

Liebe Zahnärztinnen und Zahnärzte

Die letzte Nummer hat uns einmal mehr gezeigt, dass «Praxis Info» in den Zahnarztpraxen weiterhin auf grosses Interesse stösst. Bitte vergessen Sie nicht: Die Dental 05 findet dieses Jahr vom 1. bis 3. Juni in Basel statt. Für heute wünschen wir Ihnen eine hoffentlich anregende Lektüre.

Die Redaktion «Praxis Info»

Was ist Mediation?

Der Treuhänder ist eine Vertrauensperson des Klienten. Doch es kann Probleme geben, die wohl mit ihm besprochen werden können, aber zu deren Lösung er nichts beitragen darf oder kann. Nicht selten kann dann ein Mediator weiterhelfen.

Mediation wird heute immer mehr zu einem geflügelten Wort, immer dann wenn Personen oder Institutionen in Problemen feststecken. Doch was ist das eigentlich, eine Mediation, ein Mediator? Mediation heisst Vermittlung in Konflikten. Sie ist eine alte, in den letzten Jahrzehnten wieder neu entdeckte Methode, Konflikte zu lösen. Sie wird in der Schweiz und im Ausland meist auf Hochschulniveau, oft als Postgraduate-Ausbildung gelehrt.

Gemeinsam eine Lösung finden

Der Mediator oder die Mediatorin sind neutrale Dritte. Sie unterstützen, fördern und begleiten Parteien darin, eine dauerhafte Lösung für oder einen zumutbaren Umgang mit ihrem Konflikt gemeinsam zu finden. Sie liefern also nicht die Lösung, sondern sie helfen den Parteien, selbst eine Lösung zu erarbeiten und dann auch durchzuführen.

Grundlagen für eine Mediation

Die erste Grundlage für eine Mediation ist die Bereitschaft der Parteien, offen zu sein für das mögliche Ergebnis. Also

Kompromissbereitschaft und nicht vorgefasste Entscheidung. Die zweite Grundlage ist die absolute Vertraulichkeit der Dreiecksgespräche zwischen dem Mediator und den Parteien. Die dritte Grundlage ist die Bereitschaft aller, einen gemeinsamen Prozess zu durchlaufen, der eine gewisse Zeit benötigt. Also keine Instantveranstaltung, sondern eine neue Entwicklung in der Sache. Natürlich beruht eine Mediation auf gegenseitiger Freiwilligkeit und kann deshalb jederzeit abgebrochen werden.

Zahnarzt – Treuhänder – Mediation

Der Treuhänder des Zahnarztes ist in seiner Funktion als Fachmann des Rechnungs- und Finanzwesens nicht selten mit betrieblichen oder persönlichen Problemen seines Klienten konfrontiert. Als Auftragnehmer des Zahnarztes und besondere Vertrauensperson ist er in Konfliktsituationen einer Partei verbunden. Er kann deshalb nicht neutral auftreten. Auf der anderen Seite kann es sehr wohl im Interesse des Zahnarztes als auch des Treuhänders sein, eine Lösung des bekannten, aber bis anhin unbearbeiteten Problems zu fördern. Nicht selten ist der Konflikt auch mit zeitlich wichtigen Elementen verbunden. Doch die Diskretion muss in jedem Fall unbedingt gewahrt bleiben, um Lösungen nicht zu erschweren und um nicht zusätzlichen Schaden zu verursachen oder Unsicherheiten auszulösen.

HighLights:

Was ist Mediation?	1
Praxisoptimierung – eine lohnende Investition?	2
Externe administrative Betreuung – ein Zukunftsmodell?	2
Mikrofaser für die Mundhygiene	3
Eine Partnerschaft für die Praxis	3
Bleichen mit Ultraschall	4

Das Einbeziehen eines Mediators, der mit den Besonderheiten der zahnmedizinischen und betriebswirtschaftlich-psychologischen Situation vertraut ist, kann in solchen Momenten hilfreich und effizient sein. BMT – Bruno Meier Treuhand hat Kontakte für solche Möglichkeiten und kann darüber jederzeit weitere Auskünfte geben oder vermitteln.

Nr. 101



Nach dem Umbau: eine freundliche Atmosphäre für Patienten und Praxisteam.

Praxisoptimierung – eine lohnende Investition?

Ob sich eine Praxisoptimierung oder gar ein grösserer Umbau wirklich bezahlt macht, hängt von verschiedenen Variablen ab. Am besten lässt sich die Zahnärztin oder der Zahnarzt vorerst einmal von einem erfahrenen Praxisplaner beraten.

Viele Zahnarztpraxen in der Schweiz wurden aus heutiger Sicht nicht optimal geplant und gebaut. In vielen Fällen wurde die Praxiseinrichtung einfach den damaligen räumlichen Vorgaben angepasst. So wurden die Küchen meistens in Sterilisationsräume umfunktioniert. Viele Praxen sind aber auch in die Jahre gekommen und entsprechen bezüglich der verwendeten Materialien, der funktionellen Abläufe und gestalterischen Elemente nicht mehr den heutigen Anforderungen. Unter diesen Umständen stellen sich die folgenden Fragen: Lohnt sich eine Optimierung oder gar ein Umbau? Wie viel kostet dies und welchen Mehrwert bringen diese Aufwendungen?

Fachkompetenz ist gefragt

Die Antworten hängen einerseits von den persönlichen Zielsetzungen des Zahnarztes / der Zahnärztin ab, andererseits von der fachmännischen Beurteilung der baulichen Praxissituation und der Praxisabläufe durch einen kompetenten Praxisplaner. Diese Abklärungen zeigen mögliche organisatorische, bauliche und gestalterische Optimierungen mit den entsprechenden Kostenfolgen auf. Sie bilden damit eine wichtige Entscheidungsgrundlage für den Praxisinhaber.

Eine gelungene Praxisoptimierung bringt in der Regel folgenden Mehrwert oder folgende Kosteneinsparung:

- Steigerung der Arbeitsproduktivität durch effizientere bzw. funktionellere Arbeitsabläufe.
- Motivationsschub im Praxisteam durch Spass am Arbeiten in neuem Umfeld.
- Erfüllung der heutigen Hygieneanforderungen durch klar strukturierten Sterilisationsablauf (rote, gelbe und grüne Zone) und durch optimalen Lager- und Bereitstellungsplatz für Sterilgut/Trays etc.
- Das neue Erscheinungsbild erfreut bestehende Patienten und dient der Gewinnung neuer Patienten.



Nach dem Umbau: klar strukturierter Hygieneablauf.

Die J. Killer AG als Praxiseinrichter steht Ihnen zusammen mit dem Praxisplanungsbüro Lei AG in Zürich gerne für die Analyse Ihrer Praxissituation zur Verfügung. Besuchen Sie uns an der Dental 05 in Basel, am Stand der DemaDent AG, Halle 3, B 32. Als Gastfirma stehen Ihnen dort die Mitarbeiter des Planungsbüros für Ihre Fragen betreffend Praxisoptimierung/Praxisumbau gerne zur Verfügung.

Nr. 102

Externe administrative Betreuung – ein Zukunftsmodell?

Ist es aus betriebswirtschaftlicher Sicht sinnvoll, wenn die administrativen Aufgaben in einer Zahnarztpraxis – insbesondere das Kreditmanagement – vom zahnmedizinischen Personal sozusagen nebenher erledigt werden? Auf den ersten Blick mag es so erscheinen. Bei näherer Betrachtung ist das «doityourself» aber mit nicht zu unterschätzenden Risiken behaftet.

Zahnarztpraxen legen bei der Rekrutierung von zahnmedizinischen Assistentinnen den Fokus klar auf die fachlichen Fähigkeiten. Gefordert sind primär die Qualifikationen, die bei der Arbeit am Patienten von Bedeutung sind: Kenntnisse der Behandlungsabläufe, permanent hohe Aufmerksamkeit und schnelle Reaktionsfähigkeit. Administrative Aufgaben, die in der Regel ebenfalls ins Pflichtenheft der Assistenz geschrieben werden, sind im Alltag einer fähigen Hilfskraft meist nebensächlich. In Stellenanzeigen finden sie Ausdruck in Formulierungen wie: «Ferner übernehmen Sie ...», gefolgt von einer kürzeren oder ausführlicheren Aufzählung der zu erledigenden Büroarbeiten.

Risikofaktor Wettbewerbsfähigkeit

Dass die administrativen Belange gegenüber den fachlich-zahnmedizinischen Fertigkeiten im gängigen Anforderungsprofil an die Assistenz einen untergeordneten Stellenwert haben, ist sicher richtig. Aber die Medaille hat auch eine Kehrseite. Neben der zahnmedizinischen Behandlung ist die professionelle Betreuung der Patienten in allen Fragen rund um das Abrechnungswesen ein nicht zu unterschätzender Faktor. Dieser wirkt sich auch auf die Wettbewerbsfähigkeit der Zahnarztpraxis aus, denn die Patientinnen und Patienten sind auch in dieser Hinsicht generell anspruchsvoller geworden.

Risikofaktor Liquidität

Ein weiterer, ebenso zentraler Aspekt ist die Liquidität. Diese ist nur dann gesichert, wenn beispielsweise die

Honorarnoten umgehend nach Behandlungsabschluss verschickt werden, wenn das Mahnwesen straff organisiert ist oder wenn Inkassofälle konsequent durchgezogen werden. Ob diese und weitere Tätigkeiten zur Gewährleistung eines raschen und sicheren Geldflusses zu den Kernkompetenzen des zahnmedizinischen Personals zu zählen sind, darf bezweifelt werden. Unbestritten ist hingegen, dass die im administrativen und finanziellen Bereich geschulten Mitarbeitenden eines professionellen externen Partners dafür bestens qualifiziert sind.

Fallbeispiel Nr. 1:

Honorarnoten bleiben liegen

Die Lösung: Statt dass die Zahnarztpraxis die Honorarnoten aufgrund der elektronisch erfassten Leistungen selber erstellt, schickt sie die Daten an den externen Partner weiter. Die verantwortliche externe Kundenbetreuerin übernimmt die Daten und sorgt dafür, dass die Honorarnoten korrekt ausgestellt und pünktlich verschickt werden.

Fallbeispiel Nr. 2:

Zweifel an der Kreditwürdigkeit eines Patienten

Die Lösung: Die externe Kundenbetreuerin schlägt der Zahnarztpraxis vor, das Delkredererisiko auszulagern. Dieses wird auf den externen Partner übertragen, der zuvor eine Bonitätsprüfung durchführt. Fällt diese negativ aus, rät die Kundenbetreuerin der Zahnarztpraxis, zur Barzahlung oder Anzahlung eines bedeutenden Anteils, oder von einer Behandlung abzusehen.

Fallbeispiel Nr. 3:

Patient zahlt nicht

Die Lösung: Die externe Kundenbetreuerin nimmt mit dem fraglichen Patienten Kontakt auf, diskutiert den Fall und schlägt ihm zum Beispiel vor, eine Teilzahlungsvereinbarung zu treffen. Der Vorteil für die Zahnarztpraxis liegt unter anderem darin, dass sie sofort zu ihrem Geld kommt, weil der externe Partner das gesamte Guthaben auf einmal ausbezahlt.

Fallbeispiel Nr. 4:

Liquidität gefährdet

Die Lösung: Die externe Kundenbetreuerin macht der Zahnarztpraxis das Angebot, die Honorarnoten zu bevor-

zuschussen. Eine Auszahlung der Guthaben kann innert kürzester Frist, zum Beispiel innert fünf Tagen, erfolgen. So überbrückt die Zahnarztpraxis Liquiditätsengpässe und gewinnt finanziellen Spielraum.

Fallbeispiel Nr. 5:

Debitorenverluste drohen

Die Lösung: Die externe Kundenbetreuerin sorgt durch den Beizug von Inkasso-Spezialisten dafür, dass unmittelbar nach der Mahnphase das Zwangsvollstreckungsverfahren eingeleitet und juristisch korrekt vorangetrieben wird. Debitorenverluste können so zwar nicht gänzlich vermieden, aber markant reduziert werden.

Diese Fallbeispiele, die ausnahmslos aus der Praxis stammen und für viele weitere stehen, zeigen, dass die Professionalisierung der Praxisadministration und des Kreditmanagements durch den Einbezug externer Fachkräfte wesentlich zur Existenzsicherung wie auch zur Wettbewerbsfähigkeit der Zahnarztpraxis beiträgt. Überdies erlaubt sie es dem zahnmedizinischen Personal, sich ganz auf seine Kernaufgaben zu konzentrieren.

Nr. 103

Mikrofaser für die Mundhygiene

Zungenreiniger werden heute von vielen Zahnärzten zur Bekämpfung von Mundgeruch empfohlen. Mangels Alternativen kommen Bürsten, Schaber oder eine Kombination aus beiden als Hilfsmittel zum Einsatz.

Beim Zungenreiniger aus High-Text-Mikrofaser handelt es sich um eine speziell für die Mundhöhle entwickelte, nicht abrasive und deshalb besonders schonende Mikrofaser. Die Reinigung erfolgt ohne nennenswerten Druck und ohne Hilfe irgendwelcher Reinigungsmittel.

Durch die Kapillarwirkung (hohe Saug- und Speicherfähigkeit) der Mikrofaser erreichen Sie, dass durch nur sanfte Massage der Zunge in kleinen, kreisenden Bewegungen Beläge förmlich abgesaugt werden. Durch die erwähnte Kapillarwirkung setzt sich die Mikrofaser mit

Speichel zu oder bindet etwaige Speisereste. Diese gilt es während der gesamten Anwendung mit fließendem Wasser auszuwaschen.

Diese neue High-Text-Mikrofaser wirkt auf Grund ihrer physikalischen Eigenschaften (ohne chemische Behandlung) über lange Zeit antibakteriell, das heisst sie kann bedenkenlos über einen längeren Zeitraum verwendet werden – je nach Ess- und Trinkgewohnheiten werden die Mikrofaser-Pads erst nach einer bis zwei Wochen ausgewechselt.



Einfache Anwendung, grosse Wirkung, der Mikrofaser-Zungenreiniger.

Ergänzend dazu ist der Oralreiniger High Tex Multi Tip lieferbar. Bei diesem Produkt vereinen sich die Vorteile der High Tex Mikrofaser (hohe Reinigungseffizienz, antibakterielle Wirkung) mit einem erweiterten Anwendungsspektrum, wodurch die komplette Mundhöhle von Mikroorganismen (Biofilm) befreit werden kann.

Dieses Produkt eignet sich bestens für hilfsbedürftige Personen wie z.B. Babys oder bettlägerige Patienten.

Nr. 104

Eine Partnerschaft für die Praxis

Die Healthco-Breitschmid AG und die velcon solenthaler informatik optimieren über eine Partnerschaft ihr Angebot markant. Damit erhalten die Zahnärztinnen und Zahnärzte

wertvolle Produkte und kundenfreundliche Informatik-Dienstleistungen aus einer Hand. Dadurch haben Sie Zugriff auf das grösste Dentalsortiment der Schweiz.

So erleichtert die Partnerschaft den Praxisalltag:

- **All in one:** Für Ihre gesamte Praxisinfrastruktur verfügen Sie in Zukunft über einen Ansprechpartner.
- **Service plus:** Sie profitieren von einer breiten Dienstleistungspalette.
- **Produkte plus:** Sie haben Zugriff auf die breiteste Produktpalette der Schweiz.
- **Praxismanagement plus:** Ihre Bestellabwicklung, Lagerbewirtschaftung, Patientenführung und Archivierung erfolgt digital aus einem Guss.

Egal, ob vollumfänglich vernetzt oder einfach EDV-unterstützt: Die Partnerschaft von Healthco-Breitschmid AG und velcon solenthaler informatik unterstützt die Zahnärztinnen und Zahnärzte bei ihrer täglichen Arbeit – zum Wohle ihrer Patientinnen und Patienten.

80 Mitarbeiter sind für Sie da

Die Healthco-Breitschmid AG, 1954 gegründet, ist ein bestandenes, aber jung gebliebenes Handelsunternehmen; es ist präzise auf die Bedürfnisse der Zahnärztinnen und Zahnärzte ausgerichtet. 80 Mitarbeitende bedienen Zahnarztpraxen in der ganzen Schweiz mit Verbrauchsmaterialien und Geräten. Ein kundenorientierter Innen- und Aussendienst sorgt für die reibungslose Logistik vom Unternehmen zum Kunden. Ein eigenes, werkgeschultes und erfahrenes Technikerteam führt schnell Installationen, Wartungsarbeiten und Reparaturen von Einrichtungsgegenständen und Geräten durch – zu jedem gewünschten Zeitpunkt. Entsprechend zentral sind auch die technischen Stützpunkte in Dietikon (ZH) und Basel gelegen.

Praxismanagement aus einer Hand

Die velcon solenthaler informatik entwickelt seit 1990 integrierte Informatiklösungen für Zahnarztpraxen. Ein Team von zwölf Mitarbeitenden kennt die Anforderungen einer Kundschaft, für die einzig Qualität zählt – zum Nutzen ihrer Patienten! Wir entwickeln zielgruppenspezifische Softwarelösungen und auf den Kunden zugeschnittene

Netzwerke. Als Generalunternehmung ist das Unternehmen im Hardware- wie auch Softwarebereich mit Erfolg tätig. Die velcon solenthaler informatik vertritt Marken wie Apenia, Apollonia sowie Win & Mac Dentos. Die Kernkompetenz des Unternehmens liegt in der Konzeption und Installation kundenfreundlicher Praxismanagement-Systeme. Damit werden für die Zahnärztinnen und Zahnärzte Dienstleistungen wie Patientenführung, Bestellabwicklung, Lagerbewirtschaftung und Archivierung sichergestellt.

Ihre Vorteile im Überblick

Mit der Partnerschaft zwischen Healthco Breitschmid und velcon solenthaler informatik wird Ihr Praxisalltag merklich erleichtert:

- Sie erhalten alles aus einer Hand, von der Buchhaltung über das Bestellwesen bis hin zum digitalen Röntgen. Das schafft Freiräume für die eigentliche Arbeit – zum Nutzen der Patienten.
- Wir garantieren eine vollumfängliche Integration peripherer Geräte wie:
 - IOK-Kamera
 - Digitales Röntgen
 - OPT
 - Steri

Die Anwendung ist dank einer neuen Benutzeroberfläche (Windows XP Oberfläche / OSX für Mac) denkbar einfach. Zudem sparen Sie bares Geld – wir bieten Einstiegspakete für effiziente EDV-Lösungen bereits ab 3500 Franken an.

Nr. 105

Bleichen mit Ultraschall

Weg von hohen Peroxid-Konzentrationen und grosser Hitze hin zu sanfter und trotzdem schneller Technik mit Ultraschall und dem Spezial-Gel.

Gegen Ende des 19. bzw. zu Anfang des 20. Jahrhunderts wurde entdeckt, dass Wasserstoffperoxid in der Lage ist, dunkle Zähne aufzuhellen. Und zwar, indem es chemische Stoffe wie z.B. Karotin und Nikotin, die die Verfärbung der Zähne hervorrufen, oxidiert. Seit dieser Zeit ist viel versucht worden, die Oxidationskraft des Peroxids weiter zu steigern. Mit mehr oder weniger Erfolg.



Die Lösung heisst «Ultraschall»

Die gezielte Applikation von Energie auf das Peroxid bewirkt, dass es ohne Temperaturerhöhung zu einer massiven Produktion freier Sauerstoffradikale kommt – durch die Anwendung von Ultraschall. Aus diesem Grund reicht eine nur 7,5%ige Wasserstoffperoxid-Konzentration, um beste Resultate in kürzester Zeit zu erreichen.

Einfach, schonend und schnell.

Nr. 106

Die Adressen auf einen Blick

BMT – Bruno Meier Treuhand

Vorstadt 8
6300 Zug
Telefon 041 727 52 10
Referenznummer: 101

Dema Dent AG

Grindelstrasse 6
8303 Bassersdorf
Telefon 01 838 65 65
Referenznummern: 104, 106

J. Killer AG

Zahnarztpraxenbau
Allmendstr. 23
5300 Turgi
Telefon 056 201 08 08
Referenznummer: 102

velcon solenthaler informatik

Soodring 19/20
8134 Adliswil
Telefon 01 711 70 00
Referenznummer: 105

Zahnärztekasse AG

Seestrasse 13 / Postfach 492
8820 Wädenswil
Telefon 043 477 66 66
Referenznummer: 103