

## Die Rezeption – die Visitenkarte und Schnittstelle jeder Praxis

*Der erste persönliche Kontakt zwischen Patienten und Praxispersonal erfolgt normalerweise an der Empfangstheke. Somit entsteht dort der erste Eindruck, welchen die Patienten von einer Praxis haben.*

Mit der formalen und funktionellen Gestaltung dieses wichtigen Praxisbereiches senden Sie klare Botschaften an Ihre Patienten: Offenheit oder Abgrenzung, Leichtigkeit oder Schwere, Ordnung oder Chaos. Die Rezeption ist die Schnittstelle für viele Praxistätigkeiten: Kontakte zwischen Patienten, Personal, Lieferanten und anderen Zahnärzten (persönlich oder per Telefon, Fax oder E-Mail), interne Organisation, Administration, Postverkehr und viele andere Dinge. Jede von diesen Funktionen hat

Liebe Zahnärztinnen und Zahnärzte

Es freut uns, Ihnen erneut «Praxis Info» zu überreichen.

Einmal mehr präsentieren wir Ihnen einige Artikel zu Themen, die in einer modernen Praxis heute zum State of the Art gehören. Dazu zählen unter anderem Sicherheitskriterien auf den verschiedensten Ebenen.

Der SSO-Kongress findet dieses Jahr vom 26. bis 28. Mai im KKL in Luzern statt.

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

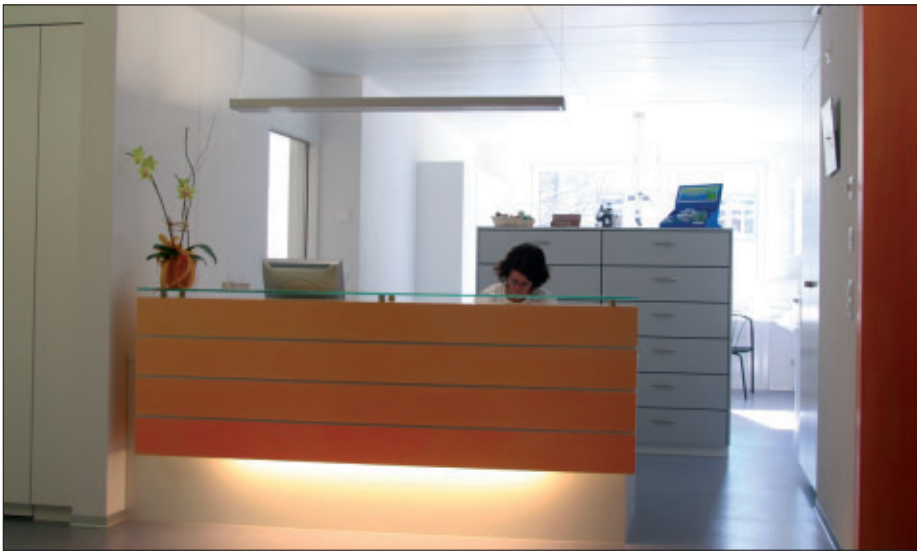
Die Redaktion «Praxis Info»



Diese elegante Rezeption erfüllt mehr als nur repräsentative Aufgaben.

### In dieser Nummer

- 1 ► Die Rezeption – die Visitenkarte und Schnittstelle jeder Praxis
- 2 ► Die Ruhe bringt's
- 3 ► Tipps von Ihrem Zahnarzt-treuhand
- 4 ► Daten sicher löschen
- 5 ► Ein Defibrillator für Ihre Praxis



Klares, schnörkelloses Design und grosse Stauflächen – eine zeitlose Kombination.

besondere Anforderungen in Bezug auf Raumbedarf, Materialien und technische Infrastruktur (EDV-, Telefon- und Fax-Anschlüsse, Praxiskommunikation, Musikanlage usw.). Durch die Verschmelzung von all diesen Einzelelementen entsteht eine Einrichtungsgruppe, die auch gestalterisch eine klare Sprache sprechen muss und so wegweisend ist für die Praxisgestaltung in den übrigen Räumen der Zahnarztpraxis.

### **Entscheidend sind kurze Arbeitswege**

Die Positionierung der Empfangstheke hat besondere Bedeutung. Sie befindet sich im Idealfall zwischen drei Hauptzonen jeder Zahnarztpraxis: Patientenzone (Eingang, Warten, Garderobe), Personalzone (Sterilisation, Labor, OPG, Backoffice) und Ärztezone (OP-Zimmer, Arztbüro). Auf diese Weise können die Arbeitswege optimal geplant werden mit einer entsprechenden Steigerung der Personaleffizienz. So kann eine Assistentin mehrere Räume gleichzeitig betreuen (z.B. Empfang und Sterilisation). Für die kleineren und mittleren Praxen kann es auch von Vorteil sein, wenn der Personalaufenthaltsraum in unmittelbarer Nähe der Rezeption platziert wird: Das Personal erhält so etwas mehr Bewegungsfreiheit, kann aber gleichzeitig

Patienten schneller empfangen und bedienen.

Gestalterisch soll die Empfangstheke einen Höhepunkt Ihrer Praxis darstellen: Für die meist freistehende oder an eine Wand angelehnte Formation gibt es viel Freiheit bei der Umsetzung Ihrer Vorstellungen bezüglich Formsprache; die verschiedenen Arbeitsfunktionen erlauben zudem, je nach Vorliebe, den Einsatz von fast allen Materialien (Glas, Metall, Holz, Corian usw.). Ein besonderes Augenmerk muss dabei auch der Beleuchtung und der Beschattung des Empfangsraumes geschenkt werden, um eine optimale Arbeitsplatzbeleuchtung und ein stimmungsvolles Raumlicht zu erreichen.

### **Ein erster Schritt zum Gesamtkonzept**

Bei der Übernahme einer älteren Praxis kann der Umbau des Empfangsbereiches einen ersten Schritt der gesamten Praxiserneuerung darstellen. Das auf Planung und Ausführung von Zahnarztpraxen spezialisierte Architektenteam der KillerLei AG unterstützt Sie gerne bei der Ausarbeitung eines Gesamtkonzeptes und dessen Umsetzung. Das Erstgespräch samt Kostenschätzung dient dem gegenseitigen Kennenlernen und ist für die Zahnärzte kostenlos.

## **Die Ruhe bringt's**

*Die Liquidität ist der Atem des Unternehmens. Dieser Grundsatz gilt auch für Zahnarztpraxen. Ist die Liquidität gewährleistet, kann sich das Praxisteam in aller Ruhe dem widmen, was für den Geschäftserfolg entscheidend ist: der exzellenten Betreuung der Patientinnen und Patienten.*

Unternehmerisch denken und handeln heisst Prioritäten setzen. Dabei steht der Fokus auf den Markt ganz klar an erster Stelle. Die zukunftsorientierte Zahnarztpraxis positioniert sich im Marktumfeld durch ein klares Profil, richtet die Marktleistungen konsequent auf die Kunden – spricht Patienten – aus und differenziert sich im Wettbewerb durch eine zukunftsorientierte und umfassende Betreuung.

### **Verzettelung personeller Ressourcen vermeiden**

Die für die erfolgreiche Entwicklung einer Zahnarztpraxis erforderliche Konzentration auf den Markt und die Kundenbedürfnisse bindet personelle Ressourcen. Engagiert sich das gesamte Praxisteam voll und ganz für das Wohl der Patientinnen und Patienten, kommt die Erledigung der administrativen Aufgaben rund um die Praxisführung fast zwangsläufig zu kurz. Diese unbefriedigende Situation hat zur Folge, dass der Mittelfluss früher oder später ins Stocken gerät. Die Antwort darauf liegt in der Professionalisierung des Kreditmanagements. Da diese nur mit vollem Einsatz und ausgezeichneten kaufmännischen Fachkenntnissen zu erreichen ist, rückt eine Auslagerung der entsprechenden Prozesse als prüfenswerte Option in den Vordergrund. Allerdings kommt dafür nur ein Partner in Frage, der mit den administrativen Abläufen in der Zahnarztpraxis vertraut ist und sich durch ein ganzheitliches Serviceverständnis auszeichnet.

### **Finanz-Service und mehr**

Diesem Anspruch wird die Zahnärztekasse AG bereits mit den Basis-Finanzdienstleis-

tungen gerecht. So umfasst das klassische Finanz-Servicemodul Basic neben den Elementen Bonitätsprüfung, Fakturierung, Adressnachforschung, Mahnwesen und Teilzahlungsmodelle ein Paket von Mehrwert stiftenden Added Values. Diese bilden einen integrierten Bestandteil des Finanz-Servicemoduls Basic und stehen den Kunden der Zahnärztekasse AG kostenlos zur Verfügung. Wie alle Finanz-Dienstleistungen der Zahnärztekasse AG zielen auch die Added Values darauf ab, das Praxisteam zu entlasten, den Mittelfluss zu fördern und im Bereich Finanzen für Entspannung zu sorgen.

### **Added Value Nr. 1: Internet-Dialogplattform www.debident.ch**

Es ist beruhigend zu wissen, dass auch bei einem Outsourcing des Kreditmanagements absolute Transparenz gewährleistet ist. Über die Internet-Dialogplattform www.debident.ch können autorisierte Mitarbeitende des Praxisteams jederzeit auf die Debitorenverwaltung zugreifen.

### **Added Value Nr. 2: Benchmarks – Kennzahlen- vergleich Kreditmanagement**

Es ist beruhigend zu wissen, wo die Zahnarztpraxis im Bereich Kreditmanagement im Vergleich zur Konkurrenz steht und was gegebenenfalls verbessert werden müsste. Beim Angebot Benchmarks handelt es sich um eine Gegenüberstellung von aktuellen Kennzahlen der Zahnarztpraxis mit dem Branchendurchschnitt. Das Kennzahlenset umfasst über 30 Positionen und deckt alle Aspekte des Kreditmanagements ab. Mit Benchmarks steht der Zahnarztpraxis ein praktisches Instrument für die Unternehmensführung und die Debitorenbewirtschaftung zur Verfügung.

### **Added Value Nr. 3: Labormodell Laboroptima**

Es ist beruhigend zu wissen, dass die Abrechnung der Laborkosten auf einer fai-

ren Basis abgewickelt wird. Das Labormodell Laboroptima befreit die Zahnarztpraxis von der Kommission auf den Fremdkosten des Labors.

### **Added Value Nr. 4: Weiterbildung für Dental- assistentinnen**

Es ist beruhigend zu wissen, dass sich die Dentalassistentinnen kompetent und zuvorkommend um die Patienten kümmern und durch ihr kundenfreundliches Auftreten zu einem positiven Image der Zahnarztpraxis beitragen. Schwerpunkte der regelmässig stattfindenden Workshops für Dentalassistentinnen bilden die Themen «Gewinnend auftreten» und «Teamwork Kreditmanagement».

### **Added Value Nr. 5: Patienten-Website www.zahngeld.ch**

Es ist beruhigend zu wissen, dass Patientinnen und Patienten übers Internet Unterstützung in finanziellen Fragen zu zahnmedizinischen Behandlungen finden. Über www.zahngeld.ch können sie Teilzahlungsvereinbarungen beantragen, Fragen zu Honorarnoten stellen, Mitteilungen hinterlegen und weitere Transaktionen abwickeln.

Professionelles Kreditmanagement zeichnet sich aus durch eine klare Struktur und effiziente Prozesse. Es bietet Gewähr für das, was es braucht, um sich entspannt auf die Kernkompetenzen zu konzentrieren: ein permanent gesichertes Liquiditätspolster.

Nr. 102

## **Tipps von Ihrem Zahnarzttruhänder**

*Unser Treuhandbüro hat sich seit vielen Jahren auf die Anliegen von Zahnärzten spezialisiert. In «Praxis Info» informieren wir Sie über das, was früher oder später auch für Sie von Interesse sein könnte.*

## **Sinken die Kantons- und Bundessteuern in Zukunft?**

Zur Lösung des Steuerstreits mit der EU setzt die Wirtschaft auf Steuersenkungen in Milliardenhöhe.

Die EU hat der Schweiz schon lange klargemacht, dass sie die kantonalen Steuererleichterungen für Verwaltungs- und Holdinggesellschaften nicht länger akzeptiert. Unklar ist, wie die Schweiz das Problem lösen soll, ohne dass diese Gesellschaften ins Ausland abwandern. Ein Vorschlag ist nun mehr oder weniger ausgereift. Darin wird festgehalten, dass die Kantone alle Gesellschaften gleich besteuern müssen. Zudem sollen die Kantons- und die Bundessteuern stark gesenkt werden, um so die Schweiz weiterhin steuerattraktiv zu halten.

## **Tiefe Steuern allein machen nicht selig**

Eine Studie hat ergeben, dass für die meisten Schweizer nicht die Steuern für die Wahl Ihres Wohnortes ausschlaggebend sind. Sie messen der Wohnlage, der natürlichen Umgebung, der Ruhe, dem Schulsystem, der Infrastruktur und den Dienstleistungen viel mehr Bedeutung zu. Auch Kriterien wie die Immobilien- und Baulandpreise sind nicht so relevant, wie bis anhin allgemein angenommen wurde.

## **Steuervergünstigungen beim Bund**

Der Bund hat einen Bericht zu den Steuervergünstigungen veröffentlicht. Dieser zeigt auf, dass im Schweizer Steuersystem auf Bundesebene je nach Referenzsystem gegen 100 Steuervergünstigungen gesprochen werden, was zu Steuerausfällen von mindestens 17 bis 21 Milliarden Franken bei der direkten Bundessteuer führt. Die Steuervergünstigungen sind wie folgt definiert: Sie stellen einen geldwerten Vorteil ohne marktübliche Gegenleistung dar. Sie unterstützen zum Beispiel freiwillige Tätigkeiten. Die Vergünstigungen sind an die Erfüllung einer

bestimmten Aufgabe geknüpft. Die Nachteile sind unter anderem die folgenden: Sie gefährden den Grundsatz der Besteuerung nach der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit und damit der Steuergerechtigkeit.

Die Auswirkungen sind oft kaum zu ermitteln und können sich so kaum feststellbar zu Giesskannensubventionen entwickeln.

### MwSt-Einheitssatz

Es wird weiterhin keinen Einheitssatz für die Mehrwertsteuer geben. Die Vorlage geht mit dem Auftrag an den Bundesrat zurück, ein System mit zwei Sätzen und Ausnahmen auszuarbeiten. Er soll die vom Nationalrat vorgeschlagenen Varianten und deren Auswirkungen prüfen.

### Pensionierung: Teilbezug von Kapital und Rente

Ein Bundesgerichtsentscheid hat nun Klarheit bezüglich Einkauf und Bezügen bei der Pensionierung geschaffen. Der Entscheid hält fest, dass bei der Pensionierung eine Kapitalauszahlung missbräuchlich ist, wenn Einkäufe innerhalb der letzten drei Jahre getätigt wurden. Dies bedeutet, dass Sie innerhalb der letzten drei Jahre vor der Pensionierung keine Einkäufe mehr machen dürfen, wenn Sie zum Zeitpunkt der Pensionierung Kapital aus der Pensionskasse beziehen möchten. Dabei spielt es keine Rolle, wie hoch der geplante Kapitalbezug ist.

### Säule 3: Einzahlungen auch nach 65 möglich?

Seit 2008 kann auch nach dem 65. Altersjahr in die 3. Säule einbezahlt werden, wenn man noch ein Einkommen hat. Bei Frauen gilt dies maximal bis zum Alter von 69 und für Männer bis 70. Wenn man keiner Pensionskasse mehr angehört, beträgt der Abzug 20% vom

ganzen Erwerbseinkommen, maximal CHF 33 408.– für 2011. Mit BVG beträgt das Maximum CHF 6682.– für 2011.

### Unternehmens-Identifikationsnummer

Seit dem 1.1.2011 gibt es ein Gesetz über die Unternehmens-Identifikationsnummer. Das Bundesamt für Statistik hat begonnen, jedem Unternehmen eine Nummer zuzuteilen. Die neue UID-Nummer, wie sie abgekürzt heisst, wird mit einer Übergangsfrist die bestehende MwSt-Nummer ersetzen. Dieses Register ist öffentlich. Die neue Nummer erhalten Sie automatisch. Sie müssen sich deshalb nicht beim Bundesamt für Statistik melden.

### Aufhebung Dumont-Praxis

Wer bis anhin eine vernachlässigte Liegenschaft kaufte, konnte in verschiedenen Kantonen innerhalb der ersten fünf Jahre den nachgeholtten Unterhalt nicht von den Steuern abziehen (Dumont-Praxis). Der Bund wie auch die Kantone wenden dieses Vorgehen nun nicht mehr an. Neu kann der Unterhalt immer abgezogen werden.

### Steuerliche Entlastung von Familien

Die Bundessteuer hat für Familien neue Regelungen betreffend den Kinderabzug erlassen. Neu erhalten beide unverheirateten Elternteile den Familientarif, wenn sie mit Kindern im gleichen Haushalt leben.

### Kinderbetreuung

Bei den Bundessteuern können neu auch Kinderbetreuungskosten bis maximal CHF 10 000.– pro Jahr und Kind unter 14 Jahren abgezogen werden, sofern sie im gleichen Haushalt leben.

Nr. 103

## Daten sicher löschen

*Medizinische Daten können nicht einfach weggeworfen werden. Wer dies trotzdem macht, muss mit strafrechtlichen Konsequenzen rechnen. Das Problem ist jedoch von grösserer Komplexität, denn heutzutage gibt es in der IT-Szene genügend Werkzeuge, die gelöschte oder gar zerstörte Datenträger wieder lesbar machen. Nur wer sich professionell beraten lässt, kann 100% sicher sein, dass die gelöschten Daten wirklich vernichtet sind.* Die moderne Informatik bringt es mit sich, dass immer mehr geschäftsrelevante Vorgänge elektronisch gespeichert werden. Seien dies nun Buchhaltungs- und Administrationsdaten oder auch digitalisierte Dokumente und Bilder. Die Lebenszyklen der Informationstechnologie machen es erforderlich, dass die eingesetzten Gerätschaften in regelmässigen Abständen ersetzt werden müssen; aufgrund von Störungen oder weil sie am



Einfacher und sicherer Prozess.

Ende ihrer Nutzungsdauer angelangt sind. Damit verbunden steht der Inhaber der Daten immer wieder vor dem Problem der sicheren Entsorgung respektive Löschung der auf den Datenträgern gespeicherten Datenbestände. Im medizinischen Bereich sind hier zudem erhöhte Anforderungen zu berücksichtigen. Dem



10 000 bis 18 000 Gauss garantieren die absolut vollständige Löschung.

Schutz von patientenbezogenen Daten kommt hier eine besondere Bedeutung zu. Dieser ist dementsprechend auch im Gesetz mit strafrechtlichen Konsequenzen belegt. Es gilt dabei der Grundsatz: Unwissenheit schützt vor Strafe nicht. Weiter gehört zum Betrieb einer zuverlässigen und sicheren IT-Infrastruktur auch, dass Sicherheitskopien auf externen Datenträgern wie Festplatten, Magnetbändern und dergleichen angelegt werden. Nun bringt es der Zahn der Zeit ebenso mit sich, dass auch diese Datenträger irgendwann einmal entsorgt werden müssen. Doch was passiert mit den Daten, die darauf gespeichert sind? Diese müssen vor der Entsorgung des Datenträgers sicher und zuverlässig gelöscht werden. Und das heisst, dass der Datenträger auf keine Art und Weise wieder gelesen werden kann. Es sei hier angemerkt, dass es in der IT-Szene inzwischen genügend Werkzeuge gibt, die auch vermeintlich gelöschte oder zerstörte Datenträger wieder lesbar machen können. Für echte Notfälle gibt es dafür auch spezialisierte Unternehmen, welche mit recht grosser Erfolgsquote zerstörte Medien ganz oder zumindest oft in grossen Teilen auslesen können.

### Sicheres Löschen nach anerkannten Sicherheitsstandards

Wie kann der Anwender nun dafür sorgen, dass zu entsorgende Datenträger

dauerhaft und sicher unleserlich gemacht werden können? Grundsätzlich muss zwischen software- und hardwarebasierten Methoden unterschieden werden. Die am häufigsten angewendeten Methoden sind das Löschen und das Formatieren eines Datenträgers. Beide Methoden sind für diesen Zweck als absolut unzuverlässig und unsicher zu betrachten. Bei der Löschung einer Datei werden effektiv keine Daten gelöscht, sondern nur der Eintrag im Inhaltsverzeichnis des Datenträgers, der sogenannten FAT, entfernt. Die eigentlichen Daten bleiben dabei unberührt und werden (teilweise) erst wieder überschrieben, wenn der Platz auf dem Datenträger für andere Daten benutzt wird. Bei der Formatierung werden in der Regel ebenfalls nur Teilinformationen überschrieben. Als Alternative dazu gibt es spezielle Datenlöschsoftware. Diese hat wohl einen recht hohen Zuverlässigkeitsgrad, ist jedoch bei der Massenvernichtung von Datenträgern aufwändig und entsprechend teuer. Bei den hardwarebasierten Löschmethoden wird häufig die mechanische Zerstörung angewendet. Mit den laufend verbesserten Rekonstruktionsmethoden können allerdings auch vermeintlich zerstörte Datenträger wieder lesbar gemacht werden. Darum bietet sich letztendlich einzig als technisch relativ einfache und sicherheitstechnisch maximale Möglichkeit das Degaussing an. Dabei handelt es sich um nichts Ge-

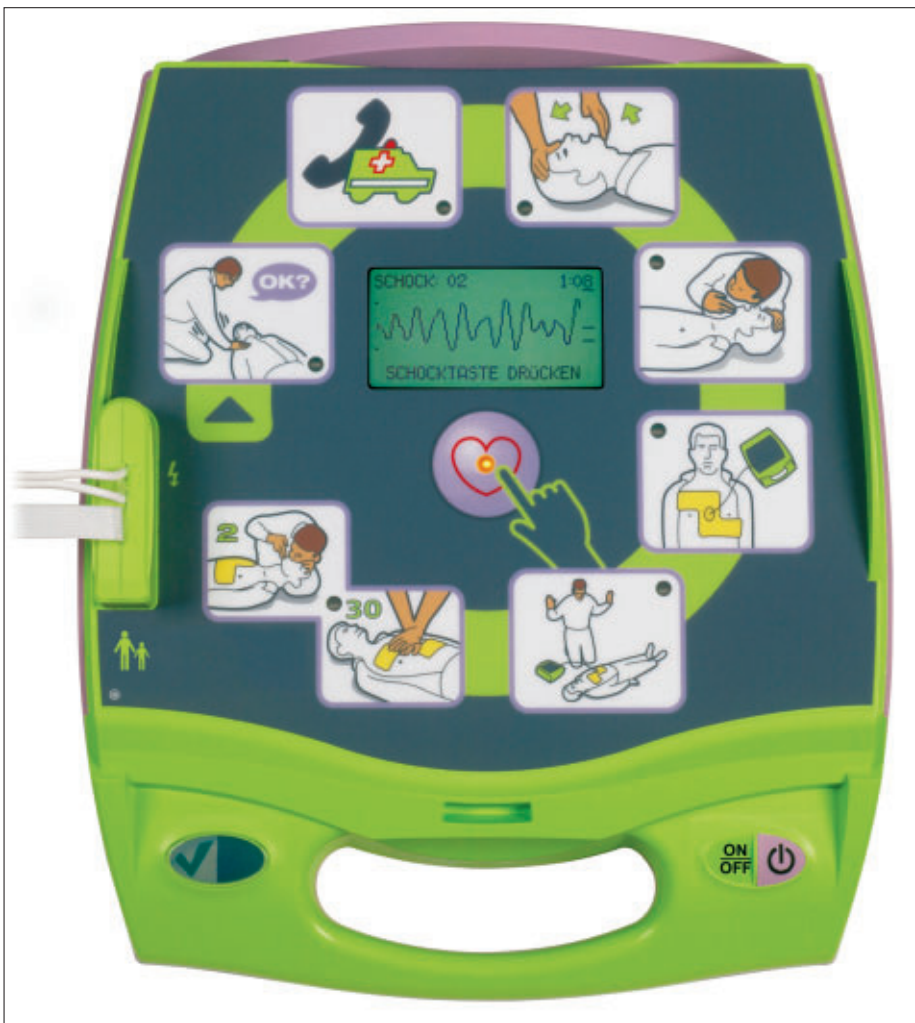
ringeres als die komplette Entmagnetisierung des Datenträgers. Es werden dabei Feldstärken von bis zu 18 000 Gauss erzeugt, welche die magnetischen Schichten auf Festplatten und Magnetbändern komplett unleserlich machen. Bei Festplatten ist der Zerstörungsvorgang sogar meistens so stark, dass die Festplatten nicht mehr gestartet werden können. Die damit erreichte Sicherheitsstufe entspricht dem NATO-Standard für die Stufe «geheim». Die Methode ist nicht nur äusserst zuverlässig, sondern auch mit einem sehr begrenzten Zeitaufwand realisierbar. Der Entmagnetisierungsvorgang dauert nur etwa 15 Sekunden. Angewendet werden kann diese Methode für Festplatten, Disketten, Magnetbänder und magnetisch beschreibbare Wechseldatenträger. Martin Engineering bietet diese Dienstleistung neu für alle Typen von magnetischen Datenträgern wie Festplatten und Magnetbändern an.

Nr. 104

## Ein Defibrillator für Ihre Praxis

*Herzstillstand ist die häufigste Todesursache in der westlichen Welt. In der Schweiz erleiden jährlich 8000 bis 10 000 Menschen einen plötzlichen Herzstillstand. Flimmert ein Herz, muss innerhalb von kürzester Zeit richtig reagiert werden. Mittels einer effizienten Herz-Lungen-Wiederbelebung kann der Tod des Patienten zwar hinausgezögert, aber nur durch einen gewaltigen Stromstoss (Defibrillation) das Herz wieder in seinen normalen Rhythmus zurückversetzt werden.*

Da die Rettungsdienste in der Regel erst nach diesen kritischen zehn Minuten eintreffen, entscheidet das richtige Reagieren, Reanimieren und Defibrillieren der anwesenden Ersthelfer über Leben und Tod der betroffenen Person.



Dank einer äusserst einfachen Bedienung ist dieser Defibrillator ein Muss für jede Praxis.

### Sichere und einfache Bedienung

Jede Reanimation ist ein enormer Stress für alle Beteiligten. In solch unerwarteten Situationen reagieren die meisten Menschen völlig kopflos. Dank der prägnanten Piktogramme des ZOLL AED Plus sinkt die Hemmschwelle, einen Defibrillator in die Hand zu nehmen, massiv. Zusätzlich wird der Anwender mittels eines Sprach- und Textmoduls gezielt durch die ganze Reanimation geführt. Einzigartig ist die Elektrode mit einem integrierten Beschleunigungs-Sensor. Durch das Messen von Tiefe und Frequenz wird der Helfer automatisch zur optimalen Herzmassage geleitet. Zur Offenhaltung der Atemwege kann dem Patienten der Gerätedeckel unter den Nacken geschoben werden.

### Praktisch wartungsfrei

Dank eines integrierten Selbsttests, der fünfjährigen Lebensdauer der Elektroden und der langlebigen Lithium-Batterien ist das Gerät praktisch wartungsfrei und dadurch sehr günstig im Unterhalt.



Die Bedienungsanleitung Schritt für Schritt.

Nach einem Herzstillstand zählt jede Sekunde. Mit dem ZOLL AED Plus werden auch Sie zum Lebensretter. Das Gerät ist entweder in einer handlichen Tasche erhältlich oder kann in einem Kasten in der Praxis montiert werden.

Wir offerieren dem gesamten Praxisteam eine kostenlose Demonstration des Gerätes.

Nr. 105

## Die Adressen auf einen Blick

BMT – Bruno Meier Treuhand  
Vorstadt 8  
6300 Zug  
041 727 52 10  
www.bmtreuhand.ch  
Referenznummer: 103

Dema Dent AG  
Grindelstrasse 6  
8303 Bassersdorf  
044 838 65 65  
www.demadent.ch  
Referenznummer: 105

KillerLei AG  
Buckhauserstrasse 17  
8048 Zürich  
043 311 83 33  
www.killerlei.ch  
Referenznummer: 101

MARTIN Engineering AG  
Gewerbstrasse 1  
8606 Nänikon  
044 905 25 25  
www.martin.ch  
Referenznummer: 104

Zahnärztekasse AG  
Seestrasse 13 / Postfach  
8820 Wädenswil  
043 477 66 66  
www.zakag.ch  
Referenznummer: 102