

Strategiepreis 2002 des StrategieForums Berlin-Brandenburg

Permanente Innovation - Strategie zum Praxiserfolg

Die Zahnärztliche Gemeinschaftspraxis Dr. Groenke & Partner in der Lichtenrader Bahnhofstraße gehört zu den erfolgreichsten in Berlin. Hier nicht über die Gesundheitsreform gejamert, sondern mit Hingabe daran gearbeitet, den Patienten und den Teammitgliedern das Beste zu bieten. Ein nicht geringer Teil der Innovationen ist der Einsatz moderner Technik in der Praxis.



Die derzeit acht Ärzte verfügen über unterschiedliche Spezialisierungen Sie werden unterstützt von über 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern,

In unserer Praxisgemeinschaft in Lichtenrade wurde im Laufe der letzten Jahre eine Vielzahl von Innovationen realisiert, die sich zu einem Gesamtkonzept ergänzen. Die Verwaltung der Patientendaten findet seit 1996 nicht mehr auf Karteikarten, sondern ausschließlich im Computer statt. Die Teammitglieder werden von Sortier- und Suchaufgaben entlastet und können sich intensiver um die Patienten kümmern.

Bei der Einrichtung der Praxis haben wir Wert darauf gelegt, nicht nur moderne Technik zu verwenden, sondern auch eine freundliche und beruhigende Atmosphäre zu gestalten, in der sich Patienten und Team gleichermaßen wohl fühlen. Der Patient hat einen eigenen Bildschirm, auf dem er mit Hilfe einer intraoralen Kamera verfolgen kann, was gerade in seinem Mund passiert.

Bei der Beratung ist dies besonders wichtig, weil man dem Patienten genau zeigen kann, ob und in welchem Maße Handlungsbedarf besteht. Geröntgt wird

digital. Dadurch wird die Strahlenbelastung für die Patienten auf ein Fünftel reduziert, die Röntgenbilder sind sofort am Bildschirm sichtbar und im Rechner gespeichert; die Ablage und das Aufsuchen von Röntgenbildern entfallen.

Neue Therapien einzuführen oder optimale Alternativen zu den Kassenleistungen aufzuzeigen war anfangs etwas schwierig. Spezielle Beratungsgespräche wurden systematisch trainiert. Es war überraschend wie hoch die Zahlungsbereitschaft unserer Patienten für hochwertige Zahnheilkunde war. Mittlerweile entfallen 43 Prozent des Umsatzes auf privat abgerechnete Leistungen. Im Branchendurchschnitt sind es 15-20 Prozent.

Ein wichtiges Hilfsmittel ist hierbei die Software „Assistent Prothetik“ der Fa. is-dental, Coesfeld. Das Programm zeichnet sich durch eine sehr gute Grafik und einfache Bedienung aus. Die Beratung bleibt in der Hand des Behandlers.

Mit dem Prothetik-Simulator können patientenbezogene Situationen individuell nachgestellt werden. Mit wenigen Mausklicks können danach die prothetischen Vorschläge aufgebaut werden. Pro Kiefer stehen zwei Fenster für Alternativvorschläge zur Verfügung.



Patientenberatung mit dem „Assistent-Prothetik“



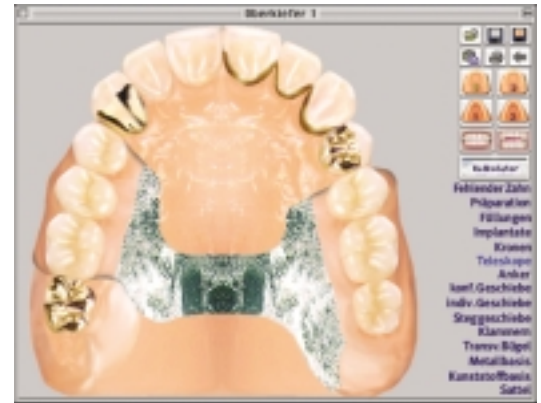
Dr. Frank- D. Groenke, wurde 1958 in Berlin geboren. Nach dem Abitur 1977 studierte er von 1977 bis 1983 in Berlin Zahnheilkunde. Die Approbation erfolgte 1983. Von 1984-1985 leitete er eine Zahnbehandlungsstelle für behinderte Kinder. 1985 gründete Dr. Groenke seine eigene Praxis in Berlin-Lichtenrade. 1986 promovierte er und beschäftigte sich fortan mit dem Fortbildungsschwerpunkt Ergonomie und Prophylaxe in der zahnärztlichen Praxis. Zusätzlich ist er für die Praxisorganisation, die Kommunikation in der Praxis und die Teamführung zuständig. 1993 wurde aus der Einzelpraxis eine Gemeinschaftspraxis mit vier Zahnärzten. Mittlerweile ist die Praxis zu einer Praxisgemeinschaft mit acht Zahnärzten und Oralchirurgen gewachsen. Dr. Groenke ist Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Ästhetische Zahnheilkunde, der Deutschen Gesellschaft für Zahnärztliche Hypnose und der Milton Erickson Gesellschaft. Dr. Groenke ist verheiratet und hat vier Kinder.

Kosmetische Auswirkungen von Klammern oder Metallflächen lassen sich in der Frontalansicht deutlich aufzeigen.

Ferner können selbst komplizierte technische Vorgänge, zum Beispiel Implantate oder Teleskope, mit kurzen Filmpassagen vermittelt werden. Sie sind patientengerecht aufgearbeitet, d.h. unblutig und für Laien verständlich.

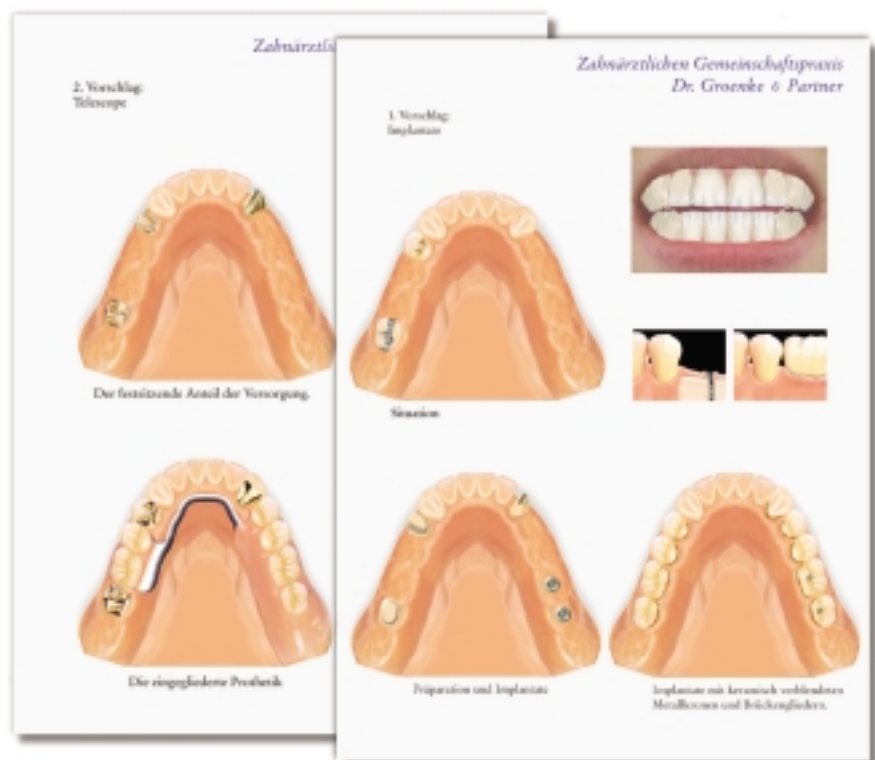
Zur Kaufentscheidung gehört natürlich auch der Preis. Mit dem Zusatzmodul

„Estimate“ läßt sich aus den Bilddaten schnell eine Kostenübersicht für den Labor- und Praxispreis erstellen. So wichtig wie die Beratung am Bildschirm ist das Material, daß wir dem Patienten als Entscheidungshilfe mit nach Hause geben. Die fertigen Vorschläge, und natürlich auch entsprechende Zwischenstufen, können mit wenig Aufwand in eine Textverarbeitung exportiert werden. Versehen mit Preisangaben und Zusatzinformationen kann dem Patienten eine eindrucksvolle Dokumentation mitgegeben werden. Die Verbindlichkeit dieser Mappe ist im Vergleich zu einem normalen Zahnersatzantrag mit nicht lesbaren Kürzeln ungleich höher. Erfahrungsgemäß kommt anschließend fast immer die höherwertige Versorgung zur Ausführung. Das Programm bietet zusätzlich dezente Unterstützung beim Verkauf von Zusatzleistungen, wie zum Beispiel Veneers zum Schließen von Diastimas oder kosmetische Korrekturen. Kommunikation mit den Patienten ist



Nach dem Baukastensystem können prothetische Vorschläge aufgebaut werden.

ein entscheidender Erfolgsfaktor. Kompetente zahnmedizinische Behandlung, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit u. Hygiene sind Basisfähigkeiten, also eine Selbstverständlichkeit. Schon Herzlichkeit und Freundlichkeit eines motivierten Praxisteams gehen über diese Basisfähigkeit hinaus



Klare Informationen erhöhen die Zuzahlungsbereitschaft der Patienten.