

Den Patienten rechtzeitig an seinen Zahnarzttermin erinnern

Patienten, die ihren Zahnarzttermin vergessen oder nicht zur richtigen Zeit in der Praxis erscheinen, das kommt in jeder Praxis gelegentlich vor. Sowohl für den Patienten wie für die Praxis gehören solche Erlebnisse zu den unangenehmeren Seiten des Praxisalltags. Eine Terminerinnerung, einige Tage oder Stunden vor dem Termin an den Patienten gesendet, vermeidet solche Situationen in proaktiver Weise. Dank der digitalen Agenda ist es heute leicht möglich, dem Patienten rechtzeitig eine SMS oder eine Mail zu senden, die ihn an den bevorstehenden Termin erinnert.

Dreh- und Angelpunkt der Terminerinnerung ist der Eintrag im Stammblatt des Patienten. Für jeden Patienten kann individuell nach Befragung die bevor-

zugte Erinnerungsmethode, SMS oder Mail, eingestellt werden. Ebenso kann vor dem eigentlichen Termin die Erinnerung verschickt werden soll.

Beim Einrichten der automatischen Terminerinnerung in der Praxis werden die zu verschickenden Texte für SMS und Mail konfiguriert, wobei zum Beispiel der Name des Patienten, Datum und Zeit des Termins etc. als variable Teile der Nachricht deklariert werden. Ebenso werden Zugänge zu Mail- und SMS-Versand direkt in OneBox Dental konfiguriert. Zusammen mit dem Internetzugang sind damit die technischen Voraussetzungen zur automatisierten Terminerinnerung gegeben.



Im täglichen Betrieb hat man dadurch mit der Terminerinnerung praktisch nichts mehr zu tun. Bei der Terminvergabe hat die Agenda automatisch eine Erinnerung anhand der Einstellungen des Patienten erzeugt. Diese Erinnerung kann individuell verändert, zeitlich oder textlich angepasst oder überhaupt ganz unterdrückt werden, beispielsweise

Liebe Zahnärztinnen und Zahnärzte

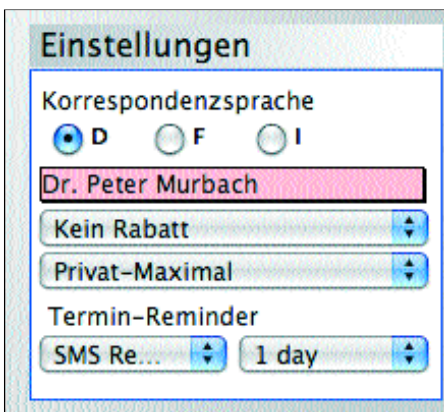
Mit einer kleinen Auswahl an aktuellen Themen möchten wir Ihr Interesse an Praxis Info erneut wecken. Wir sind überzeugt, dass gute Information auch Ihnen zum gewünschten Erfolg verhelfen kann.

Für heute wünschen wir Ihnen einen hoffentlich vergnügten und erfolgreichen Tag sowie eine anregende Lektüre.

Die Redaktion «Praxis Info»

In dieser Nummer

- 1 ► Den Patienten rechtzeitig an seinen Zahnarzttermin erinnern
- 2 ► Kein Grund zum Resignieren – Krisenbewältigung ist machbar
- 3 ► Professionelle Zahnaufhellung in der Praxis
- 4 ► Tipps von Ihrem Zahnarzt-treuhand
- 5 ► Warten kann schön sein
- 6 ► Alle erschienenen Praxis-Info-Ausgaben unter www...





wenn ein Patient am gleichen Tag zwei Termine hat. Praktisch sind zum Beispiel solche kleine Details wie die Anzeige der Voreinstellungen des Patienten bezüglich Erinnerung, direkt dort, wo man den Termin einträgt oder verändert. Der Benutzer muss bei der Terminvergabe nichts Zusätzliches unternehmen, wenn er die Standardeinstellungen übernimmt, und das müsste ja der Regelfall sein.

Sind der Termin und die zugehörige Erinnerung einmal erfasst und gespeichert, wird die Erinnerung automatisch multipliziert, wenn zum Beispiel der Termin verschoben oder ganz aus der Agenda entfernt wird.

Vollautomatische Auslösung der Terminerinnerung

Wenn Terminerinnerungen zum Versand bereit sind, werden sie automatisch vom Agendamodul via Internet dem Patienten zugestellt. Dies bedeutet natürlich, dass ein Internetzugang zum Zeitpunkt des Versandes auch verfügbar sein muss. Bei einem Einzelplatzsystem (d.h. keine Client-Server-Architektur), muss beim automatischen Versand der Computer selbstverständlich eingeschaltet sein. Bei einem Mehrbenutzersystem mit mehreren Arbeitsplätzen ist es hingegen so, dass die Arbeitsstationen selber ausgeschaltet sein können, da in diesem Fall der Server den Versand der Erinnerung übernimmt und dieser in der Regel ohnehin eingeschaltet bleibt.

Nicht alle Praxen möchten quasi permanent mit dem Internet verbunden sein.

Datum	Patient
13.07.09	Daniela Sonderegger: 100
15.07.09	Helga Weber-Bluntschli: 1
15.07.09	Rolf Uhlemann-Meier: 120
15.07.09	Hans Oberholzer: 201, B

In diesem Fall ist es selbstverständlich auch möglich, die zu versendenden Erinnerungen aus einer chronologischen Liste auszuwählen und manuell zu versenden. Die digitale Agenda kann dann einfach dazu verwendet werden, sämtliche an einem bestimmten Tag zu sendenden Erinnerungen bereitzuhalten. Die gleiche Liste dient im Übrigen dazu, den Versand der Erinnerungen zu kontrollieren. Dabei dienen farbliche Markierungen dem raschen Überblick, wie der Versand gelaufen ist. Rot beispielsweise markiert eine Erinnerung, die nicht gesendet werden konnte, weil zum Beispiel der Server des SMS-Providers oder die Internetverbindung ausnahmsweise nicht in Betrieb war.

Reduziert Fehlzeiten und fördert das Image

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Terminerinnerung dank der reduzierten Fehlzeiten einen Nutzen für die Praxis bringt. Gleichzeitig ist sie bei sehr geringen Kosten auch eine geschätzte Dienstleistung und somit ein Imagegewinn gegenüber den eigenen Patienten.

Nr. 201

Kein Grund zum Resignieren – Krisenbewältigung ist machbar

Mit Verzögerung, aber nicht weniger heftig hat die Wirtschaftskrise auch die Schweiz erreicht. Seit einigen Monaten steigt die Arbeitslosenquote stetig an, und ein Ende dieses Trends ist vorläufig nicht abzusehen. Es ist zu erwarten, dass die Nachfrage nach zahnmedizinischen Behandlungen wie auch die Zahlungsfähigkeit der Patienten massiv abnehmen. Professionelles Kreditmanagement ist das geeignete strategische Instrument, um gegenzusteuern.

Die Statistiken zur Entwicklung der Beschäftigung in der Schweiz geben zu denken. Die Konjunkturforschungsstelle der ETH (KOF) rechnet mit einem weiteren Beschäftigungsabbau im vierten Quartal dieses Jahres. Das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) prognostiziert für 2009 ein Schrumpfen des Bruttoinlandsprodukts unseres Landes um 2,7% und für 2010 einen Rückgang von 0,4%. Im kommenden Jahr wird die Arbeitslosigkeit trotz leichter Erholung nochmals stark ansteigen. Die Auswirkungen sind absehbar: Der Negativtrend beim privaten Konsum, dem auch zahnmedizinische Behandlungen zuzuordnen sind, wird sich fortsetzen und noch deutlicher akzentuieren. Ebenso dürfte sich die Zahlungsmoral in der Schweiz weiter verschlechtern. Die Erfahrungen aus der letzten Rezession zeigen ganz klar, dass die Zahl der Zahlungsbefehle, Pfändungen und Beteiligungen in Krisenzeiten rasant nach oben schnellte. Damit verschärft sich das Risiko dramatisch, dass Zahnarztpraxen auf unbezahlten Honorarnoten sitzen bleiben. Der anhaltende Abschwung wird sich für jene Unternehmen zu einer existenziellen Bedrohung ausgewachsen, die ihre Liquidität nicht im Griff haben.

Exzellenz als Erfolgsfaktor und Wettbewerbsvorteil

Ein Aussitzen der Krise ist eine Option, denn so schnell wird sie nicht ausgestanden sein. Die Konjunkturprognosen sprechen eine deutliche Sprache. Es geht also darum, auf unternehmerischer Ebene geeignete Massnahmen zu ergreifen, um die Krise erfolgreich zu bewältigen. An erster Stelle stehen der Kundenfokus und die Verbesserung der Marktleistung. Eine exzellente Betreuung der Patientinnen und Patienten während und nach der Behandlung steigert die Wettbewerbsfähigkeit der Zahnarztpraxis. Zufriedene Kunden halten der Praxis die Treue und sind eher bereit, auch in schwierigen Zeiten in ihrem Ausgabenbudget Geld für zahn-

medizinische Behandlungen einzuplanen. Entscheidend ist, dass sich das ganze Team uneingeschränkt auf die Patienten und ihre Bedürfnisse konzentriert. Zum Beispiel ist es aus betriebswirtschaftlicher Sicht unhaltbar, wenn sich gut ausgebildete Mitarbeiterinnen durch den Versand von Honorarnoten und Mahnungen oder anderen rein administrativen Tätigkeiten von ihren eigentlich viel wichtigeren Betreuungsaufgaben abhalten lassen.

Steuerung der Liquidität und aktives Marketing

Gerade in Krisenzeiten drängt sich somit ein Outsourcing des Kreditmanagements auf. Auf der einen Seite bringt die Auslagerung dem Team die nötige Entlastung im administrativen Bereich. Auf der anderen Seite ist professionelles Kreditmanagement ein unverzichtbares strategisches Instrument für die Steuerung der Liquidität, die letztlich über Sein oder Nichtsein eines Unternehmens entscheidet. Ein professionelles Kreditmanagement umfasst weit mehr als die Fakturierung von erbrachten Leistungen. Vielmehr handelt es sich dabei um einen integrierten Prozess, der alle Aspekte des Forderungsmanagements abdeckt: anfangen bei der institutionalisierten, vorgehenden Bonitätsprüfung über die lückenlose Leistungserfassung, die frühzeitige Erstellung der Honorarnoten, ein straffes Mahnwesen bis hin zur gesetzeskonformen Abwicklung von Inkassoverfahren. Ein Element, das angesichts der schwindenden Zahlungsfähigkeit besondere Beachtung verdient, ist die Teilzahlung. Die Möglichkeit, eine zahnmedizinische Behandlung in Raten bezahlen zu können, entschärft das Risiko eines Debitorenverlusts. Darüber hinaus kann sie zögernden Patienten den Anstoss geben, eine Behandlung in Anspruch zu nehmen, die andernfalls auf die lange Bank geschoben würde. So gesehen erfüllt das Kreditmanagement auch eine Marketingfunktion.

Entspannt für Patientinnen und Patienten da sein

Die mit einem effizienten Kreditmanagement verbundenen, zum Teil sehr arbeits- und zeitintensiven Arbeiten lassen sich nicht einfach so nebenbei erledigen. Die rapid sinkende Zahlungsmoral erfordert straff organisierte Abläufe, zeitgerechtes Handeln und strikte Kontrollen. Die Liquidität ist der Atem eines Unternehmens. Ist der Zufluss der finanziellen Mittel gesichert, kann sich das Praxisteam voll und ganz den Patienten widmen. In aller Ruhe und mit professioneller Souveränität.

Nr. 202

Professionelle Zahnaufhellung in der Praxis

Die Whitesmile Bleaching-Lampe in Kombination mit dem Whitesmile Power Bleaching Xtra Light Gel ist ein effektives, sicheres und preiswertes Bleaching-System für die professionelle Zahnaufhellung. Es ist in der Schweiz exklusiv nur bei Dema Dent erhältlich.

Diese neuartige Bleaching-Lampe wurde nach den neuesten Erkenntnissen für ein noch besseres In-Office-Bleaching entwickelt.

Die Cyan/Blue-LED-Technologie mit einem hochintensiven Lichtspektrum (480–510 nm Wellenlänge) und einem Output von 2500 mW/cm² (30 W Gesamtleistung) erlaubt eine sichere und effektive Zahnaufhellung.

Keine schädlichen UV-Strahlen

Die Whitesmile Bleaching-Lampe arbeitet ohne schädliche UV-Strahlen und führt somit zu keiner schädigenden Wärmeentwicklung am Zahn. Für den Patienten wird lediglich eine Schutzbrille benötigt.

Bei einem durchschnittlichen Behandlungspreis von 650 Franken pro Patient hat sich die Whitesmile Bleaching-Lampe bereits nach sieben Patienten amortisiert. Eine Investition, die sich in jedem Fall lohnt.

Geringe Wasserstoffperoxid-Konzentration

Das Whitesmile Power Bleaching Xtra Light Gel liefert mit 32% Wasserstoffperoxid die optimale Konzentration für die



Die Cyan/Blue-LED-Technologie erlaubt eine sichere und effektive Zahnaufhellung.



Beim Herausdrücken des Gels werden die Wirkstoffe automatisch gemischt.

Zahnaufhellung. Die Aktivierung durch Licht ermöglicht eine geringere Konzentration des Gels.

Beim Herausdrücken durch die Mischkanülen werden die Wirkstoffe automatisch gemischt – am Zahn hat das Material eine Konzentration von lediglich 26% Wasserstoffperoxid.

Die chemische Aktivierung des Materials wird durch den Einsatz der Bleaching-Lampe unterstützt. Dank der roten Farbpigmente lässt sich das Whitelight Power Bleaching Xtra Light Gel ideal auftragen und es absorbiert zudem das Licht der Bleaching-Lampe.

Home Bleaching

Sie können Ihren Patientinnen und Patienten eine persönliche Schiene herstellen und das Whitelight Power Bleaching Xtra Light Gel mitgeben. Diese können dann zu Hause und ohne Lampe das Bleaching selber vornehmen.

Nr. 203

Tipps von Ihrem Zahnarzttruhänder

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.

Mehrwertsteuer

Das revidierte Mehrwertsteuergesetz tritt bereits am 1.1.2010 in Kraft. Herzstück der Gesetzesrevision sind rund 50 Anpassungen, welche die Anwendung der Mehrwertsteuer vereinfachen sollen.

Nicht Bestandteil dieser Revision waren der Einheitssatz und die Abschaffung der Ausnahmen. Diesen zweiten Teil der Vorlage hat die Bundesversammlung auf einen späteren Zeitpunkt verschoben. Der Mehrwertsteuersatz soll befristet

(Vorschlag: 7 Jahre) erhöht werden, um die Defizite der Invalidenversicherung auszugleichen. Gleichzeitig soll das IV-Gesetz revidiert werden.

Doppelbürger sind in den USA steuerpflichtig

Doppelbürger, die ihren Wohnsitz ausserhalb der USA haben und neben ihrem Bürgerrecht infolge Abstammung auch die amerikanische Staatsbürgerschaft besitzen, sind in den USA grundsätzlich steuerpflichtig. Ein US-Staatsbürger ist somit verpflichtet, den amerikanischen Steuerbehörden (IRS) jährlich eine Steuererklärung einzureichen.

Familienbesteuerung

In diesem Herbst werden National- und Ständerat über die Reform der Kinderbetreuung beraten. Neu sollen Paare, die ihre Kinder fremdbetreuen lassen, weil beide Ehepartner einer Arbeit nachgehen, einen Steuerabzug geltend machen können. In einzelnen Kantonen ist dies bereits heute schon möglich.

Steuerliche Zukunft – Wolken ziehen am Himmel auf

Fast alle Finanzdirektoren rechnen spätestens ab 2010 mit Steuerausfällen, nicht nur wegen der sinkenden Gewinn- und Kapitalsteuern. Betroffen sind in erster Linie die Kantone, in denen viele Banken ihr Steuerdomizil haben. Hinzu kommt, dass mit der steigenden Arbeitslosigkeit auch mehr Einwohner weniger Steuern zahlen werden.

In einzelnen Kantonen wirken sich die beschlossenen Steuererleichterungen und Gesetzesänderungen (Spitalfinanzierungen usw.) erst jetzt aus. Es gibt bereits Kantone, die Fragebogen an die Firmen senden, damit sie die zukünftigen Steuerausfälle besser budgetieren können. Ebenfalls Sorge bereitet das Sanierungs-



paket des Bundes, der das Milliardendefizit lindern möchte.

Liegenschaftsunterhalt

Die Frage nach den Liegenschaftsunterhaltskosten taucht immer wieder auf.

Als Unterhaltskosten sind nur werterhaltende Aufwendungen steuerlich abzugsberechtigt. Zu den Unterhaltskosten gehören Aufwendungen, die wiederkehren und dazu dienen, bereits Bestehendes im bisherigen Zustand zu erhalten oder zu ersetzen.

Als wertvermehrnde Aufwendungen zählen alle Ausgaben, durch die etwas Neues geschaffen wird (z.B. ein neuer Wintergarten).

Diese Kosten können zudem bei einem späteren Verkauf der Liegenschaft bei den Grundstückgewinnsteuern abgezogen werden. Bewahren Sie deshalb diese Belege unbedingt auf.

Eigenmietwert

Schon wieder sind die bekannten Diskussionen um die Abschaffung des Eigenmietwertes entstanden.

Der Eigenmietwert für Ihr Feriendomizil muss für das ganze Jahr bezahlt werden, auch wenn Sie Ihre Ferienwohnung nur für ein paar Wochen oder Tage im Jahr benutzen.

Wenn Sie Ihr Ferienhaus vermieten, müssen Sie die Mieteinnahmen versteuern, können aber den Eigenmietwert für diese Zeitspanne reduzieren.

Nr. 204

Warten kann auch schön sein

Wissen Sie, welcher Teil Ihrer Praxis den Patienten am ehesten in Erinnerung bleibt? Es sind nicht Sterilisation, OPT und Labor und auch vom Behandlungsraum bleibt vor Aufregung oft kaum ein Bild zurück. Was wirklich im Gedächtnis haften bleibt, ist die sogenannte Patientenzone.



Eine Stimmung (fast) wie in den Ferien: Bequemes Sitzen, die indirekte Beleuchtung stimmt und auch die Kinder haben ihren Platz.

Zur Patientenzone gehören diejenigen Praxisräume, in denen die Patientinnen und Patienten die meiste Zeit «bewusst» verbringen. In erster Linie sind dies das Wartezimmer und die Garderobe – aber auch der Toilettenbereich gehört dazu.

Für die Gestaltung dieser Räume sind verschiedene Faktoren massgebend: die Praxisgrösse, die Patientenstruktur, die internen Abläufe sowie das Praxisleitbild. Zu grosse Räume wirken unpersönlich und kalt, zu kleine beengen und wirken dadurch stickig.

Entscheidend ist die Farb-, Licht- und Materialgestaltung

Ein Warteraum muss nicht einfach nur ein Zimmer mit Stühlen und einem Tisch sein. Es kann auch eine polyvalente Zone sein, wo sich Patientinnen

und Patienten informieren. Dazu können Themenbroschüren, Fachzeitschriften, Magazine, Zeitungen, Bücher, Musik, ein Internetanschluss, Spiele oder Informationsfilme gehören. Aber auch bequeme Sessel, Getränke und schöne Bilder verleihen der Praxis ein positives Image.

Mit einer adäquaten Farb- und Lichtgestaltung sowie den passenden Materialien und Möbeln lässt sich eine Atmosphäre erzeugen, die Ihrem Praxiskonzept entspricht. Von entspannender Lounge-Stimmung bis zur Wohnzimmer-Gemütlichkeit.

Unsere Spezialisten stehen Ihnen für die Erstellung eines Ihren Bedürfnissen angepassten Konzepts gerne zur Verfügung und helfen Ihnen bei der Umsetzung. Die erste Beratung ist kostenlos und unverbindlich.

Nr. 205



Auch Toilettenräume können einladend gestaltet sein.



Ein grosszügig gestalteter Eingangsbereich vereint Funktion und Form.

Alle erschienenen Praxis-Info-Ausgaben unter [www...](http://www.bmtreuhand.ch)

In den unten aufgeführten Internetadressen finden Sie bei einigen Partnern sämtliche publizierten Ausgaben als PDF. Wir wünschen Ihnen viel Spass beim Stöbern.

Die Adressen auf einen Blick

BMT – Bruno Meier Treuhand
Vorstadt 8
6300 Zug
041 727 52 10
www.bmtreuhand.ch
Referenznummer: 204

Dema Dent AG
Grindelstrasse 6
8303 Bassersdorf
044 838 65 65
www.demadent.ch
Referenznummer: 203

KillerLei AG
Altstetterstrasse 186
8048 Zürich
043 311 83 33
www.killerlei.ch
Referenznummer: 205

OneBox Informatik AG
Soodring 19+20
8134 Adliswil
044 711 70 00
www.oneboxdental.ch
Referenznummer: 201

Zahnärztekasse AG
Seestrasse 13 / Postfach
8820 Wädenswil
043 477 66 66
www.zakag.ch
Referenznummer: 202