

Kundenpflege vs. Administration – was geht vor?

Mit dem Wertewandel der letzten Jahre hat sich auch das Selbstverständnis des Patienten verändert. Der dankbare Bittsteller von einst tritt heute als selbstbewusster Kunde auf, dessen Erwartungen weit über eine tadellose zahnärztliche Behandlung hinausgehen. Er will zuvor kommend und umfassend betreut werden. Der Dentalassistentin kommt dabei eine Schlüsselrolle zu. Diese kann sie aber nur dann wahrnehmen, wenn sie weniger administrative Aufgaben erledigen muss.

Kundenorientiertes Verhalten ist heute in den meisten Branchen eine selbstverständliche Voraussetzung für den Geschäftserfolg, denn der Markt kennt kein Pardon. Der zahnmedizinische Bereich macht da keine Ausnahme. Der mündige Patient von heute sieht sich als Kunde und will als solcher behandelt werden. Die eigentliche zahnmedizinische Behandlung und die technische Ausstattung der Zahnarztpraxis geniessen in dieser Erwartungshaltung nach wie vor einen hohen Stellenwert. Aber ebenso wichtig ist das Umfeld, das emotional erlebt und mit entsprechend hoher Sensibilität wahrgenommen wird. Die Patientin oder der Patient will ernst genommen, als wichtige Person freundlich empfangen

und während der Anwesenheit in der Zahnarztpraxis zuvorkommend betreut werden. Die Atmosphäre, die in der Praxis herrscht, prägt das Bild, das die Patientin oder der Patient mit nach Hause nimmt. Im Positiven wie auch im Negativen. Sie kann darüber entscheiden, ob ein Patient wieder kommt oder ob er einen Wechsel der Zahnarztpraxis in Betracht zieht.

Die Dentalassistentin als Botschafterin der Zahnarztpraxis

Mit ihrem multifunktionellen Aufgabenkreis als Rezeptionistin, Telefonistin, zahnmedizinische Assistentin und Betreuerin prägt die Dentalassistentin die Stimmung in der Zahnarztpraxis massgeblich mit. Doch nicht nur das: Von ihrem Auftreten und ihrem Verhalten hängt es in erster Linie ab, ob sich der Patient als Kunde verstanden sieht und ob er sich in der Praxis wohl fühlt. Es ist also ein Gebot der unternehmerischen Weitsicht, die klassische Position der Dentalassistentin als Mädchen für alles zu überdenken und ihre Rolle neu zu definieren. Dabei sind zwei Faktoren von Bedeutung: einerseits die Sozialkompetenz der Mitarbeiterin, die gegenüber den rein fachlichen Fähigkeiten an Relevanz gewinnt. Andererseits die Prioritäten bei der Zuweisung der Aufgaben: Soll sich die Dentalassistentin primär um die Administration kümmern oder soll sie in erster Linie um das Wohl der Patientinnen und Patienten besorgt sein?

Liebe Zahnärztinnen und Zahnärzte

Es hat uns ausserordentlich gefreut, dass «Praxis Info» im neuen Design ein sehr positives Echo ausgelöst hat. Noch selten hatten wir so viele Antworttalons erhalten, was sicher auch mit den spannenden Themen zusammenhängt.

Wir glauben, auch in dieser Nummer einen interessanten Mix an Artikeln für Sie zusammengestellt zu haben. Für heute wünschen wir Ihnen einen erfolgreichen Tag und eine hoffentlich spannende Lektüre.

Die Redaktion «Praxis Info»

In dieser Nummer:

- 1 ▶ Kundenpflege vs. Administration – was geht vor?
- 2 ▶ DemaScan – einfach schneller
- 3 ▶ Rücken Sie Ihre Praxis ins rechte Licht
- 4 ▶ Tipps von Ihrem Zahnarzttruhänder
- 5 ▶ Alles digitalisiert. Und nun?
- 6 ▶ Die Adressen auf einen Blick



Kommunikative Fähigkeiten gefragt

Die Frage der Sozialkompetenz ist bekanntlich eng mit der Persönlichkeitsentwicklung verknüpft: Nicht jeder Mensch kommt als kommunikatives Wesen auf die Welt, aber Sozialkompetenz kann erworben werden. Für die Dentalassistentin, die als Kundenbetreuerin auftreten soll, geht es darum, sich eine marketingorientierte Grundhaltung anzueignen, die den Patienten als Kunden ins Zentrum stellt. Wichtige Aspekte sind neben einem freundlichen Umgangston ein respektvoller, aber nie devoter Auftritt, eine positive Einstellung gegenüber den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden und die Bereitschaft, auf diese einzugehen. Zu diesen Themen hat die Zahnärztekasse AG unmittelbar nach der Sommerpause dieses Jahres zwei Workshops für Dentalassistentinnen durchgeführt. Dabei hat es sich gezeigt, dass die jungen Frauen fähig und bereit sind, in eine neue Rolle als Kundenbetreuerin hineinzuwachsen. Mit konsequent kundenfokussiertem Verhalten können sie einen wesentlichen Beitrag zu einer positiven Imagebildung der Zahnarztpraxis leisten.

Zeit für das Wichtigste: den Kunden

Kundenorientierung bleibt allerdings nicht mehr als ein Lippenbekenntnis, wenn die Dentalassistentin mit administrativen Aufgaben be- und überlastet wird. Denn die Zeit, die sie beispielsweise für den Versand von Rechnungen, Mahnungen und so weiter aufwenden muss, geht letztlich zulasten der persönlichen Betreuung der Kunden. Es zeugt also durchaus von Kunden- und Marketingbewusstsein, wenn sich eine Zahnarztpraxis dazu entschliesst, das Personal von rein administrativen Aufgaben zu entlasten und das Rechnungswesen ganz oder teilweise an ein spezialisiertes

Finanz-Dienstleistungsunternehmen wie beispielsweise die Zahnärztekasse AG auszulagern.

Nr. 201

DemaScan – einfach schneller

Diejenigen, die es bereits benützen, sind begeistert vom neuen Onlinebestellsystem von Dema Dent. Und so einfach geht's: www.demadent.ch aufrufen, einloggen, und schon kanns losgehen.

Die einfache Bedienung, die Auswahl im kompletten Katalog und viele weitere Funktionen machen DemaScan zum perfekten Praxis-Tool.

Mit DemaScan können Sie bequem im Katalog stöbern. Alle Produkte sind übersichtlich nach Warengruppen und Untergruppen sortiert.

Alle Artikel im Detail

Für alle Katalogartikel steht eine Detailansicht zur Verfügung. Der individuell vereinbarte Partner-Rating-Rabatt ist bereits bei jedem Artikel abgezogen.



Schneller als mit dem DemaScan-Barcode-scanner können Sie nirgends bestellen.

Das letzte Bestelldatum wird inklusive der bestellten Menge separat angezeigt. Zur besseren Übersicht sind die bestellten Mengen des Vor- und des laufenden Jahres aufgelistet. Selbstverständlich wird auch direkt auf die günstigen Staffelpreise oder Aktionen hingewiesen.

Bestellen leicht gemacht

Legen Sie einfach jeden Tag die benötigten Artikel in den Warenkorb. Diese bleiben im Warenkorb gespeichert bis Sie das gewünschte Lieferdatum eingeben und die Bestellung abschicken. Voilà, so einfach ist das.

Noch schneller geht es mit dem DemaScan Barcodescanner: die gewünschten Barcode-etiketten aus Ihrem Warenlager oder dem DemaDentKatalog einscannen, den Scanner am PC anschliessen, und schon kann die Bestellung gemailt werden. Selbstverständlich können Sie die Artikel auch per Freitextsuche finden oder einfach per Artikelnummer erfassen. Und das alles, ohne dass Sie eine spezielle Software runterladen müssen.

Vorlagen für Ihre Favoriten

In welcher Reihenfolge die Artikel angezeigt werden (nach Erfassungsdatum, alphabetisch etc.), entscheiden Sie anhand der ausgewählten Sortierung.

Erstellen Sie sich diverse Vorlagen für Artikel, die Sie immer wieder bestellen möchten. Aus diesen Vorlagen können Sie alle oder auch nur einzelne Artikel in die Bestellung übernehmen. Beim Aufbau dieser Bestellblätter unterstützen wir Sie gerne.

Alles archiviert und zudem schwarz auf weiss

Jede gesendete Bestellung wird automatisch in Ihrem eigenen Archiv abgelegt. Selbstverständlich erhalten Sie parallel dazu noch eine Bestellbestätigung per E-Mail.

Die im Archiv abgelegten Bestellungen können erneut verwendet oder als Bestellvorlage gespeichert werden.

Alles, was Sie am Bildschirm sehen, kann auch ausgedruckt werden. Egal ob es eine erfasste Bestellung, eine Vorlage oder eine Liste aus dem Archiv ist. Sie können zudem Artikellisten, komplette Barcode-

listen und auch die eigenen Etiketten für Ihre Artikel drucken.

Für jeden Artikel können Sie Barcode-etiketten drucken, um Ihre Lagerhaltung zu vereinfachen. Ein kurzer Scan des Barcodes genügt, und der Artikel ist für die nächste Bestellung gespeichert. So wird nichts mehr vergessen. Der Scanner speichert automatisch alles, ohne dass er am PC angeschlossen ist.

Wenn Sie Fragen haben, dann kontaktieren Sie uns unter demascan@demadent.ch oder rufen Sie uns an. Ihr DemaDent-Berater wird Sie gerne informieren.

Nr. 202

Rücken Sie Ihre Praxis ins rechte Licht

Ein professionelles Beleuchtungskonzept bringt viele Vorteile: Sie schonen ihre Augen, arbeiten effizienter, sparen Energiekosten und Ihre Patientinnen und Patienten fühlen sich wohl.



So sieht eine optimale Beleuchtung für ein Behandlungszimmer aus.

Unsere Erfahrung zeigt: Das Beleuchtungskonzept vieler Zahnarztpraxen beschränkt sich darauf, die Räume mit genügend Kunstlicht auszuleuchten. Doch das alleine reicht nicht. Auf der Strecke bleiben gesundheitliche, ökologische und ökonomische Faktoren. Klar ist jedoch: Eine optimale Beleuchtung zahlt sich in jedem Fall aus. Das zeigt sich besonders an deutlich tieferen Energiekosten.

Der Zweck als entscheidendes Kriterium

Nach welchen Kriterien wird die Praxisbeleuchtung geplant? Primär unterscheiden wir nach Funktionen: Korridor und Wartezimmer, Sterilisationsraum und Labor, Behandlungs- und Röntgenräume – sie alle sollen ihrem Zweck entsprechend ausgeleuchtet sein. Die Beleuchtungskörper sollen anhand der Lichtstreuung, Lichtintensität, Lichtfarbe und des Blendeffektes gewählt werden. Sehr wichtig ist auch, die Leuchten so zu positionieren, dass das Licht überall richtig gestreut wird.

Energiekosten bis zu 80 Prozent tiefer

Ein zentraler Punkt ist die Energieeffizienz: Sparlampen verbrauchen bis zu 80 Prozent weniger Strom als konventionelle Glühbirnen oder Halogenlampen. Zudem erzeugen herkömmliche Leuchtörper sehr viel Abwärme, die besonders in den Sommermonaten durch den erhöhten Betrieb von Klimaanlage zu zusätzlichen Stromkosten führt.

Die Lösung: blendfreies Licht

Stellen Sie sich Ihr Behandlungszimmer vor. Ihr Arbeitsplatz wird mit einer OP-Leuchte (20 000 Lux) erhellt sein. Und wie sieht es mit der Raumentumgebung aus? Ist die Raumbeleuchtung so gewählt, dass Ihre Augen vom Wechsel zwischen den Lichtquellen nicht übermässig strapaziert werden? Ist sie auch blendfrei, da die Patienten in liegender Position gezwungen sind, direkt in die Leuchten zu schauen? Durch eine reine indirekte Beleuchtung sind diese Probleme nur mit sehr grossem Energieverbrauch zu lösen. Die Alternative heisst: Installation von Leuchten mit spezieller Mikropyramiden-Strukturoptik, die unter anderem auch für blendfreies Licht bei der Bildschirmarbeit sorgt, einer Arbeit, die durch die wachsende Bedeutung digitaler Röntgenbilder zunimmt. Vergessen Sie zudem nicht: Für die Abstimmung von Farben für Füllungen und Implantate ist die richtige Lichtfarbe unerlässlich.

Diese Beispiele zeigen, dass die Praxisbeleuchtung über die Frage hinausgeht, wo es wie hell sein soll. Je nach Raum liegt das Augenmerk mehr auf der Funktion (etwa Labor, Sterilisation) oder auf der Stimmung (Wartezimmer, Korridore, Toilette).

Die Lei AG, Zürich (ein Unternehmen der J. Killer AG, Praxenbau, Turgi) unterstützt Sie gerne bei der Ausarbeitung eines Beleuchtungskonzeptes und hilft Ihnen bei der Umsetzung. Wir sind ein Archi-



Dank satinierten Glasscheiben wird das Licht besser gestreut.

tektenteam, das auf die Planung und Ausführung von Zahnarztpraxen spezialisiert ist. Ein Erstgespräch samt Kostenschätzung dient dem gegenseitigen Kennenlernen und ist für Zahnärzte kostenlos.

Nr. 203

Tipps von Ihrem Zahnarzttreuhänder

Unser Treuhandbüro hat sich seit vielen Jahren auf die Anliegen von Zahnärzten spezialisiert. Wir bilden uns ständig weiter und in «Praxis Info» informieren wir Sie über das, was früher oder später auch für Sie von Interesse sein könnte. In letzter Zeit hat sich wieder einiges im grossen helvetischen und kantonalen Paragraphendschungel geändert, was Sie zur Kenntnis nehmen sollten.

BVG und Einzahlung in Säule 3 im Jahr der Pensionierung

Das Gesetz lässt ausdrücklich zu, dass im Jahr, in dem das ordentliche Rentenalter erreicht wird, der volle Beitrag an die anerkannte Vorsorgekasse einbezahlt werden kann. Den kompletten Abzug können Sie bei den Steuern noch vornehmen. Die Einzahlung muss allerdings vor dem 65. Geburtstag erfolgen.

AHV-Beiträge für nicht verheiratete Lebenspartner

Wenn eine Frau kein Einkommen hat und mit einem Partner zusammenlebt, der voll erwerbstätig ist und AHV bezahlt, muss die Frau für sich jährlich mindestens Fr. 445.– AHV einbezahlen.

Das Gesetz schreibt vor, dass Nichterwerbstätige nur dann keine eigenen Beiträge entrichten müssen, wenn sie verheiratet sind, der Ehegatte erwerbstätig ist und den Mindestbeitrag von Fr. 890.– jährlich einbezahlt. Der Anspruch auf Erziehungs- oder Betreuungsgutschriften befreit nicht von der Beitragspflicht.

Der neue Lohnausweis – Ärgernis für Vereine und ähnliche Organisationen

Auf 2008 wird bekanntlich der neue Lohnausweis eingeführt. Niemand hat bisher aber bemerkt, dass auch das Vereinsleben davon betroffen sein wird. Ab der nächsten Steuerperiode müssen die Steuerpflichtigen alle Einkünfte – seien es auch noch so kleine Spesen – ausweisen und mit dem Lohnausweis bestätigen.

Geht es streng nach Gesetz, müssten Vereine und ähnliche Organisationen Lohnausweise für Telefon, Transport, Bürospesen usw. ausstellen, auch wenn

es nur wenige Franken sind. In einzelnen Kantonen wurden schon Postulate gegen diesen Papierkrieg eingereicht. Leider hat die Steuerkonferenz keinen Freibetrag festgelegt. Jetzt müssen die einzelnen Kantone dieses Problem lösen.

Achten Sie bei Ihrem Personal unbedingt darauf, dass Sie die Lohnausweise richtig und vollständig ausfüllen.

Das Wichtigste sind die Gehaltsnebenleistungen, die bis anhin auch schon auf dem Lohnausweis erfasst werden mussten – neu wird aber konsequenter auf diese Leistungen geachtet.

So gehören zum Beispiel Privatanteile an Geschäftsautos, Gratisverpflegung und Spesenentschädigungen auf den neuen Lohnausweis.

Einige Angaben sind dafür auf dem neuen Lohnausweis nicht mehr enthalten – zum Beispiel die Kinderzulagen, der Arbeitsort und die Schichttage.

Kauf oder Leasing aus Sicht der Mehrwertsteuer

Die meisten Zahnärzte sind nicht mehrwertsteuerpflichtig, weshalb sie auch die Vorsteuer nicht abziehen können. Wenn Sie nun ein Auto oder auch Praxisgegenstände, anstelle eines direkten Kaufs leasen oder mieten, so müssen Sie bezüglich der Mehrwertsteuer folgendes mitberechnen. Bei einem direkten Kauf bezahlen Sie die MwSt. nur für den bezahlten Gegenstand. Wenn Sie aber etwas mieten oder leasen, bezahlen Sie mit den Raten auch einen einkalkulierten Zins. Auf diesen Zins bezahlen Sie leider auch noch 7,6 % MwSt.

Flat Tax – Easy Swiss Tax usw.

Alle fordern vor den Wahlen ein einfacheres Steuersystem. Alle möchten die Steuererklärung auf einem Bierdeckel oder einer A4-Seite ausfüllen. Als Folge



würden diverse Abzüge gestrichen und maximal drei Steuertarife eingeführt.

Für Sie als selbständigen Zahnarzt würde sich wahrscheinlich nicht allzu viel ändern, da Sie weiterhin eine Buchhaltung führen müssten. Unselbständige könnten von diesem neuen System auch nur in den wenigsten Fällen profitieren.

Administrativer Aufwand massiv unterschätzt

Das Institut für Kleinunternehmen und die Universität St. Gallen haben in einer Studie herausgefunden, dass KMUs im Durchschnitt 54 Stunden pro Monat für administrative Arbeiten aufwenden.

Wir als spezialisiertes Treuhandbüro für Zahnärzte können Ihnen hier sicher behilflich sein und diese Stunden etwas reduzieren.

Nr. 204

Alles digitalisiert. Und nun?

Eigentlich sind wir schon in der digitalen Zukunft angekommen. Die gesamte

zahnärztliche Praxis ist digitalisiert. Von der Türglocke bis zur Röntgenaufnahme, vom Krankenblatt bis zur sanften Musik im Behandlungsraum. Die komplette Telefonanlage einschliesslich Ansagetext genauso wie der Behandlungsstuhl, auf dessen Monitor der Patient sich selbst in den Rachen schauen kann. Und was machen wir nun damit?

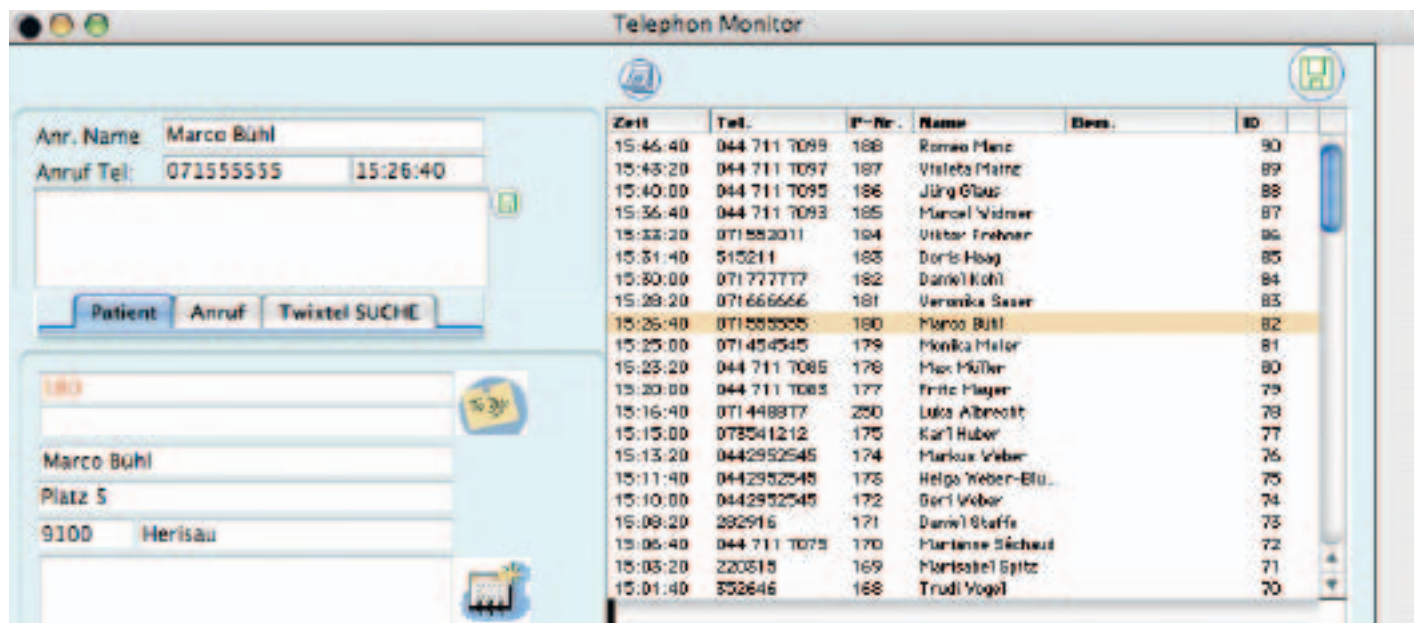
Die Zahnärztin oder der Zahnarzt blättert nicht mehr in Papierstapeln und Karteikarten, sondern durch Dateien auf dem Bildschirm. Sie schliessen den einen Ordner im Computer und öffnen einen anderen auf der Suche nach bestimmten Daten eines bestimmten Patienten. Sie wechseln vom Officeprogramm für die Terminverwaltung zum Bildverwaltungsprogramm für die Röntgenbilder und weiter zum Buchhaltungsprogramm für die Abrechnung. Am Ende haben sie fünf Computerprogramme geöffnet und springen ständig zwischen ihnen hin und her.

War das die digitale Revolution?

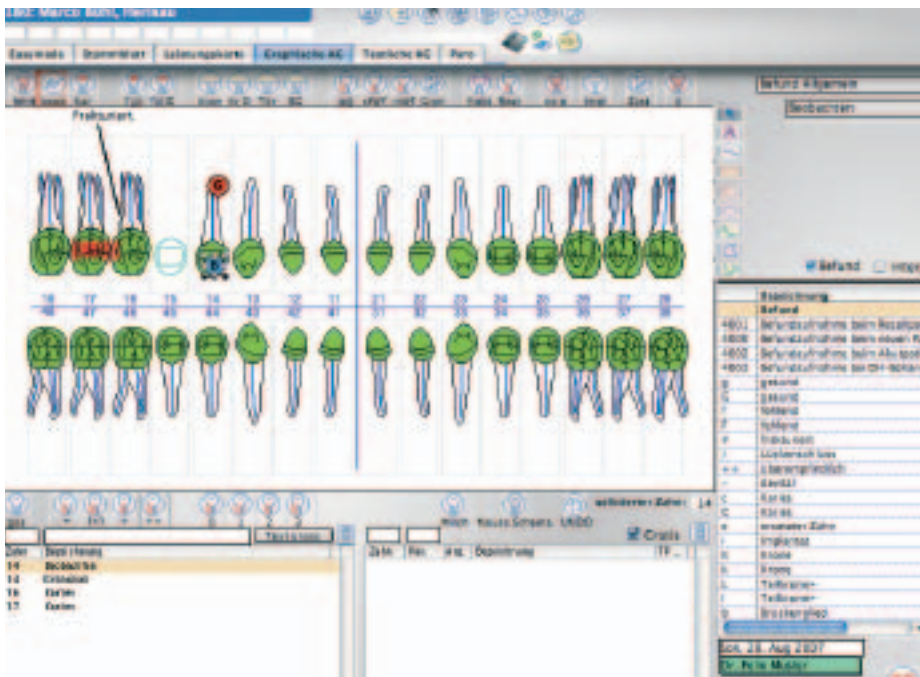
Nein, die digitale Zukunft der zahnärztlichen Praxis haben wir uns eigentlich etwas anders vorgestellt. Zum Beispiel so: Ein

Patient ruft an: Der Telefonmonitor wird geöffnet und der Patient wird identifiziert. Ist er noch nicht erfasst, werden seine Daten per TwiXtel abgerufen. Der Anruf wird automatisch mit Telefonnummer und Anrufzeit protokolliert und gespeichert. Ist der Patient bereits bekannt, öffnet sich automatisch die Statusübersicht und liefert auf einen Blick alle relevanten Informationen. Ganz nebenbei erfolgt eine Bonitätsprüfung.

Der Patient bittet um einen Termin: Über die Wartelistenverwaltung wird ein Termin vorgeschlagen und sofort mit ihm abgestimmt. Das Telefonjournal wird automatisch im Hintergrund geführt, ebenso wird der verabredete Termin noch einmal per SMS oder per Mail an den Patienten bestätigt. Das ist keine Zukunftsvision, sondern schon heute Realität. Zwei Faktoren sorgen dafür, dass dieser Vorgang völlig stressfrei, unkompliziert und zuverlässig abläuft und dass es in der Praxis auch genau so weitergeht: erstens der einzigartige Telefonmonitor, bei dem alle Daten innerhalb der Praxis (und damit sind wirklich absolut alle gemeint!) zusammengeführt werden. Und zweitens die ablauforientierte Software OneBoxDental von Velcon Solenthaler Informatik, die als Kommunikationsschnittstelle



Der Telefonmonitor ist das perfekte Werkzeug für das Sekretariat. Er entlastet die Dentalassistentin und lässt keine Wünsche unerfüllt.



Diese grafische Befundung zeigt auf übersichtliche Art alle notwendigen Informationen an.

für alle Programme, Datenbanken und Archive einen reibungslosen Informationsfluss sicherstellt. Sie managt sämtliche Abläufe innerhalb der Praxis und ist zudem kinderleicht zu bedienen.

Eine ablauforientierte Software revolutioniert die Praxis

Sitzt der Patient zum verabredeten Zeitpunkt auf dem Dentalstuhl, ist der behandelnde Zahnarzt bereits bestens über seinen Status informiert. Der bisherige Verlauf der Behandlung wurde Schritt für Schritt und minutiös festgehalten und kann jederzeit abgerufen werden. Die auf diese Weise sichtbar gemachte Behandlungsentwicklung liefert wichtige Hinweise für die weitere Planung.

Die aktuelle Befundung erfolgt grafisch oder per Texteingabe. Eine Schnittstelle zu allen gängigen Röntgensystemen erlaubt jederzeit den Zugriff auf gespeicherte Aufnahmen. Die Anamneseformulare werden mit einem Scanner in den Computer eingelesen. Wenn der Dentalstuhl über einen integrierten PC verfügt, werden sie dort direkt abgerufen. Auf der Basis der Patientenhistorie wird ein Behandlungsplan erstellt. Dabei wer-

den der voraussichtliche Zeitaufwand für die Behandlung, die Auslastung der involvierten Mitarbeiter und die technischen Einrichtungen sowie die terminlichen Möglichkeiten des Patienten miteinander koordiniert. Implantate lassen sich mittels digitalem 3D-Röntgenverfahren effizient planen. Aufnahmen der intraoralen Kamera können in der digitalen Krankengeschichte direkt gespeichert werden.

Alles ist mit allem verbunden

«OneBoxDental» ist eine digitale Gesamtlösung, bei der alle Vorgänge, alle Prozesse, alle Arbeitsplätze und alle Einrichtungen digitalisiert und miteinander verknüpft sind. Alle gespeicherten Daten sind an jedem Platz jederzeit abrufbar. Das macht dieses System so effizient.

Da alle Praxisleistungen im Moment ihrer Erbringung dokumentiert werden, kann die Fakturierung praktisch sofort erfolgen. Ein entsprechendes Programm ist in das System integriert, ebenso wie die komplette Buchhaltung einschliesslich Lohnmodul. Eine separate Lösung ist nicht mehr erforderlich. Alle Formulare, die im Zusammenhang mit Be-

handlung, Abrechnung, Beantragung, Begutachtung etc. seitens der Praxis, des Patienten oder eines Leistungsträgers relevant sein könnten, sind ebenfalls im System enthalten und können sofort ausgefüllt und ausgedruckt werden.

OneBoxDental ist als reine Softwarelösung zur Verwendung bereits vorhandener Hardware lieferbar oder als integrierte Komplettlösung mit dem Namen OneBoxSolution. Weitere Informationen finden Sie unter www.vsi-dental.ch.

Nr. 205

Die Adressen auf einen Blick

BMT – Bruno Meier Treuhand

Vorstadt 8
6300 Zug
Telefon 041 727 52 10
Referenznummer: 204

Dema Dent AG
Grindelstrasse 6
8303 Bassersdorf
Telefon 044 838 65 65
Referenznummer: 202

J. Killer AG
Zahnarztpraxenbau
Allmendstrasse 23
5300 Turgi
Telefon 056 201 08 08
Referenznummer: 203

Velcon Solenthaler
Informatik AG
Soodring 19/20
8134 Adliswil
Telefon 044 711 70 00
Referenznummer: 205

Zahnärztekasse AG
Seestrasse 13 / Postfach 492
8820 Wädenswil
Telefon 043 477 66 66
Referenznummer: 201