



Outsourcing kieferorthopädischer Abrechnung per Ferneinwahl

Von Wolfgang Bauerheim, Geschäftsführer der ZahnOffice Bauerheim UG, Sulz.

Outsourcing, also die Auslagerung von Abrechnungsprozessen und Strukturen, die bisher innerhalb der kieferorthopädischen Praxis gelöst wurden, kann heutzutage elegant und modern per Ferneinwahl an ein hoch spezialisiertes Unternehmen abgegeben werden. Das heißt, sämtliche relevanten Abrechnungsdaten werden tagesaktuell online im Hintergrund über TeamViewer oder VPN bearbeitet, ohne dabei den Praxisbetrieb zu stören. Neuland? Risiko? Vorteil? Der folgende Beitrag soll etwas Licht ins Dunkel bringen sowie Gründe und Faktoren, die hierbei eine wesentliche Rolle spielen, näher betrachten.

Warum überhaupt outsourcen?

Outsourcing als solches ist nicht neu, auch nicht für eine kieferorthopädische Praxis, denkt man z. B. an die Pflege der Homepage durch einen Beauftragten oder die Bearbeitung der buchhalterischen

Unterlagen durch ein Steuerbüro, um nur zwei kleine Beispiele zu geben. Outsourcing wird in der Wirtschaft in unterschiedlichsten Bereichen und Formen von Unternehmen bereits seit vielen Jahren erfolgreich eingesetzt. Gründe hierfür gibt es viele, beispielsweise:

- Kosteneinsparung oder Verbesserung der Ertragssituation
- Qualitätsverbesserung
- Höhere Effektivität durch Konzentration auf das Kerngeschäft
- Vermeidung von bestimmten Risiken, z. B. im Personalbereich oder in Recht und Steuerrecht
- Schnellere Reaktion auf Veränderungen.

Was im Bereich von Unternehmen sehr erfolgreich in Anspruch genommen wird, muss aber nicht zwingend auch im Gesundheitswesen bzw. im Fachbereich Kieferorthopädie eine denkbare Problemlösung sein. Oder doch?

Um den Blick und die Betrachtung zu schärfen, ist es sicherlich lohnend, sich zunächst von der Zuordnung und Vorstellung von Geschäftsfeldern zu lösen und auf nüchterne Aspekte von Problemstellungen und Anforderungen zu verlegen. Sehr schnell wird dabei klar, dass es sich – ohne die ärztliche Seite bzw. den Dienst am Menschen in irgendeiner Form zu schmälern – bei einer kieferorthopädischen Praxis unbestreitbar um einen Wirtschaftsbetrieb handelt. Demzufolge gibt es identische Herausforderungen, die es zu bewältigen gilt. Zu ihnen gehören u. a.:

- Kostendruck bzw. Kostenaspekte
- Qualifikation des Personals (mangelnde Ausbildung)
- Fehlendes Know-how im Bereich der Komplexität der Zusammenhänge
- Arbeitsqualität
- Fluktuation im Personalbereich
- Personalsuche und Personalauswahl

- Ausfall durch Krankheit oder Schwangerschaft
- Rechtliche Aspekte, aktuelle Gesetzeslage.

Und, haben Sie sich wiedererkannt? Wenn man sich die angeführten Punkte vor Augen führt, wird schnell deutlich, dass diese in ihrer Gesamtheit auch jenen Bereich in der Praxis betreffen können, der administrativ von enormer Wichtigkeit ist: den Bereich der Abrechnung. Denn hier wird die Ausgestaltung medizinischen Handelns in wirtschaftliche Wertschöpfung überführt. Jedoch nicht nur. Ein Outsourcing der Abrechnung kann gleichzeitig ein Teil der Strategie und des Marketings der Praxis sein – dem Anspruch, Bestleistungen für alle Beteiligten in allen Bereichen zu erbringen, gerecht zu werden.

Es stellt sich die Frage, ob das Erreichen dieses Ziels auch ohne Outsourcing umsetzbar ist. Natürlich, jedoch muss sich dann tagtäglich mit immer wieder neuen Herausforderungen befasst werden, wie z. B. damit, dass

- gestandene Abrechnungshelferinnen oder Praxismanagerinnen aus Altersgründen aus den Praxen ausscheiden oder diese aus anderen Gründen verlassen;
- die Zahl der Auszubildenden immer weiter sinkt. Das heißt im Alltag: Es kommt wenig Personal nach bzw. oft ist gar kein adäquates Personal auf dem Arbeitsmarkt zu finden;
- die Ausbildung in den Berufsschulen sich nach Zahnarztshelferinnen richtet und Auszubildende aus KFO-Praxen vielfach nur nebenherlaufen;
- in den Schulen keine KFO-Abrechnung vermittelt wird. Dies muss seitens der Praxen selbst in die Hand genommen werden, was oftmals aus Zeitgründen nur schwer realisierbar ist und deshalb vielfach nicht wirklich funktioniert;

- Die Praxen nehmen in der Folge richtigerweise für Fortbildungen im Abrechnungsbereich viel Geld in die Hand. Wobei mitunter die bereits angesprochene Personalfuktuation das angestrebte Ziel einer dauerhaften und guten Lösung verhindert.

Optimale, stressfreie Abrechnung

Wenn die entsprechenden Voraussetzungen eines Dienstleistungsunternehmens – auf die an anderer Stelle noch näher eingegangen wird – vorhanden sind und eine Partnerschaft/Zusammenarbeit zwischen Praxis und externem Dienstleister „stimmig“ ist, ergeben sich für die kieferorthopädische Praxis zahlreiche Vorteile:

- Umsatz- und Gewinnsteigerung durch präzise Abrechnung der erbrachten Leistungen
- Keine Honorarverluste dank Fachwissen, Kenntnis der Komplexität der Zusammenhänge

- Sicherheit und Vollständigkeit der Abrechnung
- Gleichzeitig korrekte abrechnungstechnische Behandlung der Patienten
- Reduzierung der Personalkosten (Bruttogehalt eines Mitarbeiters x Faktor 1,7!). Bei genauer Betrachtung ist Outsourcing auch unter diesem Aspekt wirtschaftlich oft eine sehr gute Alternative. Insbesondere auch bei Neugründungen zu beachten, wenn von Beginn an eine fachkompetente Unterstützung ohne eigene Personalrekrutierung gesucht wird
- Keine aufwendige und teure Personalsuche erforderlich
- Kontinuität und Sicherheit im kieferorthopädischen Abrechnungsbereich
- Kein Honorarausfall bei Krankheit, Schwangerschaft oder Kündigung
- Kein Abrechnungsstress
- Rechtssicherheit und Abrechnungssicherheit durch hohe, ständig aktualisierte Fachkenntnis der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter des Dienstleistungsunternehmens
- Mögliche Konzentration der Praxis auf das „Kerngeschäft“, auf die medizinischen Leistungen am Patienten.



Was aber macht ein geeignetes Dienstleistungsunternehmen bzw. dessen Personal und Strukturen aus? Welche Voraussetzungen sollten gegeben sein? Was sind die Schlüsselfaktoren, damit eine Zusammenarbeit im Outsourcing zur Zufriedenheit aller Beteiligten verläuft?

In einer so intensiven Partnerschaft wie dem Outsourcing abrechnungstechnischer Leistungen hängt der Erfolg sowohl vom Dienstleister als auch von der auslagernden KFO-Praxis ab.

Es sind Vertrauenskomponenten wie Fähigkeit, Kongruenz, Vorhersagbarkeit, Zuverlässigkeit, Gegenseitigkeit, Kommunikation, Konsistenz, Reaktionsfähigkeit, Kompatibilität und Reputation wichtig. Notwendig sind dabei ganz grundsätzlich:

- gemeinsame Wertvorstellungen und Ziele,
- eine gemeinsame Organisation

- sowie gemeinsame Prozesse und Abläufe.

Klare Strukturen, lückenlose Dokumentation

Konkret heißt das z.B., dass vor bzw. bei Beginn der Zusammenarbeit klare Strukturen gemeinsam erarbeitet und persönlich besprochen werden, wobei ein gutes Dienstleistungsunternehmen und dessen fachkompetentes Personal die individuellen Belange der einzelnen Praxis berücksichtigt.

Beispielsweise seien außervertragliche Leistungen und Mehrkosten genannt, die dem Patienten angeboten werden, bzw. es werden Varianten vorgeschlagener Leistungen besprochen, für die sich Patienten bzw. deren Eltern entscheiden können. Es sollten bereits angelegte Leistungskomplexe (Jumbos) überprüft und ggf. neu strukturiert und auf Plausi-

bilität geprüft werden. Zudem ist das karteilose Arbeiten bei Ferneinwahl eine technische/organisatorische Voraussetzung. Es muss ferner eine lückenlose Dokumentation durch die Praxismitarbeiter erfolgen, denn es kann nur das abgerechnet werden, was auch dokumentiert wurde. Ist dies nicht der Fall, droht Honorarverlust. Das bedeutet, dass alle wichtigen Dokumente, also alle Behandlungsunterlagen, die mit Unterschriften versehen sind, eingescannt und archiviert werden, damit der externe Zugriff möglich ist.

Direkter persönlicher Kontakt – auch vor Ort

Gehen wir noch einmal zurück zum Personal und den Strukturen eines externen Dienstleisters: Reicht es für die Zufriedenheit einer Zusammenarbeit aus, wenn einer Praxis „lediglich“ Abrech-



© AboutLife / Shutterstock.com

nungsleistungen angeboten bzw. abgenommen werden? Wohl kaum! Ein gutes Outsourcing-Unternehmen für den Bereich der kieferorthopädischen Abrechnung bietet einer Praxis eine hohe zeitliche Gesprächsverfügbarkeit einer identischen, sehr fachkompetenten, hoch spezialisierten Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters. Oftmals hängt der Erfolg einer Zusammenarbeit im Outsourcing genau von diesem persönlichen Kontakt und einer guten vertrauensvollen Basis ab. Das heißt, Outsourcing per Ferneinwahl kann und darf keinesfalls Anonymität bedeuten. Vielmehr muss der ständige telefonische oder persönliche Kontakt gewährleistet sein. Nebenbei besteht bei entsprechend gut organisierten Anbietern jederzeit auch die Möglichkeit der persönlichen Unterstützung vor Ort in der Praxis.

Ein gutes Dienstleistungsunternehmen beschränkt sich nicht auf den direkten Kontakt mit der einzelnen Praxis, sondern pflegt im Interesse der jeweiligen Praxis den professionellen Umgang mit Erstattungsstellen wie Privatkrankenkassen, KZVen und gesetzlichen Krankenkassen im Einsatz für die Praxis. Gerade vor dem Hintergrund, dass immer mehr Leistungen nicht von den Kassen erstattet werden, ist dies enorm wichtig.

Ein gutes Dienstleistungsunternehmen bzw. deren Mitarbeiter leisten grundsätzlich eine fachkompetente, beratende Unterstützung (ein Vorteil für jede Praxis, insbesondere aber auch für Neugründungen bzw. Praxisübernahmen von jungen Kollegen), z.B. bei der Erstellung von Kostenplänen und/oder Kassenplänen mit außervertraglichen Leistungen und Mehrkosten. Durch den permanenten und vielfältigen Austausch mit den Praxen können immer neue Behandlungsmethoden, wie z.B. digitale Abdrucknahme bzw. digitale Behandlungsplanungen, mit den Praxen erörtert und abrechnungstechnisch aufbereitet werden.

Die Vielzahl der betreuten Praxen in all ihrer Unterschiedlichkeit bringt neben der ständigen Fort- und Weiterbildung, die sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines guten Dienstleistungs-

unternehmens unterziehen sollten, dem Dienstleister im Zuge der Spiralentwicklung der Spezialisierung einen kontinuierlichen Know-how-Gewinn sowie Zuwachs an Fachwissen, was wiederum jeder einzelnen Praxis zugutekommt. Dies bezieht sich auch auf die spezifischen Anforderungen und Belange einzelner KZVen. Genau dieser hohe Spezialisierungsgrad und das ausgeprägte Fachwissen können auch eine große Hilfestellung und Antwort auf die jüngsten Bestrebungen sein, die der Anstoß des Bundesrechnungshofs geliefert hat. Wie heißt es so schön: „Vertrauen ist wichtig, Kontrolle auch.“

Grundsolides Fundament einer erfolgreichen Zusammenarbeit

Im Outsourcing verfolgen beide Partner ein gemeinsames und möglichst langfristiges Ziel – nämlich eine gute und erfolgreiche Zusammenarbeit zu pflegen. Deshalb ist auch die Bedeutung der Vertragsgestaltung und Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen als sehr hoch anzusehen. Ein Outsourcing-Vertrag stellt zwar keine eigene Kategorie innerhalb der Vertragstypen dar, dessen Ausgestaltung und Einhaltung liefert aber einen großen Beitrag zur Zufriedenheit beider Parteien. Leistung zu sichern und zu steuern lautet hierbei die Devise.

Grundlagen, Leistungen sowie entsprechende Voraussetzungen müssen eindeutig beschrieben und festgelegt werden. Wengleich auch ein guter Vertrag nicht zwingend eine gute Zusammenarbeit gewährleistet, so schafft er doch eine klare Basis und hilft, Ärger und Verdross zu vermeiden. In diesem Zusammenhang muss auch der wichtige Hinweis auf die Vorschriften und Einhaltung des Datenschutzes erfolgen, der innerhalb eines Vertrags zu regeln ist.

Nicht erst mit der DSGVO ist Datenschutz ein hohes Gut. Insbesondere der Umgang mit sensiblen Daten stellt unabhängig von eventuellen Restriktionen bei Verstößen eine herausragende Anforderung dar. Es ist selbstverständlich, dass für den Outsourcing-Anbieter die Vorschriften der DSGVO zur Anwendung

kommen bzw. für dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieselben Vorschriften und Grundsätze gelten wie für die Praxis und deren Arzt/Ärzte und Praxispersonal. Outsourcing-Unternehmen und Personal unterliegen ebenfalls den Bewehrungen des § 203 StGB. Ferner sind seitens des Outsourcing-Unternehmens technisch jeweils bestmögliche Vorkehrungen für Datenschutz und gegen Datendiebstahl vorzunehmen. Auch diese Aspekte sind in einem Vertrag entsprechend zu regeln.

Outsourcing-Projekte sind nachweisbar und vielfältig erfolgreich. Outsourcing kann nicht nur, sondern ist, wenn sich die Partner – d.h. Praxis und Dienstleister – über die Anforderungen klar und einig sind und die beschriebenen Voraussetzungen erfüllt sind und werden, eine bedenkenwerte und zukunftssträchtige Alternative, um den Bereich der kieferorthopädischen Abrechnung auf eine besonders qualifizierte, stressfreie und dabei kostengünstige Basis zu stellen.

Kontakt



Wolfgang Bauerheim

ZahnOffice Bauerheim UG
(haftungsbeschränkt)
Beethovenstraße 2
72172 Sulz
Tel.: 0170 7966348
Fax: 07454 8781698
info@zahnoffice.de
www.zahnoffice.com

