigkeiten kreativ in die Praxisentwicklung einzubringen werden sie alles geben, um ihre Aufgabe zu erfüllen und sich weiterzuentwickeln. Durch ein konstruktives Feedback sind sie motiviert, ihre eigenen Ziele und die Ihrer Praxis miteinander zu verbinden und umzusetzen. Nutznießer ist auch der Patient, der sich in einer Praxis, in der alle Mitarbeiterinnen spürbar als Team zusammenarbeiten, menschlich und medizinisch gut aufgehoben fühlt.

**STEUERBERATER-TIPP:
MEHR MOTIVATION DURCH WENIGER
ABZÜGE!**



*Cornelia Pahl, Steuerberaterin
Koep Steuerberatungsgesellschaft mbH
An der Trave 122, 23795 Bad Segeberg*

Vergütungen nach dem Cafeteria-System

Ärgerlich! Geplant war die Motivation Ihrer Mitarbeiter durch eine Gehaltserhöhung. Entstanden ist aber Frust bei den Mitarbeitern, weil nach Abzug von Steuern und Sozialabgaben von dem Mehrbetrag nur wenig übrig bleibt.

Vielleicht haben Sie das auch schon erlebt und suchen nach besseren Möglichkeiten, die Motivation der Mitarbeiter zu fördern und sie an Ihr Unternehmen zu binden? Diese bietet ein innovatives Vergütungssystem, das so genannte Cafeteria-System. Dabei können Arbeitnehmer soziale Leistungen aus vom Arbeitgeber vorgegebenen Alternativen entsprechend ihren persönlichen Bedürfnissen und Präferenzen wählen, ähnlich einem Menüplan in der Cafeteria. Entscheidend dabei ist, dass sich der Arbeitnehmer innerhalb eines bestimmten Budgets zwischen verschiedenen Vergütungsbestandteilen entscheiden kann.

Beispiel für einen "Büffetplan":

- » Altersteilzeit
- » Benzingutschein
- » Direktversicherung (betriebliche Altersvorsorge)
- » Fahrkostenerstattung
- » Firmenwagen
- » Parkplatzgestellung
- » Überlassung eines Mobiltelefons
- » Verbilligter Monatbeitrag für ein Fitnesscenter
- » Mobile Massage am Arbeitsplatz
- » Verbilligte Überlassung eines PC
- » Zuschuss für Internetnutzung
- » Zuschuss für Kinderbetreuung

Genutzt werden kann das System sowohl für anstehende Gehaltserhöhungen als auch als Gratifikation für besondere Leistungen. Ziel dabei ist, durch die geschickte Anwendung von begünstigten Gehaltselementen erhebliche Beträge an Lohnsteuern und Sozialabgaben zu sparen.

Zur Verdeutlichung zwei Beispiele für das Cafeteria-System:

Gutscheine für Waren und Dienstleistungen

Zahlen Sie Ihrem Mitarbeiter eine Prämie von 40 €, wird seine erste Freude sicher getrübt, sobald er seine Gehaltsabrechnung geöffnet hat: Nach den Abzügen bleiben nicht einmal 20 €!

Unser Vorschlag: Verschenken Sie z.B. einen Benzingutschein zum Tanken an Ihrer Tankstelle. Die Freude wird nachhaltig sein! Bei Ihrem Mitarbeiter kommen die 40 € in voller Höhe an.

Zum Hintergrund: Sachbezüge bis zu 44 € sind von der Lohnsteuer und der Sozialversicherung befreit. Wichtig ist die Abgrenzung zum Barlohn, für den es keine Befreiung gibt.

Folgende Regeln sind dabei unbedingt einzuhalten:

Einlösung des Gutscheines erfolgt nicht beim Arbeitgeber sondern bei einem Dritten (z.B. bei der Tankstelle)

Die Ware oder Dienstleistung ist in Art und Menge genau zu bezeichnen (z.B. Kraftstoffart und Litermenge)

Ein anzurechnender Betrag oder Höchstbetrag darf nicht ausgewiesen sein.

Der Clou: Der Vorteil dieser Vergütungsmöglichkeit liegt nicht nur auf der Arbeitnehmerseite. Auch Sie als Arbeitgeber sparen die Arbeitgeberanteile zur Sozialversicherung.

Tipp:

Vorsicht bei den Mini-Jobs! Der Arbeitslohn bei Mini-Jobs von bis zu 400 € wird vom Arbeitgeber pauschal versteuert. Die Gutscheinregelung ist auch in diesen Fällen möglich. Überschreitet der Sachbezug die 44-Euro-Freigrenze um nur einen Cent, wird der gesamte Arbeitslohn regulär steuer- und sozialversicherungspflichtig.

Gesundheitsförderung

Mens sana in corpore sane - ein gesunder Geist in einem gesunden Körper. Gesunde und motivierte Mitarbeiter sind erstens zufrieden und zweitens ein Gewinn für den Chef. Dies hat auch die Bundesregierung erkannt und fördert diese win-win-Situation. Seit 2008 können Arbeitgeber gesundheitsfördernde Maßnahmen ihrer Arbeitnehmer abgabenfrei unterstützen. Für Leistungen zusätzlich zum Gehalt bis zu 500 € jährlich werden weder Lohnsteuer noch Sozialversicherungsbeiträge erhoben.

Begünstigt sind folgende Handlungsfelder:

- » Bewegungsgewohnheiten
- » Ernährung
- » Stressbewältigung und Entspannung
- » Suchtmittelkonsum

Ein Beispiel:

Sie engagieren einen Physiotherapeuten zur mobilen Massage am Arbeitsplatz. Nicht nur eigenbetriebliche Leistungen sind begünstigt, sondern auch Zuschüsse an den Arbeitnehmer für entsprechende Maßnahmen.

Ein Beispiel:

Sie übernehmen die Kosten für den Yoga-Kurs Ihrer Angestellten. Beiträge an einen Sportverein oder ein Fitnessstudio fallen allerdings nicht unter diese Regelung.

Tipp:

Wenn Sie Ihren Arbeitnehmern solche Zuschüsse zahlen, nehmen Sie einen Nachweis zu Ihrer Lohnakte, aus dem die Höhe der Aufwendungen sowie die Art der gesundheitsfördernden Maßnahme hervorgehen.

DER FALL AUS DEM MEDIZINRECHT



RA Christian Gerds
Fachanwalt für Medizinrecht
kwm - kanlei für wirtschaft und medizin
Ballindamm 8 - 20095 Hamburg

OVG Nordrhein-Westfalen: Bezeichnung als "Praxis für Zahnheilkunde und Implantologie" unzulässig

Es ist unter Beratern von niedergelassenen Zahnmedizinern allgemein bekannt, dass Zahnärzte, die erwiesenermaßen ihren Tätigkeitsschwerpunkt im Bereich der Implantologie haben, gerne hierfür werben, indem sie ihre Praxis als "Praxis für Implantologie" bezeichnen. Eine Recherche über Google zeigt, dass diese Bezeichnung vielfach gewählt wird und somit als durchaus gängig bezeichnet werden darf. Ein aktueller Beschluss des OVG Nordrhein-Westfalen (Beschluss vom 26.09.2008, Az. 13 B 1165/08) führt aber dazu, dass diese Art der Werbung als berufswidrig und somit als unzulässig zu qualifizieren sein dürfte. Nach Auffassung des Gerichts ist die Verwendung der Bezeichnung "Praxis für Zahnheilkunde und Implantologie" irreführend und darf deswegen untersagt werden. Eine irreführende Werbung ist nach Maßgabe des § 21 der Berufsordnungen der Zahnärztekammern eine berufswidrige Werbung.

Der Fall:

Eine Anzeige eines Zahnarztes, die diese Bezeichnung enthält, sei nach Auffassung des Gerichts geeignet den Patienten zu verunsichern und zu verwirren und sei infolgedessen irreführend.

Das Gericht stellte bei der Begründung der Entscheidung – korrekterweise – auf die Wirkung des Betrachteten und somit insbesondere auf den "Durchschnittspatienten" ab. Dieser würde bei der genannten Bezeichnung von einer Bezeichnung, die von der Zahnärztekammer zugelassen ist, und/oder von einer besonderen Qualifikation des Zahnarztes ausgehen. Es werde der Eindruck erweckt, es handele sich bei der "Implantologie" somit um eine eigenständige besondere Qualifikation des Praxisinhabers. Es handele sich aber lediglich um einen Teilbereich der Zahnheilkunde, der im Grundsatz ohne jede zusätzliche Qualifikation ausgeübt werden könne. Somit handelt es sich unter Zugrundelegung der Argumentation des Gerichts um eine unzulässige Werbung mit Selbstverständlichkeiten, die von jeher von der Rechtsprechung als unzulässig qualifiziert wird.

Das Gericht stellt ausdrücklich fest, dass es für die Entscheidung rechtlich unerheblich ist, ob der Tätigkeitsschwerpunkt des werbenden Zahnarztes tatsächlich im Bereich der Implantologie liegt und ihm das Führen des Tätigkeitsschwerpunkts von der Kammer gestattet wurde. In diesem Fall muss den Angaben jedenfalls das Wort "Tätigkeitsschwerpunkt" vorangestellt werden.

Fazit:

Trotz aller Liberalisierungen im zahnärztlichen Werberecht ist nach wie vor festzustellen: Unbegrenzte Werbemöglichkeiten für Zahnärzte bestehen nach wie vor nicht. Es ist stets im konkreten Einzelfall zu überprüfen, ob eine Werbemaßnahme rechtlich angreifbar ist, um sich bereits im Vorfeld möglicher Risiken und drohender wirtschaftlicher Konsequenzen bewusst zu sein und dies mit den bezweckten Vorteilen der geplanten Werbeaktion abzuwägen.

VOM QUALITÄTSMANAGEMENT BIS ZUM ONLINECOACHING:



*Dorothee Schulte
Betriebswirtin für Management im Gesundheitswesen
Oedemer Weg 8 / 21335 Lüneburg*

Optimal abrechnen durch Qualitätsmanagement und Controlling

Die Integration eines professionellen Qualitätsmanagements bietet Ihrer Praxis relativ kurzfristig die Chance auf ein System, in dem alles einheitlich, ordentlich, nachvollziehbar und schnell abrufbar ist. Das QM wird hierbei in Form und Umfang speziell auf Ihre Praxis und Ihre Anforderungen abgestimmt.

Die Vorzüge liegen auf der Hand: Sie erhalten eine verbesserte Kommunikation mit Patienten und Mitarbeitern, einen effizienteren Einsatz Ihrer Mitarbeiter, Rechtsicherheit durch die Einhaltung von Vorschriften, einen Überblick über sämtliche Arbeitsprozesse unter Qualitätsaspekten, sowie eine Reproduzierbarkeit von medizinischen, hygienischen und organisatorischen Maßnahmen durch die Dokumentation. Wenn Sie mit den gesetzlichen Vorgaben als Basis beginnen und dann analysieren, an welcher Stelle in der Praxis die Neuordnung am wichtigsten ist, sind sie auf dem richtigen Weg in eine sichere Zukunft.

Effektives QM am Beispiel Abrechnung und Dokumentation:

Wenn in Ihrer Praxis Behandlungsstandards definiert werden, gelingt die optimale Abrechnung mühelos. Eine der grundlegenden Voraussetzungen ist hierfür die vollständige Dokumentation. Der Eintrag der Behandlung erfolgt entweder direkt nach der Behandlung in die Karteikarte oder noch besser bei karteiloser Praxisführung direkt im Computer. Dabei hat die karteilose Praxisführung bereits den Vorteil mindestens einen Arbeitsgang zu sparen und beugt damit einem Honorarverlust von bis zu 30 % vor. Nicht selten stapeln sich noch heute in vielen Praxen die Karteikarten über Tage hinweg im Büro des Zahnarztes. Dadurch fällt ein unnötiges Suchen der Kartei an und dies erhöht zusätzlich das Risiko, wichtige Einträge zu vergessen. Daher sollte prinzipiell folgender Leitsatz gelten um Honorarreinbußen zu vermeiden: "Nur was dokumentiert wird kann auch berechnet werden!"

Daneben sollten folgende Grundsätze im gesamten Praxisteam verinnerlicht sein:

- » Bei jedem Patientenkontakt, d.h. auch bei telefonischen Anfragen, wird die Patientenkartei hinzugezogen bzw. wird der Patient im Computer aufgerufen. Wünsche und Anliegen des Patienten werden dokumentiert, das erleichtert die evtl. Berechnung und die spätere Behandlung
- » Im Behandlungszimmer werden sofort alle erbrachten Leistungen und sachlichen Informationen dokumentiert, auch wenn diese im ersten Moment keine abrechenbare Gebührenposition darstellen
- » Behandlungsänderungen werden ebenfalls gewissenhaft dokumentiert
Alle Medikamente, Materialien, Aufklärungen, Anwendungen werden stichpunktartig dokumentiert
- » Abweichungen vom Standard werden verzeichnet

Zur Erleichterung der Dokumentation können Abkürzungen verwendet werden die dem gesamten Team geläufig sein müssen. Eine Checkliste kann gute Dienste als Gedächtnisstütze und für neue Mitarbeiter leisten.

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser

Ein weiteres Hilfsmittel der Honorarsicherung ist die konsequente Kontrolle der Dokumentation und der Leistungen. Damit entscheiden Sie ob und wie viele Einnahmen verloren gehen.

Auch wenn sie bereits die vielen Vorteile der karteilosen Praxisführung nutzen, wie:

- » Verkürzung der Abläufe, mehr Zeit für die Behandlung
- » Einsparung von Arbeitsgängen, kein Einsortieren, Aussortieren und Suchen mehr
- » Schneller Zugriff von jedem Arbeitsplatz auf die Patientendaten
- » Lagerraum für Karteikarten entfällt
- » Kosten für Karteikarten, Einlegeblätter und Zubehör entfallen

oder mit dem Gedanken spielen ihre Praxis umzustellen, sollte ein wirkungsvoller Gegencheck der Dokumentation erfolgen. Welche Patienten waren zur Behandlung da? Ist die geplante Behandlung erfolgt und sind alle Leistungen eingetragen?

Das Controlling sollte vom Zahnarzt selbst, der Praxismanagerin oder auch extern durch ein Online-Coaching erfolgen. Eine erfahrene Praxismanagerin kann anhand guter Dokumentation die Leistungseingabe auf Plausibilität prüfen und ggf. nach Rücksprache ergänzen.

Ein weiteres Hilfsmittel, um Verluste zu vermeiden, ist das Anlegen von Behandlungskomplexen im Computerabrechnungsprogramm. Nach vorheriger Analyse sämtlicher Standardbehandlungen (z.B. 01-Sitzung, Füllungen, Präparation, PA-Behandlung, Implantation etc.) können diese erfasst werden und ermöglichen sogar unerfahrenen Mitarbeitern optimale Eintragungen vorzunehmen. Hier leistet ein gelebtes Qualitätsmanagement mit dokumentierten Behandlungsabläufen gute Dienste.

Ein Beispiel : Standard der Füllung (dentin-adhäsiv):

Maßnahme	Material / Kommentar	Bema	Abr. Bestimmung	GOZ	Abr. Bestimmung
Sensibilitätsprüfung	Kältespray positiv/negativ	Vipr (8)	Pro Sitzung	007	Pro Sitzung
Oberflächenanästhesie	z.B. Legecain			008	Pro Kieferhälfte
Infiltrationsanästhesie	z.B. UDS-F	I (40)	Zwei nebeneinander stehende Zähne, je Sitzung	009	Pro Einstich
Leitungsanästhesie	z.B. UDS	L1 (41a)	Pro Kieferhälfte	010	Pro Kieferhälfte
Besondere Maßnahme	z.B. Blutstillung/ Separation	bmf (12)	Pro Kieferhälfte	2* 203	Pro Kieferhälfte u. Maßnahme
Cofferdam				204	Pro Kieferhälfte
Dentinadhäsive Mehrschichtrekonstruktion	Flächenmod Alle verwendeten Materialien (Filg, Bond etc.)	13c	Pro Kavität	217 minus 13c	Pro Kavität

Wird eine dieser Leistungen nicht erbracht, wird folgende Dokumentation vermerkt: "ohne Oberflächenanästhesie" oder "ohne OA". Ähnlich wird bei Wegfall der Anästhesie, Cofferdam, Vitalität usw. verfahren.

Über die Komplexe können Sie gleichzeitig das Honorar besonders in der GOZ steuern, in dem die Faktorhöhe festgelegt und gespeichert wird. Wenn Sie kein Honorar verschenken wollen tragen sie niemals nur Abrechnungskürzel ein, denn die versierte Verwaltungsmitarbeiterin liest Kleinigkeiten in der Dokumentation und "übersetzt" diese in Abrechnungskürzel, wenn z.B. im Falle einer Aufbaufüllung, die mit der 218 GOZ zum 3,5 fachen Faktor (29,54 Euro) eingetragen wurde und in der Dokumentation das Material der dentin-adhäsiven Füllung oder nur dentin-adhäsive Befestigung aufweist. Hier kann eine analoge Berechnung (z.B. 214a, Faktor 1,7-fach = 90,83 Euro) erfolgen, die ein Mehrhonorar ausmacht von über 60 Euro pro Aufbaufüllung.

GOZ/Faktor	1-fach	1,7-fach	2,3-fach	3,5-fach
218	8,44 €	14,35 €	19,41 €	29,54 €
214a	53,43 €	90,83 €	122,89 €	187,01 €

Auch im Bereich der Implantologie ist die genaue Beschreibung und Dokumentation des Behandlungsverlaufs entscheidend für die Berechnung der Leistungen. Hierbei erfüllen Sie gleichzeitig bei systematischer Vorgehensweise die Anforderung eines OP-Protokolls und erhalten dadurch Rechtssicherheit.

Auch im Bereich der Beratung werden häufig die Möglichkeiten der Berechnung durch nachlässige Dokumentation verschenkt. Jeder neue Behandlungsfall in der Privatberechnung löst die Berechnung der Beratungsposition Ä1 (10,72 €) oder Ä3 (20,10 €) für eine eingehende Beratung über 10 Minuten aus. Beratungen im selben Behandlungsfall können nach einem Monat wieder berechnet werden.

Controlling durch Online-Coaching

Diese Honorarsünden können sich über das ganze Jahr schnell zu einer hohen Verlustsumme für Sie summieren. Um die möglichen Honorarpotenziale auszuschöpfen, ein kontinuierliches Controlling durchzuführen und um evtl. Fehlentwicklungen in der Praxis rechtzeitig zu analysieren empfehle ich das Online-Coaching für diesen Bereich. Die Voraussetzung hierfür ist ein Internetzugang, eine wie oben beschriebene Dokumentation und die karteilose Praxisführung. Sie erhalten dann individuelle & kompetente Beratung und Betreuung, kontinuierliches Controlling und Empfehlungen bei Fehlentwicklung.

NEUER KOOPERATIONSPARTNER: DENTALBÖRSE STELLT SICH VOR



Christian Renner, Ralf Kräher u. Tobias Schmidt (v.l.n.r.)
www.dentalboerse.de

Tafuro & Team hat hier im Februar 2009 den Blog Praxiscoaching eröffnet und möchte Ihnen die sympathische und effektive Internetplattform kurz darstellen.

Wir sprechen heute mit ZTM Ralf Kräher und zwei seiner Mitarbeiter, Tobias Schmidt und Christian Renner, über die "DentalBörse".

T&T: Herr Kräher, wie hat das eigentlich alles einmal angefangen mit der DentalBörse?

RK: Kurz nach meiner Meisterprüfung als Zahntechniker habe ich mich mit dem Dentallabor "Cupidus" in Hamburg selbstständig gemacht. Schon nach kurzer Zeit sammelten sich unverbrauchte Materialien und ungenutzte, aber funktionstüchtige Geräte im Keller an. Um mein Problem zu lösen und meine Sachen an den Mann zu bringen, dachte ich gleich an Kleinanzeigen. Allerdings konnte ich damals, 1998, keine passende Möglichkeit finden. Weil ich vermutete, dass es auch anderen Leuten in meiner Branche so geht, habe ich mit einem befreundeten Informatiker kurzerhand meinen eigenen Verlag gegründet und die "DentalBörse" als Kleinanzeigenblatt für die dentale Branche aus der Taufe gehoben. Auf der IDS 99 verteilten wir die ersten Probeexemplare und erhielten sogleich viel Zuspruch. In den folgenden Jahren konnte die "DentalBörse" in der Printform eine bundesweite Verbreitung in Dentallaboren bei einer Auflage von knapp 10.000 Exemplaren erreichen.

T&T: Im August letzten Jahres haben Sie dann die Online-Ausgabe der "DentalBörse" gestartet. Wie kam es zu diesem "Relaunch"?

RK: Aufgrund des hohen administrativen Aufwands und der damit einhergehenden Kosten musste die Printausgabe zwischenzeitlich leider eingestellt werden. Der Markt für gebrauchte Geräte und Materialien bestand und besteht jedoch weiterhin, und so habe ich gemeinsam mit Herrn Schmidt Ende 2007 damit begonnen, die Chancen und Kosten eines Internetauftritts zu erörtern. Tobias, stell dich doch kurz einmal vor!

TS: Gerne. Ich bin Diplom-Medienwissenschaftler mit einer Spezialisierung im Marketing und habe in diesem Bereich bereits viel internationale Erfahrung sammeln können. Hier in Hamburg bin ich Projektmanager für die "DentalBörse" und habe zunächst das Konzept für die Seite erstellt, die Programmierer und Grafiker ausgewählt, sowie die Umsetzung unserer Vorgaben betreut. Unter anderem habe ich auch Christian Renner für die DentalBörse gewinnen können.

CR: Das ist richtig. Tobias ist an mich herantreten mit der Anfrage, ob ich ihn bei der DentalBörse unterstützen wolle. Er kennt mich aus gemeinsamen Studentenzeiten. Ich habe Internationales Business studiert und ein besonderes Interesse für die Themen Internet und Marketing entwickelt. Über Nebenjobs und eine spätere Anstellung bei einem Online-Mietwagenbroker habe ich Berufserfahrung in diesem Bereich gesammelt und heute betreue ich das Online-Marketing unserer Webseiten.

T&T: Wodurch zeichnet sich denn der Webauftritt der "DentalBörse" aus?

RK: Im Vergleich zum herkömmlichen Printmagazin kann man zunächst die generellen Vorteile des Internet aufzählen, etwa die örtliche und zeitliche Unabhängigkeit. Auch ist eine größere Aktualität der Anzeigen gegeben, und der Nutzer kann die Anzeigen per Suchfunktion eingrenzen.

TS: Das Herzstück unserer Seite ist das System der Selbstverwaltung, mit dem der Inserent seine Anzeigen bearbeiten, löschen oder aktualisieren kann. Dadurch wird auch der Arbeitsaufwand für unsere Redakteure enorm reduziert.

CR: Neben den Kleinanzeigen zu Geräten und Materialien haben wir auf der Webseite auch jeweils einen eigenen Bereich für Jobangebote und für Fortbildungsmaßnahmen aus der Branche eingerichtet: die JobBörse und die FortbildungsBörse.

T&T: Wie wird das Angebot der DentalBörse denn angenommen?

TS: Bis jetzt haben wir durch die Bank positives Feedback erhalten. Gerade auf der diesjährigen IDS in Köln, wo wir auch mit einem eigenen Stand vertreten waren, erhielten wir viel Zuspruch. Die Möglichkeit der kostenfreien Anzeigenschaltung wird gerne und viel in Anspruch genommen. Dadurch, dass die JobBörse und FortbildungsBörse auf unserer Plattform neu dazugekommen sind, und wir unser Angebot vergrößern konnten, schauen mittlerweile knapp 400 Besucher täglich auf unseren Seiten vorbei. 250 User haben sich bisher registriert. Letztendlich erhoffen wir uns aber schon noch eine deutliche Steigerung der Zahlen.

RK: Das ist für uns natürlich auch notwendig, da die Seiten einiges an Entwicklungskosten verschlungen haben und sich momentan natürlich noch nicht rentieren. Wir sind auf Einnahmen aus der Industrie bspw. durch Bannerwerbung angewiesen. Dabei selektieren wir aber die Anfragen, da wir nur mit seriösen Firmen zusammenarbeiten möchten.

T&T: Weshalb sollte ich als Zahnärztin oder Zahnarzt die DentalBörse wählen?

TS: In den Anzeigen können Ärzte bspw. nach neuen Mitarbeitern und Fortbildungen suchen oder nach günstigen Geräten, wenn etwa eine neue Praxis eingerichtet werden soll. Neben den Anzeigen bietet die Seite aber noch viele weitere nützliche Informationen für Zahnmediziner. Ich möchte hier besonders auf die Blogbeiträge zu Rechtsfragen, Praxiscoaching, Finanzen etc. verweisen, die von kompetenten Fachvertretern verfasst werden. Interessant ist auch unser Forum bei dem Netzwerk Xing (www.xing.com/net/dboedental), das bereits an die 600 Mitglieder umfasst.

T&T: Über Xing kam ja auch die Verbindung der DentalBörse mit uns zustande. In unserem Blog auf www.dentalboerse.de berichten wir über aktuelle Themen aus dem Praxiscoaching.

RK: Ja, das stimmt. Durch die Vernetzung entsteht wiederum eine Win-win-Situation, von der beide Seiten profitieren. Die DentalBörse kann sich dem großen Netzwerk von T&T vorstellen, und T&T kann sich ebenfalls einem breiteren Publikum präsentieren.

T&T: Vielen Dank fürs Gespräch!

TAFURO & TEAM INTERN



Dörte Kruse in Amsterdam

Professionelles Marketing in der Masterpraxis

Vom 24.04. – 26.04.09 fand in Amsterdam das 3. Treffen der Absolventen des Masterkurses MOI 3 der DGI statt. Organisiert wurde es dieses Mal von einem unserer langjährigen Kunden, Herrn Drs. Colenso Jansen, weshalb wir spontan der Einladung zum Generalthema "professionelles Marketing in der Masterpraxis" zu referieren folgten.

Da Franco Tafuro schon seit langer Zeit an diesem Wochenende in Hamburg seinen 1. Marathonlauf geplant (und auch erfolgreich gemeistert) hatte, reiste Dörte Kruse allein nach Amsterdam. Zum Thema "Professionelle Beratungskonzepte zur Steigerung der Patientenzufriedenheit und Ihres Beratungserfolges" referierte Sie neben namhaften Referenten.

Hierzu zählten Herr Prof. Dr. Gerhard Riegl (Deutschlands Nr.1 in Sachen Marketing im Gesundheitswesen) zum Thema "Die Marketing-Master-Praxis für Zahnärzte und Praxisteams" sowie Herr Dr. Paul Weigl und Herr Dr. Jan Kielhorn mit Referaten zum Erhalt des cristalen Knochens.

Eine wichtige Bestätigung in unserer Arbeit fanden wir im sehr umfangreichen Vortrag von Herrn Prof. Dr. Riegl, der u.a. auch darstellte, dass sich durch verändernde Lebensstrukturen die Erwartungen der Patienten auch an Ihre Praxis verändern. Es gibt immer



mehr Singles und steigenden Internetkonsum, die zur Isolation im häuslichen Umfeld führen können und "eine Suche auslösen die das Internet nicht bietet". Durch verstärkten Leistungsdruck am Arbeitsplatz oder in Schule und im Studium werden Wünsche nach "sozialkompetenter Geborgenheit" und "Wohlfühlumgebung" an diesen zwei Plätzen (wohnen und arbeiten) oft nicht mehr abgedeckt und an anderen Orten ("Third Place") gesucht. Und dazu zählen auch die Arzt- und Zahnarztpraxen. Dies bestätigt uns darin den Patienten mit seinen Wünschen in den Mittelpunkt zu stellen. Und dies war auch eine der Kernaussagen im Vortrag von Dörte Kruse: fragen Sie Ihre Patienten nach den Wünschen (und ggf. auch Ängsten und Vorinformationen) und integrieren sie diese (so weit es medizinisch machbar ist) in Ihre Beratung und anschließende Behandlung. Ziel ist es hierbei, Ihre Patienten emotional zu erreichen, Ihnen das Gefühl zu geben "Ernst genommen zu werden" so dass sie sich wohl fühlen

Tafuro & Team möchte sich für die sehr freundliche Aufnahme im Kreis der Implantologen der DGI noch einmal bei allen Teilnehmern bedanken. Ein besonderer Dank geht an dieser Stelle nochmals ganz herzlich an Herrn Drs. Jansen für die Einladung.

Sicher in die Zukunft: Ein Highlight der besonderen Art - ADAC-Fahrsicherheitstraining

Zahnarzt Christian T.: "Es ist doch immer wieder erstaunlich, wie eine Gruppe von wildfremden Menschen in kurzer Zeit zueinander finden kann, wenn es eine gemeinsame Begeisterung für ein Thema gibt."

Es waren schon ambivalente Gefühle, mit denen wir dieses Mal als Referenten zum Seminar auf das ADAC-Gelände nach Lüneburg anreisten. Der Grund war weniger das interessante und neue Thema, dass es kompetent zu vermitteln galt. Ausschlaggebend für einen höheren Puls war vielmehr das anstehende Fahrsicherheitstraining, das jeden an seine fahrerischen Grenzen – und ein wenig darüber hinaus – bringen sollte.

Das Seminar wurde geleitet von Dorothee Schulte – zuständig für den Part Organisation, Optimierung der Abrechnung und Onlinecoaching – sowie von Franco Tafuro. Letzterer stellte stellvertretend für Tafuro & Team das Erfolgskonzept "7 Bausteine für Ihren Praxiserfolg" dar und von Dorothee Schulte anschließend die praktische Form des QM's und des Controllings vorgestellt.

Im Anschluss folgten nach einer kurzen Einweisung die ersten Stationen auf dem neuen ADAC – Parcours. Hier ging es auch gleich zur Sache, denn auf Station 1 hieß es rechtzeitig eine richtige Vollbremsung vorzunehmen und geschickt auszuweichen – und das bei komplett nasser Straßenfläche. Von besonderem Interesse war diese Station zudem noch, weil hier sowohl mit dem eigenen Wagen als auch mit Leihwagen von Porsche und Audi gefahren werden durfte.

Ob eigener PKW, 911er oder Cayenne – die Schwelle von 5 km mehr oder weniger wurde überall als gering und doch sehr bedeutend erlebt. Richtiges Sitzen und Lenken, Kurvenfahren – mit und ohne EPS sowie die schnelle Reaktion bei einem platzenden Hinterreifen konnten auf den weiteren Stationen ausgiebig geübt und trainiert werden. Es blieb bei allen Teilnehmern ein Respekt vor Geschwindigkeiten, das bewusste Verlagern von Grenzen durch Know-How beim Autofahren sowie die Gewissheit, dass ein solches Training an sich Pflicht für alle sein sollte.

Für das Referententeam war zudem spannend mitzuverfolgen, wie viele Parallelen es zwischen Autofahren und Praxisführung gibt. Beides machen Sie – mehr oder weniger – meist unbewusst und oft schon sehr lange. Beides müssen Sie selbst ausführen, aber bei beiden helfen auch Kniffe und das richtige Know-how um kritische Situationen im Vorhinein zu meistern und den Blick für das Wesentliche zu beizubehalten. Eine Fortsetzung dieser Veranstaltung wird es auf jeden Fall geben, dann sicher wieder in der Kombination "Spannendes Fachknow-how für Praxis und Autoverkehr".



IMPRESSUM

Dieser Newsletter ist ein kostenloser Service von

Tafuro & Team
Coaching, Consulting & Controlling für Zahnärzte & Ärzte
Greckstraße 36 / D-22529 Hamburg
Tel: 040-76 97 39 67 / Fax: 040-76 97 39 66
mail: tafuro@tafuro-und-team.de / www.tafuro-und-team.de
Ust-IdNr. DE814870411

Die grafische Gestaltung, die Elemente, die Inhalte sowie der Quelltext sind urheberrechtlich geschützt. Weiterverwendung und Vervielfältigung sind nur mit schriftlicher Genehmigung durch TAFURO&TEAM bzw. durch die Inhaber der jeweiligen Rechte gestattet. In jedem Fall gelten die gesetzlichen Copyright-Bestimmungen.

Bei Verstoß werden umgehend strafrechtliche Schritte eingeleitet. Die auf diesen Seiten veröffentlichten Inhalte werden sorgfältig geprüft. Dennoch können wir keine Gewähr und keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte übernehmen. Für den Inhalt der vom Netzwerk verfassten Seiten sind ausschließlich die Autoren verantwortlich.

© 2009 TAFURO & TEAM Alle Rechte vorbehalten.