

BIG BOOTCAMP PROPHYLAXE



PROPHYLAXE MT SYSTEM

Referent: SABINE KITTEL



deutsche
fortbildungsakademie
heilwesen®

Sabine Kittel

- Führungskräfte-Trainerin
- Systemischer Coach und Berater
- Dentalhygienikerin
- Kommunikations-Coach
- Team-Coach
- Prophylaxe-Trainerin
- Mundgesundheitsbotschafterin



Agenda

- IST- und SOLL-Situation in der Zahnarztpraxis
- Fünf Erfolgsfaktoren für ein patientenzentriertes Konzept
- Präventionszahnmedizin erlebbar machen
- Preiskalkulation
- Steigern der Wettbewerbsfähigkeit
- Team und Patienten begeistern



IST-Situation in der Zahnarztpraxis

Herausforderungen: Management

Intern:

- Führen von Menschen
- Fachkräftemangel
- Nachwuchsmangel
- Mitarbeiter-Fluktuation
- Kostendruck

Extern:

- Inflation | Energiekrise | Kaufkraft
- Zurückhaltung bei Zuzahlungsleistungen
- Kostendruck
- Reglementierungen

IST-Situation in der Zahnarztpraxis

Herausforderungen: Fachlich

- Umsetzung der eigenen Vision
- Begeisterung für Prävention intern verkaufen
- **Mundgesundheitsziele**
- Limitierungen | Gesetzgebung
- Abrechnungswesen

Herausforderungen - Mundgesundheitsziele



DEUTSCHE FORTBILDUNGSAKADEMIE HEILWESEN®

Mundgesundheitsziele 2030



**Reduzierung der Auswirkungen von Zahn-, Mund- und Kiefer-erkrankungen auf die Allgemeingesundheit,
sowohl auf Individual- als auch auf Bevölkerungsebene
durch Prävention, Gesundheitsförderung, Früherkennung und die Behandlung oraler Erkrankungen.**

	Alter	Ziel 2020	Mundgesundheits- zustand 2014/2016	Ziel 2030
Kariesfreiheit	12	80%	81,3%	90% kariesfreie Gebisse
Karieserfahrung	35-44	MT-Wert $\leq 2,0$	MT-Wert $\leq 2,1$	MT-Wert $\leq 1,7$ (Missed Teeth)
Zahnlosigkeit	65-74	keine Zielvorgabe	12,4%	<10 % : erfüllt
Parodontaler- krankungen	35-44	10% schwere Verlaufsformen	10,4% schwere Verlaufsformen	10% schwere Verlaufsformen
Parodontaler- krankungen	65-74	20% schwere Verlaufsformen	24,6% schwere Verlaufsformen	20% schwere Verlaufsformen
Periimplantäre Mukositis		keine Zielvorgabe		$\geq 50\%$ der Implantatträger weisen gesunde periimplantäre Verhält- nisse auf

Sebastian Ziller, Dietmar Oesterreich, A. Rainer Jordan, Institut der Deutschen Zahnärzte (IDZ)

SOLL-Situation in der Zahnarztpraxis

Lösung:

- Management lebt für und von Veränderungen!
- Herausforderungen annehmen – Chancen sehen!
- Strategisches Denken auf allen Ebenen!
- Strukturen schaffen für Transparenz und Klarheit!
- Wertschätzende Kultur leben.



Fünf entscheidende Faktoren für Ihren Erfolg.

SOLL-Situation in der Zahnarztpraxis

Lösung: Fünf entscheidende Faktoren für Ihren Erfolg.



Fünf Erfolgsfaktoren



1. Der Mensch – die Menschlichkeit.
2. Das Erlebnis – Begeisterung bewirken.
3. Das Praxismanagement und die Organisation.
4. Die Preisgestaltung - transparent und fair.
5. Die Kommunikation - intern und extern.

1. Erfolgsfaktor Mensch – Grundlagen für ein glückliches Miteinander

Nach innen:

- Eigene Geisteshaltung - innere Haltung| Mindset
 - Kritikfähigkeit
 - Selbstreflektion
- Positives Menschenbild
- Sich zurücknehmen können
- BEWUSST-sein über die eigene Wirkung (Werte, Erfahrungen, Triggerfaktoren, Unbewusstes, Verdrängtes)

1. Erfolgsfaktor Mensch – die Menschlichkeit!



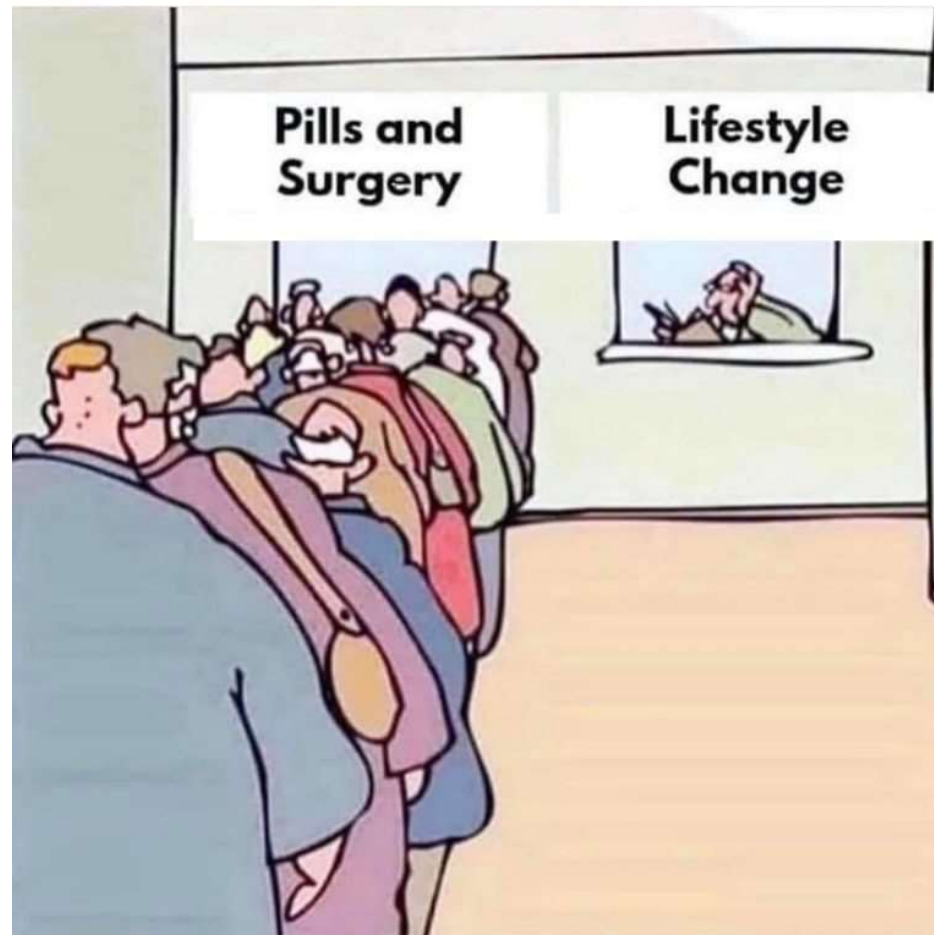
- Empathisches Verhalten
- Angst nehmende Begleitung
- Ernst nehmen
- Sanfte Zahnmedizin
- Verständnis zeigen
- Verständnisvoll und verständlich
- Verbindlich und authentisch
- Wertschätzend und respektvoll

Die Idee  leben

Gesunde Menschen gesund erhalten –
Salutogenese!

Paradigmenwechsel leben

Präventionsgedanken
statt
Versorgungsdenken!



<http://thetpgfamily.com/pills-and-surgery-vs-lifestyle-changes/>

1. Erfolgsfaktor Mensch – Patientenwünsche

„So lange wie möglich jung und schön aussehen!“

„Zahnlücken gelten als „No go!“.

„Schöne Zähne als Synonym für Attraktivität und Erfolg!“

„Gesundheitsbewußtsein – Gesund beginnt im Mund!“

„Keine Schmerzen, kein Verlust von Zähnen, langer Erhalt von Zahnersatz und Implantaten!“



1. Erfolgsfaktor Mensch – Patientenwünsche

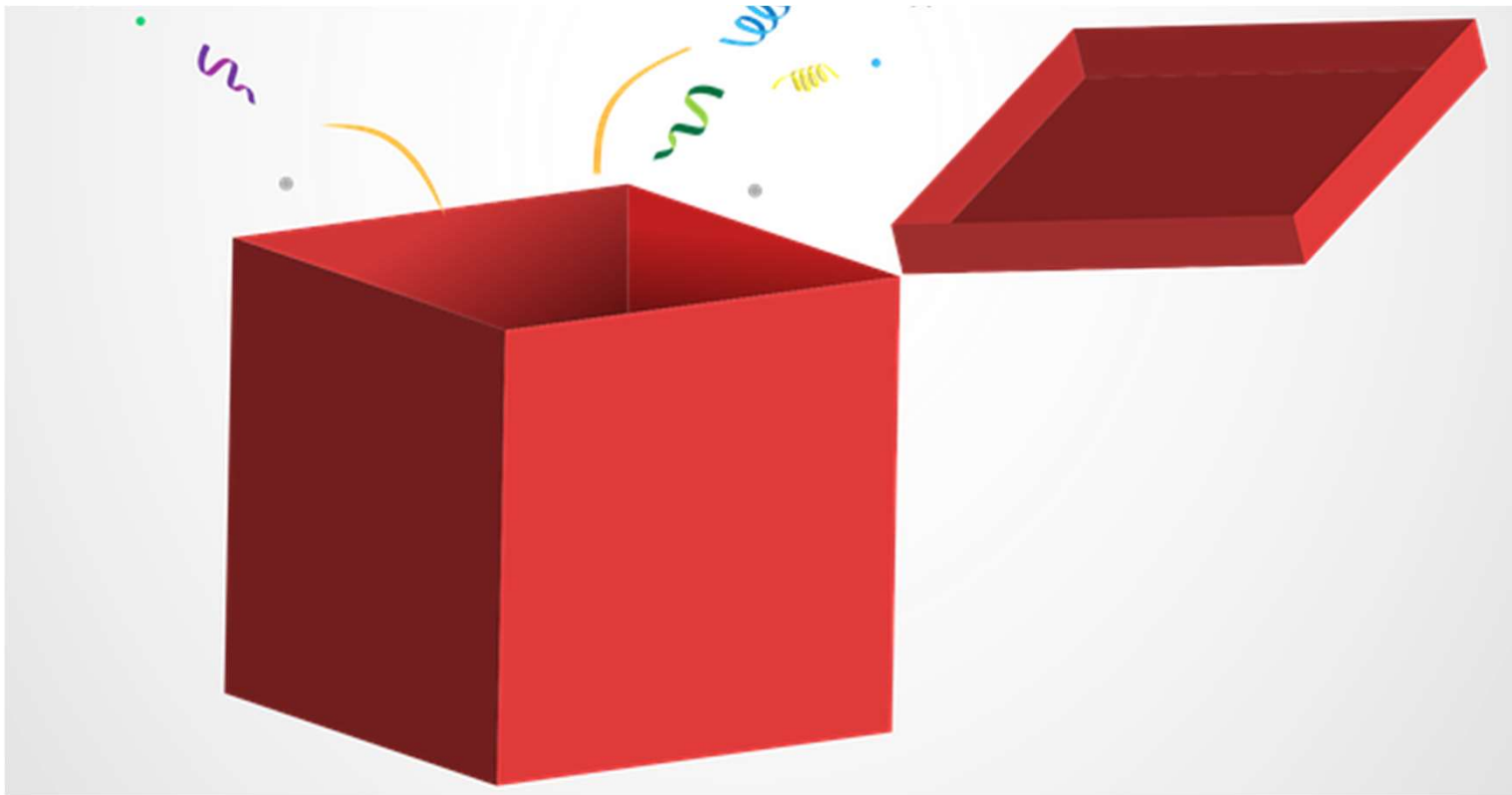
Folglich:

- Prophylaxe gilt als nachhaltiges, therapeutisches Wellnessangebot.
- Präventionsleistungen gehören heute zum Lifestyle – Must have!“
- Zahnarztpraxen mit attraktivem Prophylaxeangebot werden aktiv gesucht.
- Ganzheitliche Zusatzangebote werden nachgefragt.
- Leistungssteigerung durch optimale Mundgesundheit.

2. Erfolgsfaktor - Das Erlebnis



Eine wirtschaftlich erfolgreiche Praxis bietet ihren Patienten ein emotionales und besonderes Erlebnis!



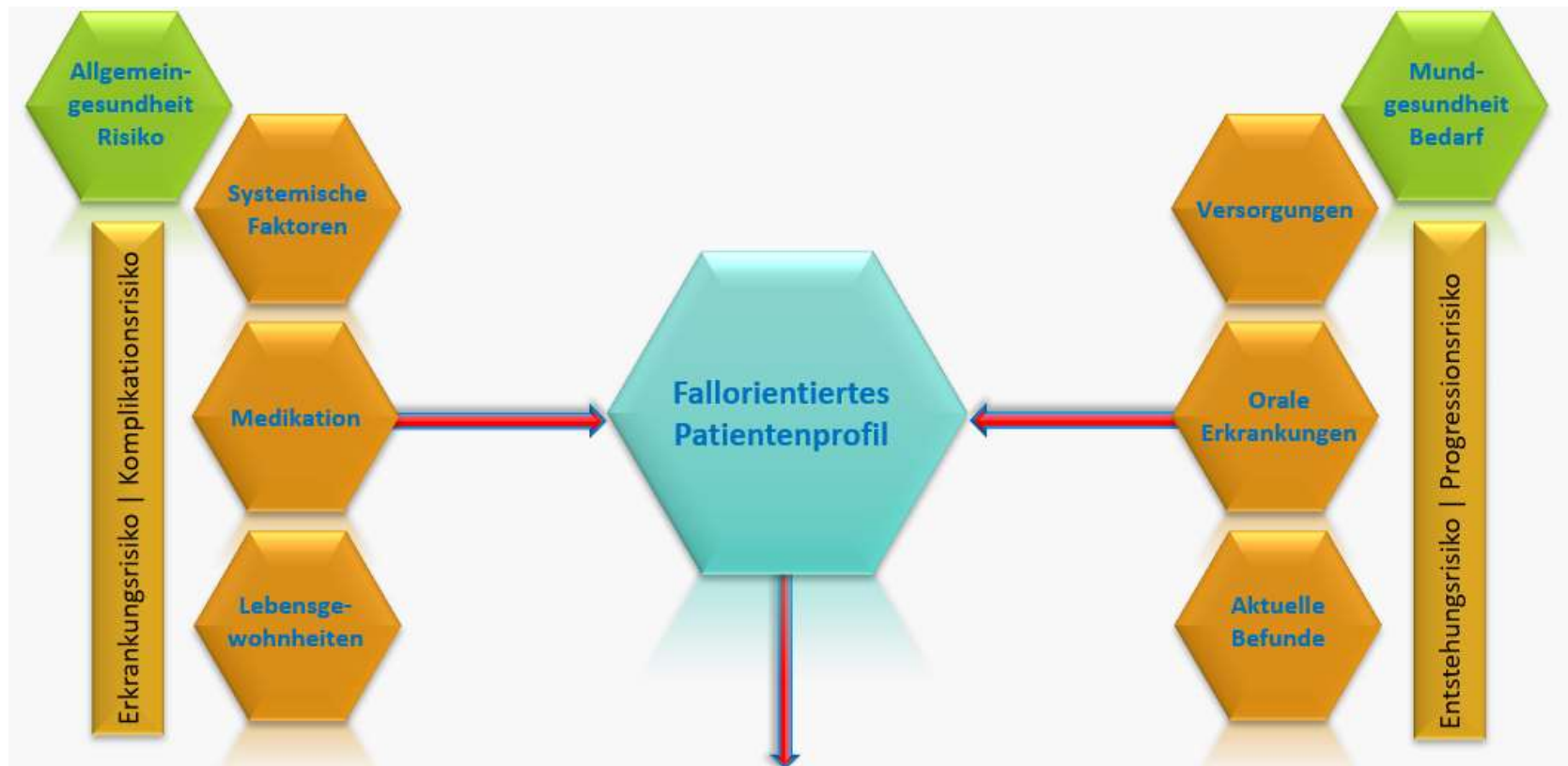
DEUTSCHE FORTBILDUNGS-AKADEMIE HEILWESEN®

2. Erfolgsfaktor Erlebnis – die Überraschung!

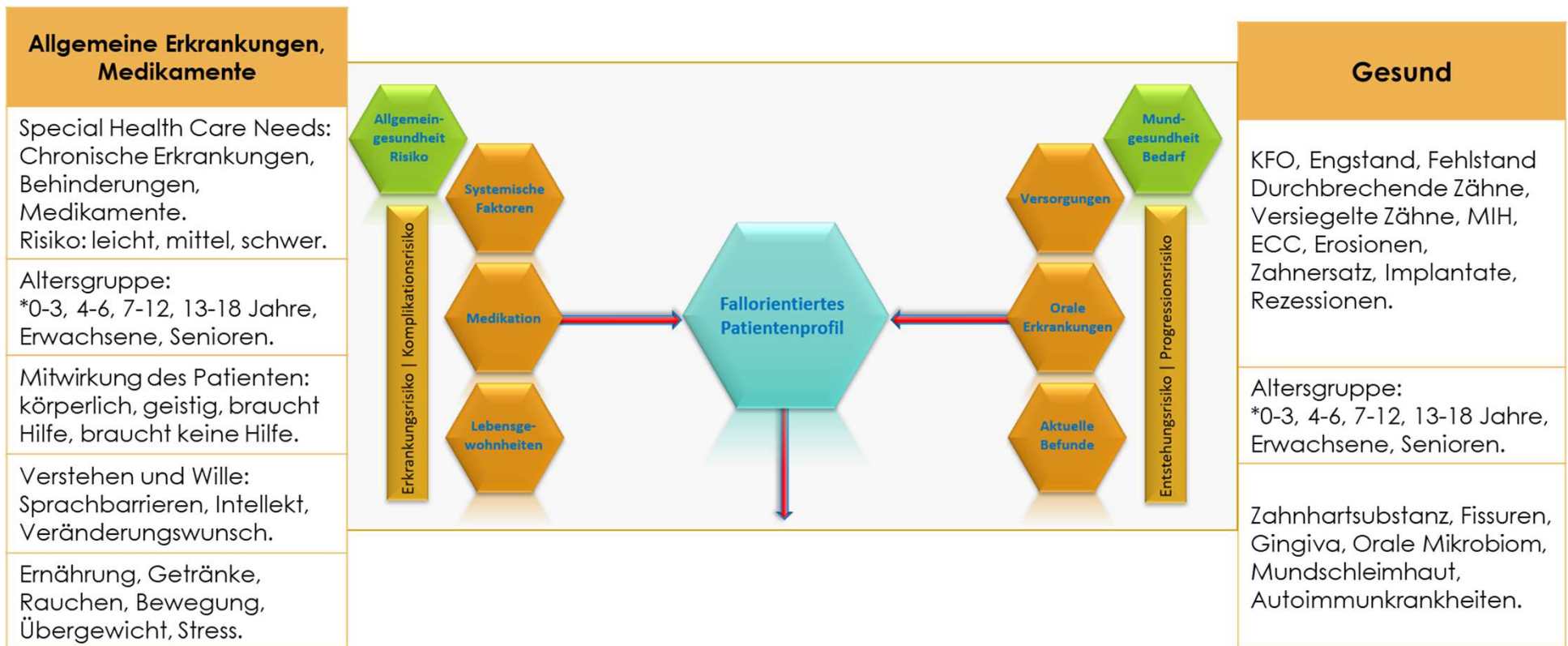


- Surprise-Service.
- Wohlfühlatmosphäre – Zeit nehmen.
- Schmerzfreie Behandlung.
- Kontrollen – Erfolge feiern.
- Liebe zum Detail – Gründlichkeit.
- Ernst nehmen und echtes Interesse zeigen
- **Individuelle Beratung zu Risiko- und Bedarfsfaktoren**
- Patientenautonomie bewahren

2. Erfolgsfaktor Erlebnis – Individualität des Patienten – Parameter



2. Erfolgsfaktor Erlebnis – Risiko u. Bedarf - Erkrankung u. Entstehung





Prävention: Primär-Sekundär-Tertiär

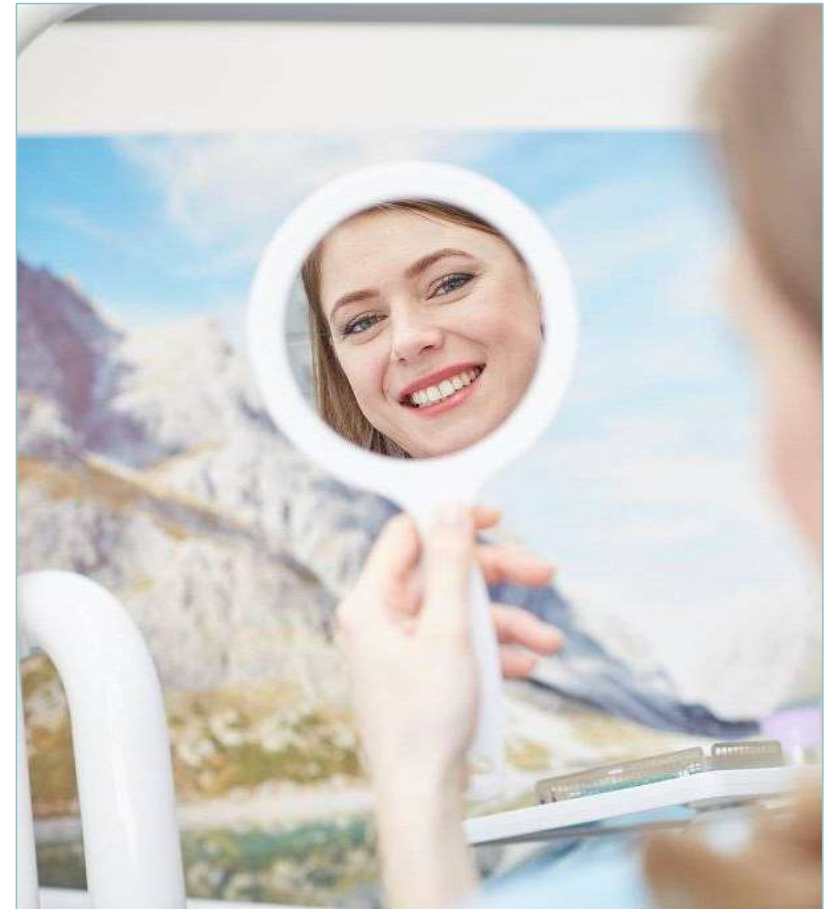
2. Erfolgsfaktor Erlebnis – Der emanzipierte Konsument/Patient...

- ... achtet auf ein angemessenes Preis-Leistungsverhältnis.
- ... fordert eine zu 100% auf seine Bedürfnisse gestaltete Lösung.

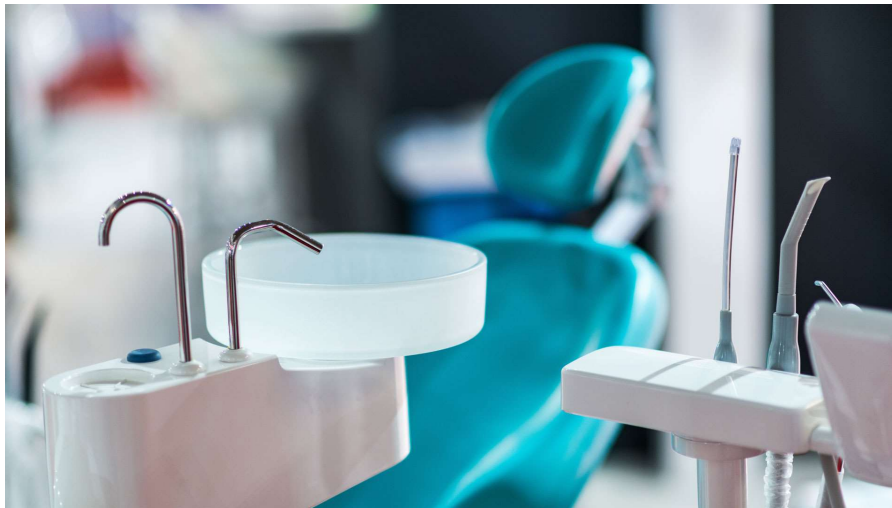
=> **Kein: „Ja, aber...!“**



Der Patient wird zum Kunde
und kauft das Produkt
„Prävention“



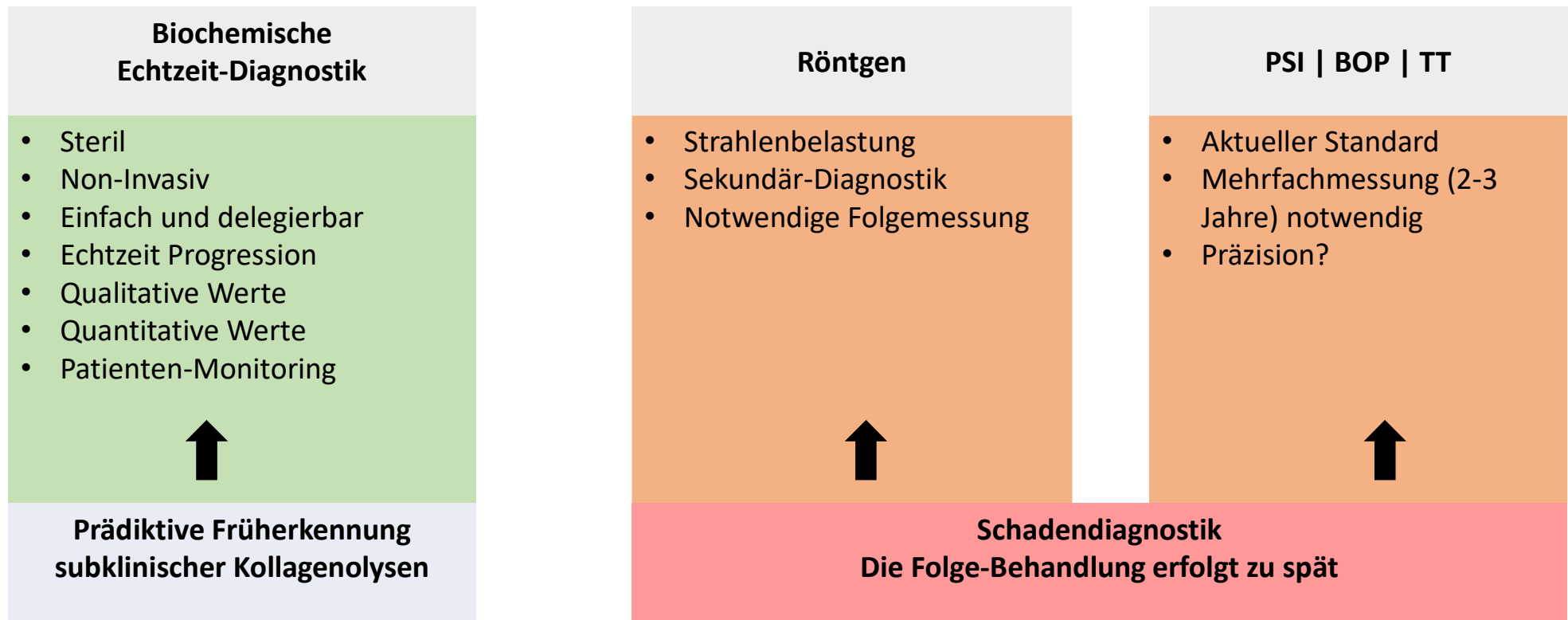
2. Erfolgsfaktor Erlebnis – die Überraschung!



- **Sicherheit durch prädiktive Echtzeit-Diagnostik**
- **Ganzheitliche Betreuung**
- Schonende Behandlung
- Erfolgskontrolle

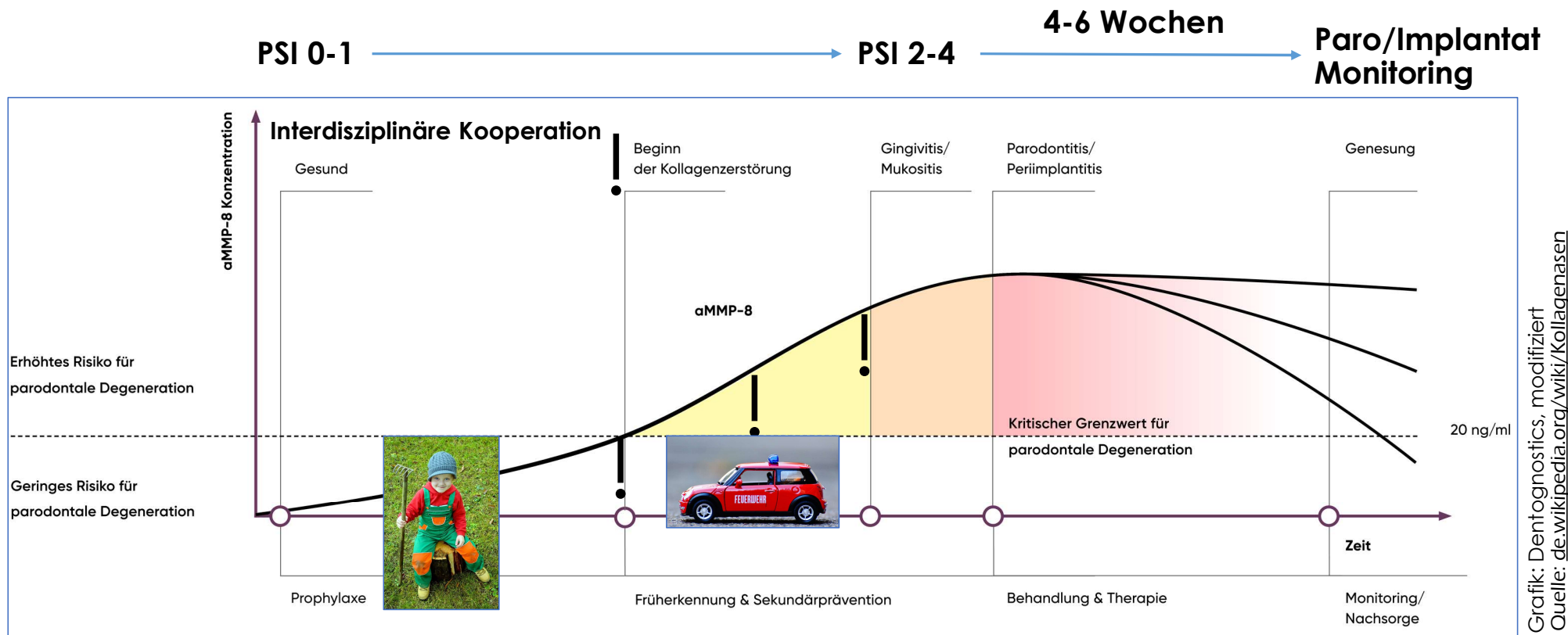
Messen was messbar ist – was nicht messbar ist, messbar machen.

Galileo Galilei Universalgelehrter



Prädiktive Echtzeitmessung versus Post Destruktive Diagnostik

Früherkennung von Progressionspatienten



Perspektiven für die Patienten

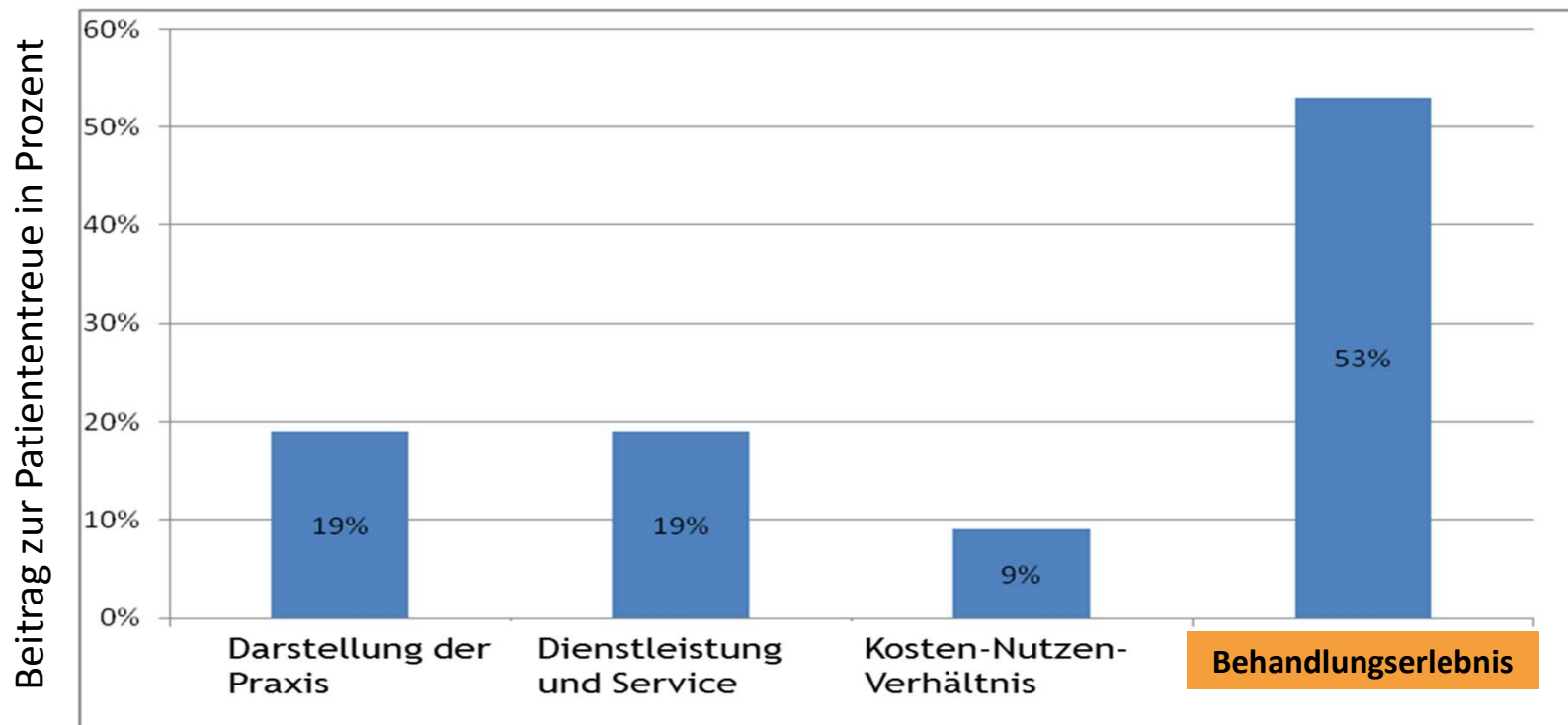


- Gesicherte Diagnostik – mundgesund zu sein!
- Motivator für häusliche Bemühungen
- Motivator für Teilnahme an regelmäßigem Präventionsprogramm
- Erkenntnis in der idealen Praxis zu sein => Fokus Zahnerhaltung!



Präventionsleistungen machen den Unterschied!
In puncto Patientengewinnung und Wirtschaftlichkeit einer Praxis

Behandlungserlebnis – Repräsentative Faktoren für Kundentreue



Quelle: CEB Studie, modifiziert

DEUTSCHE FORTBILDUNGSAKADEMIE HEILWESEN®

3. Erfolgsfaktor - Praxismanagement



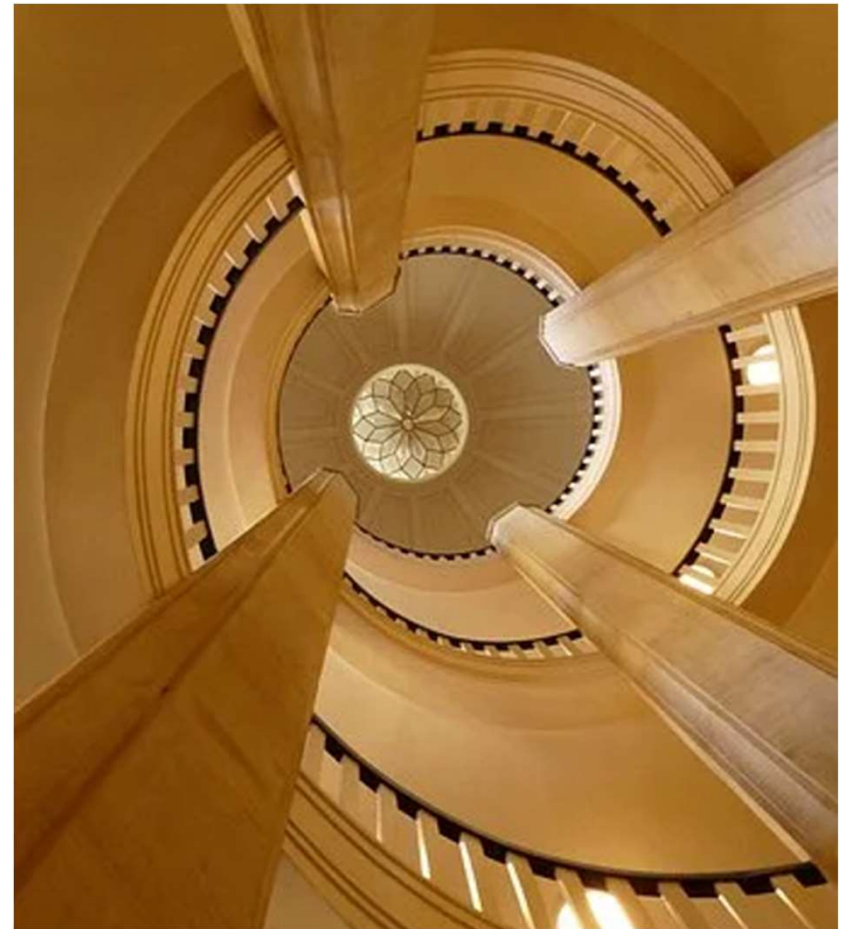
- Vision und realistische Ziele
- Prophylaxe mit System – sechs Faktoren
- Organisation

Vision und Ziele

- Sichere Neu-Patientengewinnung.
- Attraktivität | Alleinstellungsmerkmale.
- Wettbewerbsfähig sein und bleiben.
- Gewinne von Anfang an.
- Delegation an Team.

=> **Verantwortung: Systemrelevanz der Präventionszahnmedizin!**

=> **Tiefe Zufriedenheit – Sinnstiftendes Tun!**



Prophylaxe mit System – Sechs Faktoren



Prophylaxe mit System – Sechs Faktoren

Qualitätsmanagement

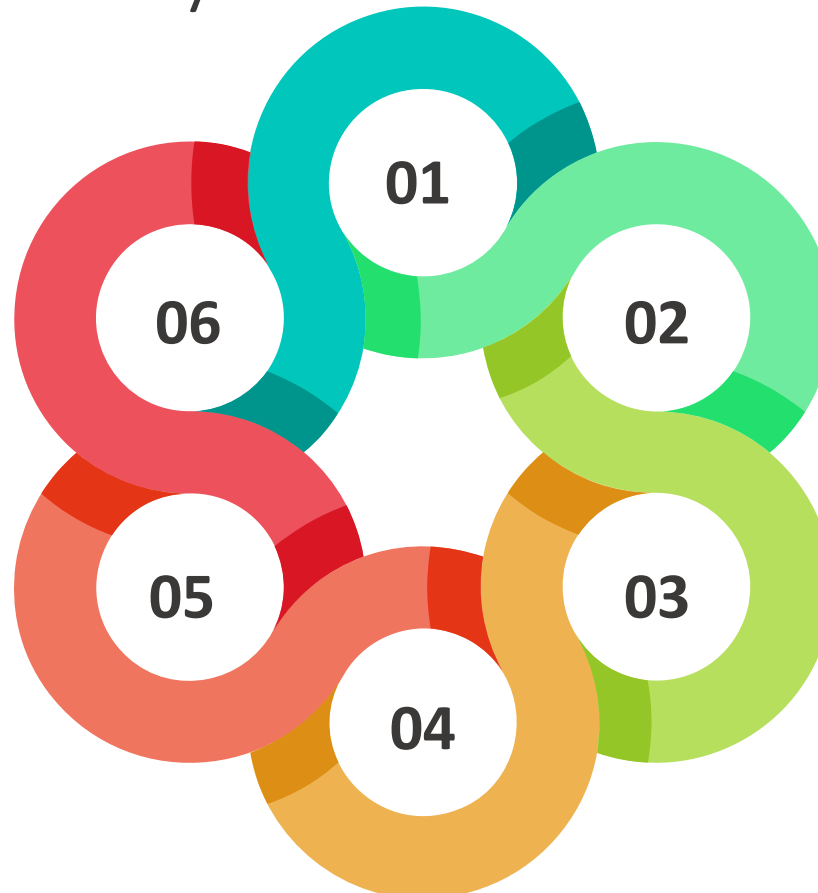
Verantwortlichkeiten, Standards,
Zuständigkeiten, CL, AA, EOA, FLD,
Behandlungsvor-/nachbereitung,
Workflow.

Management/Organisation

Führung,
Tätigkeitsschwerpunkte, Praxisauftritt,
Verwaltung, Abrechnung, Toppings,
Termine,
Dokumentation.

Kommunikation

Intern: Informationsfluss im Team
extern: Behaviourmanagement,
Adhärenz und Selbstmotivation.



DEUTSCHE FORTBILDUNGSAKADEMIE HEILWESEN®

Spezialisiertes Fachwissen

Mundgesundheitsziele
Primär-Sekundär-Tertiär-Prävention
Therapieverfahren, Produkte, Wirkstoffe,
Mundhygiene-Hilfsmittel.

Anforderungen / Ziele

Altersgruppenspezifische
Besonderheiten, Ziele, Zielgruppe,
Diagnostik, Befunde,
Spezielle Anamnese: Ernährung, Rauchen,
Bewegung, Fluoride.

Prophylaxemaßnahmen

Professionell und häuslich,
Therapieverfahren: Instrumente, Politur,
Fissurenversiegelung.

Prophylaxekreis – Einheitlicher Standard

Risikoorientierter Recall

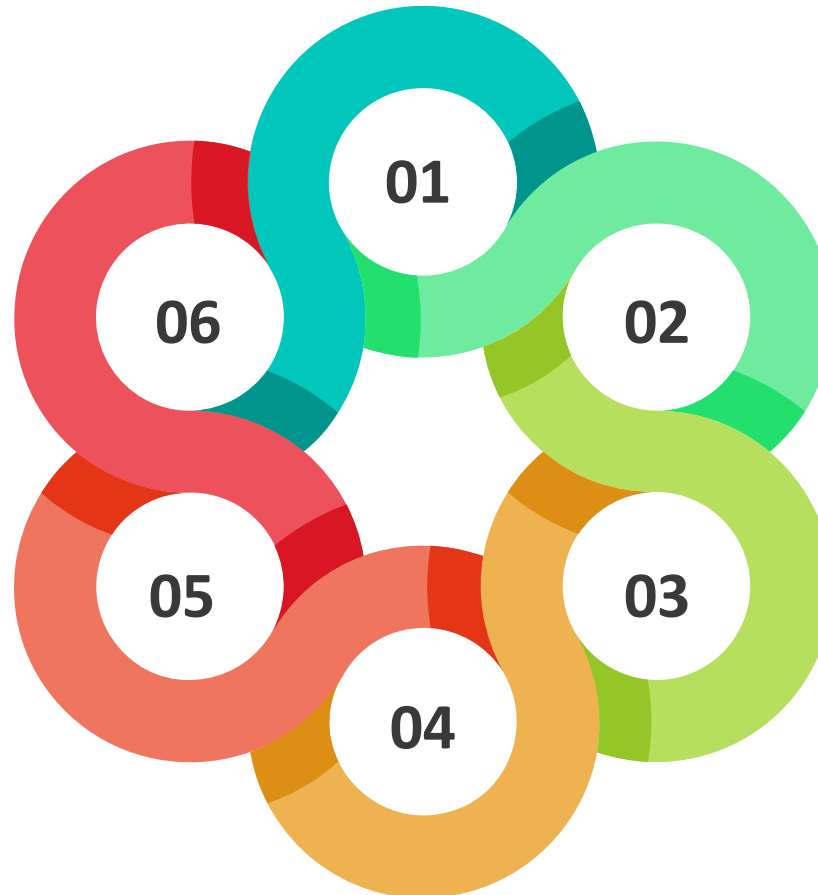
Primär-Sekundär-Tertiär-
Präventionsprogramm.
Systemische und spezifische Faktoren

Begleitende Therapie

Fluoride (Gel, Lack, Schaum, Lösung)
ACP, CCP, CHX (Gel, Lack),
Xylitol, Probiotika, Natriumhypochlorid,
Ätherische Öle.

Polieren

Glatt- und Kauflächen,
Interdentalräume, Zahnersatz,
Implantate, Brackets.



DEUTSCHE FORTBILDUNGSAKADEMIE HEILWESEN®

Anamnese | Befundung

RKI: Spülung,
Risiko- und Bedarfsfaktoren,
Indices: Plaque/Blutung
Fluorid-/Ernährungsanamnese

Instruktion | Motivation

Anfärben, Verstehen, Verständnis,
Vertrauen, Veränderungswunsch.
Mundhygiene: selbst oder mit Hilfe,
Adhärenz.

Reinigen

Maschinell, manuell, Biofilmentfernung,
Verfärbungen, Interdentalräume,
Kauflächen, Zunge.

Management – Teamführung

Aktiv Mitarbeiter führen

- Ausbildungsangebote fördern und fordern - intern und extern.
- Führung mit Kopf, Herz und Verstand.

Generation Y und Z:

- Sinn schlägt Status.
- Glück schlägt Geld.
- Projektmentalität schlägt Arbeitnehmermentalität.



Management - Qualitätsmanagement

- Klare Strukturen für optimalen Workflow.
- Klarheit bei der Zuordnung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten:
 - Vermeidung von Rückdelegation
 - Vermeidung von unerledigten Aufgaben
- Qualitätssicherung:
 - „Der rote Faden“ mit CL, AA, FLD





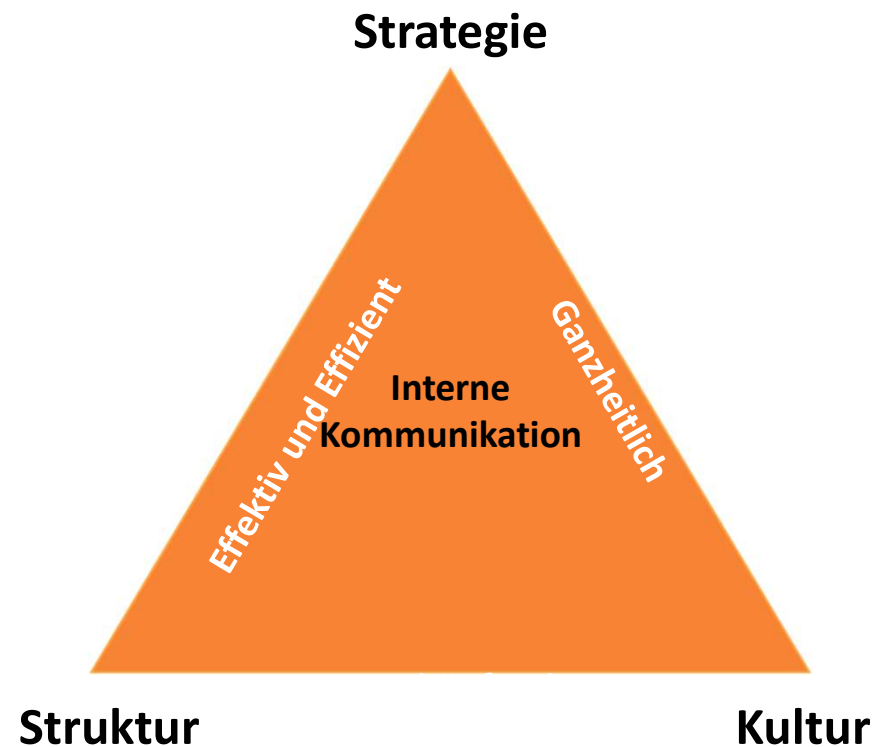
JEDE Person im Praxisunternehmen ist für die interne Kommunikation verantwortlich

DEUTSCHE FORTBILDUNGS-AKADEMIE HEILWESEN®

Drei Größen der internen Kommunikation

Anforderung des Praxisunternehmens:

- Bedarf des Unternehmens Praxis
- Faktoren/Trends aus der Umwelt
- Bedürfnisse der Mitarbeitenden
- Anliegen der Kunden/Patienten





„Wenn die richtigen Mitarbeiter die richtigen Aufgaben in minimaler Zeit richtig erledigen, dann sind die Arbeitsabläufe effizient“

Management - Termine

- Zeitfenster für alle Arten der Prophylaxe-Behandlungen festlegen:
 - Beispiele: Neu-Patient, UPT, Kinder-Prophylaxe (Alter), FU, IP, Bleaching.
- Mix aus umsatzstarken und umsatzschwächeren Behandlungen.
- Pufferzeiten für Kontrollen: täglich.
- Verlässliche Einhaltung der Termine, ggf. 2. Termin vereinbaren.



Merke: Fristen für Berechenbarkeit von Leistungsketten beachten! (Bsp.: PAR, FU, IP)

Management - Termine

Terminzonen für die Prophylaxe kennzeichnen:

- Je Behandlungs-/Prophylaxezimmer und entsprechende Fachkraft.
- Aufnahme der Patienten in das Recall-System mit der entsprechenden Zuordnung und gemäß des Prophylaxe-Konzepts.
- Dauer und Häufigkeit/Intervall pro Jahr festlegen und terminieren.
- Patient der jeweiligen Prophylaxefachkraft zuordnen.
- Warteliste für Prophylaxe anlegen um bei Absagen schnell Terminlücken zu füllen.

Management - Termine

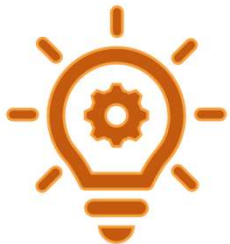
Risikoorientierter Prophylaxe-Recall - Praxissicht

- Planbare Auslastung
 - der Behandlungszimmer
 - der Prophylaxe-Fachkräfte
- Honorarsicherheit
- Vermeidung von Terminlücken
- Compliance und Patientenverbindung
- Verantwortung für das Wohl der Patienten

Management - Termine

Risikoorientierter Prophylaxe-Recall - Patientensicht

- Sicherheit: geringeres Risiko erneut zu Erkranken
- Gesundheit erhalten - Stabile Phasen bewirken
- Erhaltung parodontaler Strukturen und Zähne
- Langer Erhalt von Zahnersatz, Versorgungen mit Implantaten
- Situative Motivation und Anleitung



Wichtig: Die Eigenverantwortung des Patienten fördern!

Disziplin braucht es von beiden Seiten!

Organisation – Praxisbedarf

- Kosten für Verbrauchsmaterialien am Stuhl, die nicht an den Patienten weiterbelastet werden.
- Wird vom Steuerberater separat in der Buchhaltung geführt und dürfen nicht mit Fremdlaborkosten oder Implantaten vermischt werden.
- Turnusmäßige Kontrolle der Kennzahlen und ggf. Korrektur.
- Verhältnis zwischen Gesamtumsatz und Praxisbedarf - Quote bei 6%.



Merke: Materialquote deutlich über 6%?

- Indiz für zu teures Einkaufen
- Materialverschwendung

Organisation – Praxisbedarf

Material, Geräte, Instrumente

- Sicherstellung aller benötigten Materialien in genau ausreichender Menge!
- Standards definieren.
- Verschwendung reduzieren – Verfallsdatum beachten.
- Ordnung schaffen – Lagerbestand übersichtlich halten.
- Wartungsintervalle fest terminieren - Schonender Umgang und Pflege.



Merke: Materialquote deutlich über 6%?

Digitale statt analoge Warenwirtschaft - spart Geld!

DEUTSCHE FORTBILDUNGSAKADEMIE HEILWESEN®

Organisation – Rentabilität der Behandlungszimmer

Hohe Patientenfrequenz mit vielen kurzen Terminen erfordert hohe Flexibilität!

- Hohe Anzahl von Behandlungszimmer
=> erlaubt das Springen ohne Zwischenzeiten zum nächsten Patient.
- Effiziente Nutzung der Zeiten mit durchdachter Behandlungsvorbereitung
=> Trays und Boxen-System.
- Effiziente Nutzung der Zimmer => die Mitarbeitenden übernehmen parallel die Vorbereitung des nächsten Patienten/Kind/Beratung der Eltern
=> kein Leerstand!
- Effizienter Einsatz der Mitarbeitenden durch Erbringung von Prophylaxeleistungen => kein Leerlauf!

Organisation – Rüstzeiten und Rüstkosten

Vor- und Nachbereitung (Umrüstzeiten) eines Behandlungszimmers.

Pro Tag 10 Patienten mit einer (Um-)Rüstzeit von 7 Minuten/Patient

=> Behandlungszimmer steht täglich 70 Min. nicht zur Verfügung!

=> Bei 220 Arbeitstagen pro Jahr => ca. 356 Std. ohne Umsatz

Bei einem gering bemessenem Umsatz von 300 €/Stunde

⇒ Jährlicher Umsatzausfall von 77.000 €

Organisation – Leerkosten

- Bei Patientenklientel mit höherem Ausfallrisiko (Krankheit, Termin vergessen, Auto defekt...) => Empfehlung: Patientenkategorisierung!
- Bei unvollständiger Behandlungsvorbereitung:
=> gebremster Workflow => Organisation optimieren!
- Kompensation durch hohe Flexibilität in Form von:
- Aktuelle Wartelisten für spontane Patientenbelegung.
- Patienten vorziehen um den Leerlauf auf das Tagesende zu legen
=> Nutzung für Reinigung, Recall, Ausarbeitungen, Ausgleich.
- Meldung an Behandlungsteam
=> ggf. mehr beim aktuellen Patienten zu machen als geplant.

Organisation – Toppings



- Nutzung der Leerzeiten für die Erbringung zusätzlicher Leistungen
=> Toppings:
 - Versiegelung, Beratung, Putzschule.
 - Einsparung von bereits vereinbarten Terminen.
 - Freiraum für neue Patienten.
- Geplante Pufferzeiten zur Regulation von Verspätungen und Vermeidung von Wartezeiten.

Organisation - Verwaltung



Dokumentation

- Die Dokumentation muss vollständig, sorgfältig und lückenlos sein.
- Der Arzt ist vor Gericht beweispflichtig.

Abrechnung

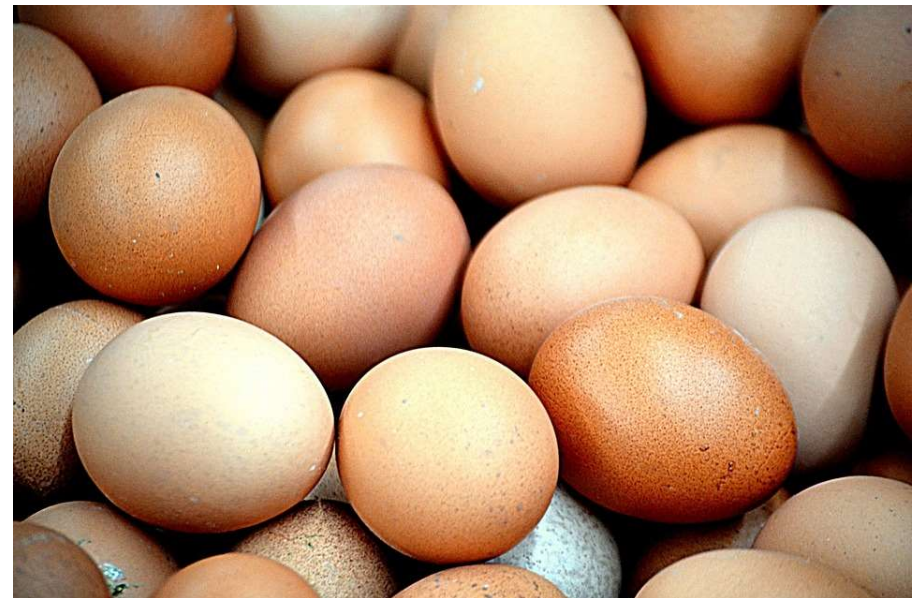
- Was nicht dokumentiert ist, wird zu Lasten des Behandlers vermutet, dass die Leistung nicht erbracht wurde.

4. Erfolgsfaktor - Preisgestaltung

- Stetige Überprüfung der Einkaufspreise für Materialien, Geräte, Instrumente
=> ggf. Anpassung vornehmen.
- Bei Preisanpassungen – Adäquate Nutzenargumentation im Team trainieren.
- Preis-Leistungsverhältnis und Qualität regelmäßig überprüfen.
- Voraussetzung:
 - Qualifizierung der Mitarbeitenden ist durch entsprechende Ausbildungen gewährleistet.
 - Der Patient muss den Unterschied spüren!

4. Erfolgsfaktor – Wettbewerb steigern - USP

- Unvergleichlich sein!
- Alleinstellungsmerkmale durch Zusatzangebote!



4. Erfolgsfaktor – Wettbewerb steigern

- Spezialsprechstunde:
 - Erosionen, Halitosis, Ernährungsberatung, **Biomarker-Testung**, Vitamin-D-Testung, HbA1c-Test.
- Zusatzangebote:
 - Bleaching, Softlasertherapie, Kinder-Prävention, Betreuung von Patienten mit Implantaten, Bio-Prophylaxe, Aromatherapie.
- PAR-Therapie + GOZ Erhaltungstherapie.



PAR- Therapie-Versorgungsstrecke

2.000 aktive Patienten pro Jahr
in Ihrer Praxis

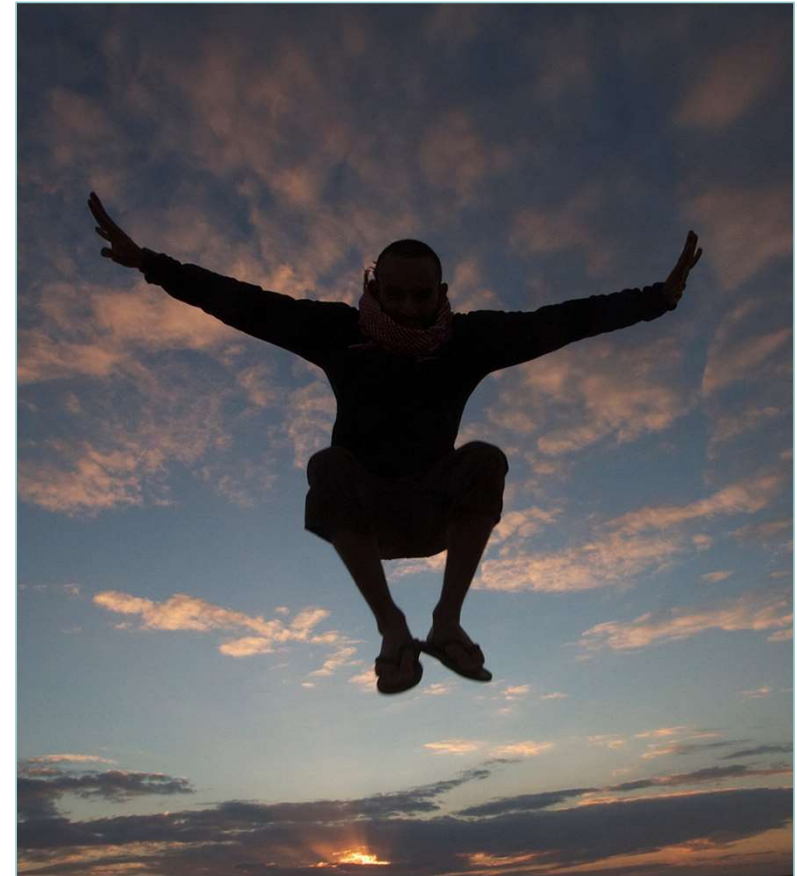


Anteil von 32-43% **behandlungswürdiger
PAR Patienten(N=860)



Relatives Umsatzpotential:
1.46 Millionen Euro
(über 24 Monate)

**Quelle: Firma Dentognostics



4. Erfolgsfaktor - Preisgestaltung

	Monat	Jahr
Ausstattung + Präventions-Konzept mit Coaching	272,50€	3.270,00€
Personalkosten mit Lohnnebenkosten	3.932,50€	47.190€
Fortbildungskosten	41,67€	500,00€
Raumkosten	231,48€	2.777,78€
Zusatzkosten	75€	900€
Abschreibung	166,67€	2.000€
Summe Fixkosten	<u>4.719,81€</u>	<u>56.637,78€</u>
Variable Kosten bei 7 Behandlungen pro Tag	1.289,17€	15.470,00€
Gesamtkosten	6.008,98€	72.107,78€

4. Erfolgsfaktor - Gewinnsteigerung

Preisanhebung: 120 €/h statt 70 €/h

	Monat	Jahr
Anzahl Prophylaxe (7 pro Tag)	152	1820
Preis	70,00€	70,00€
Einnahmen	10.616,67€	127.400,00€
Gesamtkosten	-6.008,98	-72.107,78€
Ertrag	4.607,69€	55.292,22€

	Monat	Jahr
Anzahl Prophylaxe	152	1820
Preis	120,00€	120,00€
Einnahmen	18.200,00€	218.400,00€
Gesamtkosten	-6.008,98	-72.107,78€
Ertrag	12.191,02€	146.292,22€

Gewinnsteigerung: 91.000 €/Jahr

4. Erfolgsfaktor - Gewinnsteigerung

Auslastung erhöhen: 8 statt 7 Behandlungen / Tag

	Monat	Jahr
Anzahl Prophylaxe	152	1820
Preis	70,00€	70,00€
Einnahmen	10.616,67€	127.400,00€
Gesamtkosten	-6.008,98	-72.107,78€
Ertrag	4.607,69€	55.292,22€

	Monat	Jahr
Anzahl Prophylaxe	173	2080
Preis	70,00€	70,00€
Einnahmen	12.133,33€	145.600,00€
Gesamtkosten	-6.193,15	-74.317,78€
Ertrag	6.193,15€	74.317,18€

Gewinnsteigerung: 15.990 €/Jahr



Spielraum für Investitionen

Spitzenleistungen verdienen Spitzenpreise!

5. Erfolgsfaktor – Kommunikation



5. Erfolgsfaktor – Kommunikation

Die 5 wichtigsten Punkte im Umgang mit Menschen:

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Innere Haltung (Werte) | Ich bin 👍 - du bist 👍 ! |
| 2. Wahrnehmung | Zuhören, Erkennen, Perspektive. |
| 3. Zustand | Eigene Verfassung. |
| 4. Wirkung | Körpersprache, Stimme, Tonfall,... |
| 5. Rapport | Vertrauensvolle Atmosphäre. |

5. Erfolgsfaktor – Beraten und verkaufen



- Selbstzahlerleistungen als natürlichen Teil des Gesundheits-systems sehen.
- Methodische Kompetenz in punkto Kommunikation.
- **Widerstand professionell begegnen.**

5. Erfolgsfaktor – Umgang mit Widerständen- Ja, aber...!

- Widerstand ist gleichzeitig eine Chance, um im Dialog zu bleiben
 - Wichtiger Erkenntnisgewinn zur Identifikation von **Einwänden** und **Vorwänden**
 - „Wo befindet sich mein Gegenüber gedanklich?“
 - „Was war mißverständlich?“
- Wichtig:
- Vertrauen und Sympathie sind jetzt entscheidend!
 - Jede Frage begrüßen – Wertschätzen – Danken – Chance nutzen!



5. Erfolgsfaktor – Adhärenz steigern – Nachhaltige Motivation

- **Motivierende Gesprächsführung** -> Fragen: offen, skalierend.
- **Intrinsische Motivation wecken** -> Selbstmotivation bewirken.
- **Altersspezifische Sprache anwenden** -> Sprache in Bildern.
- **Zielorientierte Beratung** -> Patientenautonomie!
- **Veränderungswunsch erfragen, herbeiführen** -> „Change Talk“.

100 % meiner Patienten
regelmäßig in der Prophylaxe begrüßen!



Fazit

- Jeder im Team ist mit verantwortlich für den Erfolg der Prävention!
- Unser Ziel ist es Menschen für eine zahngesunde Lebensweise und regelmäßige Mundhygiene zu begeistern!
- Nachhaltige Erfolge werden durch kontinuierliche Risiko- und Bedarfsgerechte Präventionsmaßnahmen erst möglich!
- Mundgesundheitsmanagement leben!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Akademie für
Prophylaxe & Management**

Sabine Kittel

