

## Haferkamps Expertentipp (6)

Mit dieser Ausgabe vollenden wir das halbe Dutzend Expertentipps aus der Feder von Wolfgang Haferkamp. Anlass, eine erste Bilanz zu ziehen, die augenblickliche Situation der Kieferorthopädie in Deutschland zu betrachten und Sie anzuregen, in einen aktiven Austausch mit dem Autor zu treten: Welche Themen wünschen Sie in der Zukunft behandelt zu wissen, was brennt Ihnen auf den Nägeln?!

### Teil 6: Eine erste Bilanz mit einem Ausblick auf mögliche zukünftige Themen

Das bisherige Spektrum reichte von der Grundsatzbetrachtung, dass Kieferorthopäden keine Sonderrolle in Bezug auf rechtliche Gegebenheiten beanspruchen können, über die Raumkonzeption einer kieferorthopädischen Praxis und den Umgang mit Geräteanschaffungen bis hin zur konkreten Einschätzung der Rolle, die das vieldiskutierte Qualitätsmanagement spielt, und – an einem Beispiel – was echtes Qualitätsmanagement bedeutet, nämlich Service im Dienste der Patienten und zum Wohle der Praxis.

Jenseits aller Diskussionen um die neue GOZ und Ähnliches ist das Personalwesen das Thema, dem sich alle Praxen dauerhaft stellen müssen. Zahnmedizinische Fachangestellte mit kieferorthopädischer Erfahrung oder gar Weiterbildung sind rar gesät, Mitarbeiterinnen ohne KFO-Kenntnisse müssen komplett neu eingearbeitet werden, die Qualität der Bewerberinnen um eine Ausbildungsstelle nimmt immer weiter ab, da die Attraktivität des Berufs Zahnmedizinische Fachangestellte stark gelitten hat. Gefragt sind Antworten auf: Wie finde ich Personal, was kann ich von neuen Mitarbeiter/-innen erwarten, wie arbeite ich sie ein und wie entwickle ich sie? Und nicht zuletzt: Wie binde ich gute Mitarbeiter/-innen an meine Praxis über die Phase der Familienbildung hinaus, die auch bereit sind, nachmittags zu arbeiten? Steuerberater beziffern häufig die Personalkosten in kieferorthopädischen Praxen als zu hoch, weil sie sie mit „normalen“ Zahnarztpraxen vergleichen. Zwar kann manches aus Zahnarztpraxen oder auch ganz „normalen“ Wirtschaftsbetrieben abgeleitet werden, vieles ist aber kieferorthopädie-spezifisch. Ein höherer Personalbestand ergibt sich beispielsweise aus den weiter gefassten Delegationsmöglichkeiten, wenn diese ausgenutzt werden. Dafür

fallen andere Kostenstellen in der Regel geringer aus. Die Relation von Umsatz und Gewinn, Warenwirtschaft, Outsourcing – beispielsweise des Rechnungswesens –, Datenschutz und nicht zuletzt Marketing in all seinen Facetten stellen nur einige der Teile des Gesamtkonstruktes Praxismanagement dar und sind damit auch mögliche Themen für die nächsten Ausgaben der *KN Kieferorthopädie Nachrichten*. Denn eine kieferorthopädische Praxis ist – ob Ein-Frau/Mann-Praxis oder Gemeinschaftspraxis mit mehreren Behandlern – eine sehr komplexe Einheit, die der Organisation, die des aktiven Managements bedarf. Neben grundsätzlichen Gegebenheiten ist dabei immer zu berücksichtigen, dass jede Praxis ihre spezifischen Besonderheiten aufweist, mit Individuen an der Spitze.

ANZEIGE

**Opti-Mim Bite Guide, Stainless Steel, 10 Stück**

€ 36,-/Pckg.



ISW GmbH Tel.: 05924-78592-0  
info@isw-kfo.de www.isw-kfo.de

Wer in der Gegenwart und Zukunft eine erfolgreiche kieferorthopädische Praxis betreiben möchte, muss diese als Wirtschaftsunternehmen betrachten. Zwar gilt auch hier noch oft der Vertrauensvorsprung, den die Bevölkerung Ärzten und Zahnärzten entgegenbringt. Aber je mehr Patienten oder/und ihre Eltern direkt für eine Behandlung bezahlen müssen, desto kritischer werden diese. Eine Behandlung

auf dem aktuellen Stand der kieferorthopädischen Erkenntnis unter hygienisch einwandfreien Bedingungen wird selbstverständlich vorausgesetzt (vgl. Gerhard F. Riegl, Erfolgsfaktoren für die zahnärztliche Praxis, Augsburg o. J. (2010), S. 203), zusätzlich erwartet werden aber Service und Beratung. Von außen hinzu kommt die verstärkte Forderung rechtlicher Vorgaben. Langsam, aber stetig entsteht in der Kieferorthopädie darüber hinaus eine Konkurrenzsituation, die eine bestehende Kollegialität vor Ort aufweicht. Vor allem in den Ballungsräumen und den Universitätsstädten geht es nicht nur um die „billigsten“ AVLS – oder auch ohne diese –, sondern auch um einfach zu viele Kieferorthopäden in Bezug auf die Zahl der behandlungsbedürftigen und -willigen Patienten. Viele Zahnärzte suchen zusätzliche Einnahmequellen wie eben die kieferorthopädische Behandlung, da mit zunehmender Mundgesundheit der Bevölkerung ihre angestammten Behandlungsfelder ausdörren. Auf der anderen Seite gehört die Kieferorthopädie zur Gesundheitsversorgung des 2. Grades, die Patienten kommen selten aus eigenem Antrieb, häufig schickt sie der Hausarzt. Wie soll man mit denen umgehen, die Überweiser und Konkurrenten in eins sind?

Die Weltuntergangsstimmung anlässlich der kommenden Einführung der neuen GOZ erinnert stark an die Situation zur Zeit der Implementierung des BEMA 2004. Doch die Erde dreht sich immer noch und kieferorthopädische Praxen prosperieren. Trotz relativem Gebührenstillstand gilt auch in Bezug auf die neue GOZ: Wer seine Praxis als Wirtschaftsunternehmen begreift und entsprechend mit Augenmaß führt, wird auch das Jahr 2012 und die folgenden Jahre mit Gewinn abschließen und von diesem leben können. Mit Vorsicht zu betrachten sind fantasiereiche und ausufernde Abrechnungskonstruktionen, die in der Vergangenheit die Beihilfeaufwendungen und von den privaten Krankenkas-

## Schreiben Sie uns!

Sie haben ein Thema, was Ihnen auf den Nägeln brennt? Sie möchten den Inhalt künftiger Beiträge unseres Experten Wolfgang Haferkamp mitbestimmen? Dann schreiben Sie uns. Lassen Sie uns Ihre Vorschläge wissen (E-Mail: [c.pasold@oemus-media.de](mailto:c.pasold@oemus-media.de) oder [haferkamp@t-online.de](mailto:haferkamp@t-online.de)).



sen zu begleichenden Rechnungen in Höhen getrieben haben, die eine gebührentechnische Reaktion geradezu erzwingen. Unabhängig davon setzen in ihren Gebührenkürzungsbescheiden vor allem viele Privatversicherungen inzwischen darauf, dass der Patient oder sein gesetzlicher Vertreter nicht klagt. Eine nachvollziehbare inhaltliche Auseinandersetzung mit den Rechtsgrundlagen, Gerichtsurteilen und Gutachten findet nämlich oft nicht statt. Ob die neue GOZ im Alltag hier Auswirkungen zeigt und wie sie insgesamt funktioniert, bleibt abzuwarten.

Eine kieferorthopädische Praxis ist dann optimal aufgestellt, wenn sich die Kieferorthopädin/der Kieferorthopäde im Wesentlichen der Behandlung widmet und alles andere (Bürokratie!) weitgehend delegiert hat. Der Patient und seine Behandlung sollten immer im Mittelpunkt stehen. Wenn dies nicht so ist, merken Patienten und Eltern es schnell. Die Zuwendung zum Patienten ist eine der Faktoren für Erfolg, besonders dort, wo mehrere Kieferorthopäden am Ort existieren, denn der Trend zur Zweitmeinung greift um sich, ob mit oder ohne Internet. Letzteres hat übrigens wesentlich weniger Einfluss auf die Patientengewinnung als in diversen Publikationen behauptet wird. Es ist – und das bestätigen auch die Erhebungen von Prof. Gerhard F. Riegl (aao., S. 146/150 und eigene Umfragen) – ein Verstärkungsmedium. Wobei dies für

die Kieferorthopädie als Sekundärversorgung noch eher gilt als für die „normale“ Zahnmedizin. **KN**

### KN Kurzvita



**Wolfgang Haferkamp M.A.**

- Jahrgang 1956
- Studium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaften, Universität Münster
- Kommunikations- und Unternehmensberater
- Spezialist für kieferorthopädische Praxen (seit 1999) bundesweit
- Veröffentlichungen und Vorträge zu den Bereichen Organisation/Management/Qualitätsmanagement und Patientenbefragungen in der KFO

### KN Adresse

Wolfgang Haferkamp  
Büro für Kommunikation  
Hübnerstraße 19  
33104 Paderborn  
Tel.: 0 52 54/8 55 12  
Fax: 0 52 54/8 72 03  
E-Mail: [haferkamp@t-online.de](mailto:haferkamp@t-online.de)  
[www.haferkamp-beratung.de](http://www.haferkamp-beratung.de)

