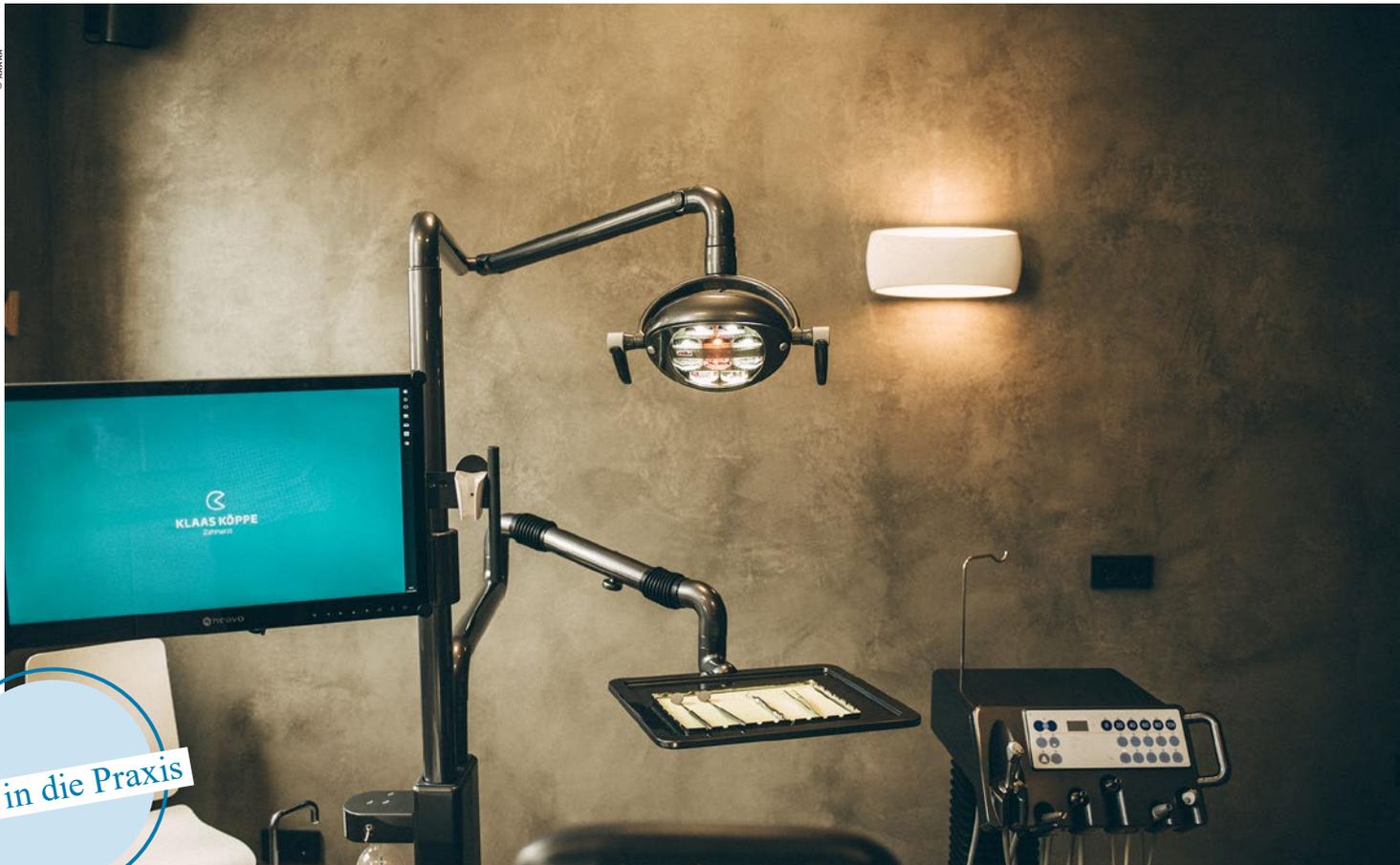


Blick in die Praxis



Blick in die Praxis

Zu Gast in der Praxis von ...

ZA Klaas Köppe, Kiel

Einmal raus aus dem Alltag und in eine andere Praxis reinschnuppern – unsere Artikelserie, in der wir zu Gast in anderen Praxen sind, macht dies möglich. In dieser Ausgabe von *der junge Zahnarzt* haben wir die Praxis von Klaas Köppe aus Kiel unter die Lupe genommen. Der Zahnarzt gelangte über Umwege zur Zahnmedizin, hat den Schritt aber nie bereut. Er verrät uns, welche Stolpersteine bei der Praxisübernahme überwunden werden mussten, wie bei ihm die Praxisabläufe organisiert sind und wie die Zusammenarbeit im Team funktioniert.

Dr. Miriam Sonnet // Rheinstetten

ZA Klaas Köppe:

„Eine Empfehlung für oder gegen die Selbstständigkeit kann man pauschal nicht aussprechen. Das ist sehr typabhängig. Ich verstehe die KollegInnen, die es nicht machen, gut, denn es ist viel Aufwand mit reichlich Frustrationspotenzial. Aber es ist auch sehr schön, den eigenen Arbeitsplatz maßgeblich zu gestalten – etwas, das mir im Angestelltenverhältnis immer gefehlt hat.“

Der Lebenslauf von Klaas Köppe ist wohl eher untypisch für einen Zahnarzt. Obwohl seine Eltern und sein Großvater mütterlicherseits Zahnärzte waren, wollte der 43-jährige eigentlich einen künstlerischen Beruf ergreifen. Deshalb ging er zunächst nach Hamburg, wo er Tontechnik studierte. Ein Jahr später verschlug es ihn jedoch zurück nach Kiel. Hier absolvierte er eine Ausbildung als Zahntechniker. Begeistert vom handwerklichen Arbeiten konnte Köppe seiner Kreativität freien Lauf lassen. Allerdings fehlte ihm der Kontakt zu den Menschen, und schließlich schrieb er sich doch für ein Zahnmedizinstudium ein. Seit Januar 2018 ist er Inhaber einer eigenen Praxis in Kiel.

Bis es aber dazu kam, gingen einige Jahre ins Land. Ursprünglich stand Köppe der Idee, in die Selbstständigkeit zu gehen, eher skeptisch gegenüber. Das lag zum einen an einem Kollegen aus dem näheren Umfeld, der trotz gut laufender Praxis in die Insolvenz gehen musste. „Das schreckt natürlich erst einmal ab“, so Köppe. Außerdem wurde er kurz nach seinem Studium Vater und wollte mehr Zeit mit der Familie verbringen. Dass sich Zeit für Freunde und Familie und die Selbstständigkeit nicht gut unter einen Hut bringen lassen, weiß wohl jeder, der eine eigene Praxis führt. Köppe nahm zunächst zwei Anläufe, in eine Praxis mit einzusteigen – dies scheiterte aber an unterschiedlichen Vorstellungen über Ausrichtung, Gestaltungsmöglichkeiten, Mitspracherecht und letztendlich auch den Finanzen. Die Idee, sich allein selbstständig zu machen, reifte heran.

Von den 80ern in die Neuzeit

Die Praxis befindet sich mitten in der Innenstadt von Kiel im Bereich der höchsten Zahnarzt-dichte. Der Zahnarzt übernahm



Zur Person: Klaas Köppe

Ausbildung:

- 1997 Studium der Tontechnik, SAE, Hamburg
- 1997–2001 Lehre als Zahntechniker, Melsdorf
- 2001–2006 Studium der Zahnmedizin, CAU-Kiel
- 2007–2008 Assistenz Zahnarzt, Bad Bramstedt

Weiterbildung

- 2008–2010 Weiterbildung in Oralchirurgie, Rendsburg

Berufliche Laufbahn

- 2010–2011 angestellter Zahnarzt im Laserzentrum Rendsburg
- 2011–2013 Stellvertretung für einen verstorbenen Kollegen, Kiel-Russee
- 2013–2015 angestellter Zahnarzt, Eckernförde
- 2015–2017 angestellter Zahnarzt, Flensburg
- 2017 zahnärztlich medizinischer Leiter in einem Z-MVZ, Flensburg

- Eigene Praxis: seit Januar 2018, Kiel



Vorher – nachher, wie es krasser nicht sein könnte: links das Wartezimmer zu Beginn der Renovierungsarbeiten, rechts der Ist-Zustand.



Auch hier wird deutlich: Die Renovierung war dringend nötig und hat doch einiges verändert.

sowohl die Räumlichkeiten als auch einen Patientenstamm von seinen beiden Vorgängern. Da die vorherige Praxis sehr in die Jahre gekommen war und den Charme der frühen 80er Jahre versprühte, musste eine Modernisierung her. Zunächst änderte Köppe das Designkonzept. Die Wände der Praxis sind jetzt in stylischen Braun-Grau-Tönen gestaltet. Wartezimmer und Behandlungsräume punkten mit einer gemütlichen Einrichtung, sodass sich die Patienten wohl und fast wie zuhause fühlen. Angeschafft wurden unter anderem Hard- und Software für die Digitalisierung, ein Orthopantomograph, ein Digitalscan-

ner für intraorale Aufnahmen und zwei Behandlungseinheiten. Für die Finanzierung holte sich Köppe Unterstützung von einer Beratungsfirma.

Zum anderen wurde die Praxis komplett digitalisiert. Das fing bei der Patientendatenverwaltung an und endete bei der Anamnese, die heute mittels Tablet erfolgt. Die Praxis ist komplett vernetzt, und die Daten sind an jeder Arbeitsstation jederzeit verfügbar. Das Team arbeitet dazu mit einem Programm, das noch relativ neu am Markt ist. „Das bedeutet noch einiges an Kinderkrankheiten, einiges an Geduld, die man aufbringen

Steckbrief

Praxis von ZA Klaas Köppe Knooper Weg 163, Kiel

Allgemeine Zahlen

- Größe der Praxis: etwa 140 m²
- Eigentum oder Mietsache: gemietet
- Zahnärztliche Behandlungsräume: 2
- Anzahl der Behandler: 2
- Prophylaxeräume: 1
- Behandler: 1 Zahnarzt (Hr. Köppe)
- Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA): 2 (Vollzeit)
- Zahnmedizinische Prophylaxeangestellte (ZMP): 1 (Vollzeit)
- Zahnmedizinische Verwaltungsangestellte (ZMV): 1 (3/4 Stelle)
- Kosten der professionellen Zahnreinigung:
Ersttermin 90 Euro, danach je nach Aufwand

Schwerpunkte und Öffnungszeiten

- Hr. Köppe ist Generalist, hat aber Schwerpunkte in der Endodontie, Chirurgie und Prothetik

• Öffnungszeiten:

- Montag 8:30–12:30 Uhr und 14:30–18:30 Uhr
- Dienstag 8–12 Uhr und 15–19 Uhr
- Mittwoch 8–13 Uhr
- Donnerstag 8:30–12:30 Uhr und 14:30–18:30 Uhr
- Freitag 9–13 Uhr

- Behandlungen finden nach Vereinbarung auch außerhalb der Öffnungszeiten statt
- Haltestelle des öffentlichen Nahverkehrs in der Nähe: ja
- Barrierefreiheit: nein

Philosophie und Besonderheiten:

- „Ich möchte den Patienten auf Augenhöhe begegnen. Insofern versuche ich, eine Beratung und Transparenz zu etablieren, die den Patienten eine eigenverantwortliche Entscheidung ermöglicht.“

Zusammenarbeit vor Ort:

- Mit Spezialisten für Endodontie und niedergelassenen Kieferchirurgen; weitere Kooperationen sind in Planung (Logopädie, Ernährungsberatung, Osteopathie, Physiotherapie, Psychologie)

Tipp von ZA Klaas Köppe:

„Ich würde mich von zahnmedizinischen Versorgungszentren (Z-MVZ) fernhalten! Sowohl aus meiner eigenen Erfahrung heraus, als auch aus dem Austausch mit Kollegen, die in anderen Z-MVZ gearbeitet haben. Das ist der Schritt der Privatisierung, den in der Humanmedizin schon einige Häuser hinter sich haben. Damit einher gehen nach meinem Erleben Entmündigung des Behandlers sowie des Patienten zugunsten einer fachfremden, primär wirtschaftlich orientierten Führung. Das Renditestreben ist dort besonders ausgeprägt, es geht weniger um die Medizin und das medizinisch Mach- und Vertretbare als um das, was am meisten abwirft. Das ist natürlich ein Vorwurf, der sich die (Zahn-)Ärztenschaft in ihrer Gesamtheit immer mal wieder ausgesetzt sieht, und natürlich will auch der niedergelassene Kollege Gewinne erwirtschaften. Wenn aber (fachfremde) Investoren daran mitverdienen wollen, ist zwangsläufig der Spielraum für Gewinne noch enger gesteckt, und das geht entweder zulasten des Verdienstes des Behandlers und der anderen Angestellten und/oder zulasten der Versorgungsqualität. Das kann natürlich im Einzelfall anders sein. Nichtsdestotrotz misstraue ich auch nach eigenen Erfahrungswerten dieser Form der Berufsausübung zutiefst.“

muss, aber auch einen super Kontakt zum Support, sehr gute Betreuung und die Möglichkeit, das Programm mit zu entwickeln. Insofern arbeiten wir uns da immer wieder ein, denn es ist noch vieles im Wandel“, erklärt er.

Noch ist die Praxis nicht vollständig modernisiert. Im ersten Rutsch standen zwei Behandlungsräume, der Flur, das Wartezimmer, der Empfang, das Büro sowie die Röntgeneinrichtung auf dem Plan. Im nächsten Schritt wurden Sterilisations- und Sozialraum umgestaltet, später sollen das Labor und das Prophylaxezimmer einen neuen Anstrich bekommen.

(Fast) alles verlief nach Plan

Köppe plante den Umbau und die Gestaltung der Praxis selbst, die Feinheiten wurden mit den Gewerken vor Ort modifiziert. Auch die Bauleitung übernahm der Zahnarzt, was wiederum die Kosten verringerte. Nach vier Wochen waren die Modernisierungsmaßnahmen abgeschlossen – eine durchaus sportliche Leistung. „Ich hatte glücklicherweise ein tolles Team für den Umbau, die Gewerke haben großartig zusammengearbeitet und sich abgestimmt. Trotzdem hätte ich nach der 4-wöchigen Umbauphase gern erst einmal sechs Wochen Urlaub gemacht, was natürlich nicht ging“, berichtet Köppe. Denn direkt nach der Umbauphase mussten sich die Mitarbeiter an den neuen Chef und seine Arbeitsweise erstmal gewöhnen – was natürlich seine Anwesenheit voraussetzte. In dieser Zeit führte Köppe zahlreiche Gespräche (sowohl Einzel- als auch Gruppengespräche) mit den Mitarbeitern, um sich einen Eindruck zu verschaffen und die Möglichkeit zu geben, Wünsche zu äußern. Er legte außerdem offen, was ihm selbst wichtig ist.

Die meisten Turbulenzen gab es genau in dieser Phase. Beispielsweise war es schwierig, Arbeitsabläufe zu finden, die für alle Beteiligten passten. Und auch im Team gab es zunächst Probleme: „Ich musste einer Mitarbeiterin leider bereits nach 1,5 Monaten kündigen, da der Kenntnisstand und das Engagement auf der einen Seite und die Anforderungen auf der anderen Seite zu weit auseinander lagen, als dass es realistisch und wirtschaftlich hätte aufgearbeitet werden können“, so Köppe.

Teilweise gab es zusätzliche Schwierigkeiten bei der Übernahme der Patienten. Nicht alle waren mit den Veränderungen glücklich. Köppe erklärt sich das folgendermaßen: „Jeder Arzt vertritt eigene Anschauungen und Überzeugungen, die durchaus konträr sein können. Auch ich sehe therapeutisch einiges etwas anders, als es bei meinen Vorgängern der Fall war. Das ist dann natürlich eine Gratwanderung, die Patienten von mir als Person und Arzt zu überzeugen, auch wenn ich vielleicht in eine ganz andere Richtung tendiere, als es früher der Fall war.“ Überwiegend war das Feedback der Patienten aber positiv. ▶



Nachgefragt bei ZA Klaas Köppe

Software, Marketingmaßnahmen und Zusammenarbeit mit einem Labor

djz: Herr Köppe, welche Software benutzen Sie in Ihrer Praxis?

Dr. Klaas Köppe: Für die Abrechnung, die Patientendatenverwaltung und die Terminvergabe nutzen wir die Software Teemer.

djz: Wie werden Waren bestellt?

Köppe: Über Wawibox.

djz: Arbeiten Sie mit einem Depot zusammen?

Köppe: Wir arbeiten mit Gerl zusammen.

djz: Haben Sie ein eigenes Labor?

Köppe: Ja, für kleinere Arbeiten, zum Beispiel Schienen, Löflöfel, Bissnahmen und Reparaturen. Insgesamt arbeiten wir aber mit drei Laboren zusammen. Wir haben uns für die Labore entschieden, weil wir von der Qualität überzeugt waren und die Kommunikation vernünftig abläuft. Außerdem ist das Preis-Leistungs-Verhältnis gut.

djz: Lassen Sie Arbeiten im Ausland anfertigen?

Köppe: Definitiv NEIN! Das hat mehrere Gründe. Zum einen muss auch die Zusammenarbeit zwischen ZA und ZT wachsen, braucht ein gegenseitiges Verständnis und die Entwicklung der Prozesse. Dazu ist viel Kommunikation – möglichst auch persönlich – wichtig. Das ist im Auslandslabor schwierig, da ich weder chinesisch noch türkisch o. Ä. beherrsche. Und auch das deutsche Labor, welches teils die „Endfertigung“ und Qualitätskontrolle macht, ist dann immer nur Mittelsmann. Außerdem ist die Logistik meist problematisch. Für jede außerplanmäßige Korrektur, wie sie bei Individualanfertigungen nun mal anfallen kann, ist die Arbeit über lange Zeiträume unterwegs. Die Schritte, die beim Labor um die Ecke meist innerhalb eines Tages erledigt sind, nehmen beim Auslandslabor nicht selten zwei Wochen in Anspruch. Das birgt viel Frust für Patient und Behandler und ist auch wirtschaftlich betrachtet für die Praxis nicht der Bringer. Ich möchte nicht das Sterben der qualifizierten Zahntechnik im eigenen Land mit unterstützen. Das wäre ein großer Verlust für alle.

djz: Wer kümmert sich bei Ihnen um die Abrechnung?

Köppe: Fr. Blanke, ZMV.

djz: Nutzen Sie bestimmte Marketingmaßnahmen, um auf Ihre Praxis aufmerksam zu machen?

Köppe: Jein, wir haben eine Homepage, und wir haben auch schon mal Flyer ausgeteilt. Außerdem wollen wir in Zukunft einen Tag der offenen Tür organisieren. Facebook nutzen wir bewusst nicht, da es nur funktioniert, wenn man in kurzen Intervallen Aktualisierungen postet. Das bindet Arbeitskräfte und mündet, aus Ermangelung an echten News, nicht selten in peinlichen Sinn- bzw. Poesiealbumsprüchen, wie ich häufiger bei Kollegen gesehen habe. Ich würde es nicht kategorisch für immer ablehnen, aber bislang habe ich keinen starken Bezug zu diesem Medium.

djz: Was machen Sie, um neue Patienten zu gewinnen?

Köppe: Bislang habe ich kaum Werbemaßnahmen ergriffen, da ich ja eine Praxis übernommen habe und somit auch einen Patientenstamm. Ich leide auch nicht unter einem Patientenmangel. Man muss die Geschichte langfristig begreifen, d. h. ich setze auf Mund-zu-Mund-Propaganda. Es kommt zwangsläufig zu einem Wandel in der Patientenstruktur, das wird aber über längere Zeiträume laufen. Was ich noch am ehesten mache, ist Networking. Sprich, wenn ich neue Leute kennenlernen, kommt sowieso häufig die Frage nach dem Beruf auf und darüber kommen dann schon auch häufiger mal Patienten neu dazu. Weiterhin schaue ich, welche Existenzgründer auch gerade neu aufmachen oder aufgemacht haben und strebe Kooperationen an, teils auch aus vollkommen anderen Branchen. So hat z. B. eine Zweiradmechanikerin sich kurz vor mir selbstständig gemacht. Ich habe Flyer von ihr ausliegen, sie meine Visitenkarten.

djz: Welche Maßnahmen setzen Sie zur Bindung von Kunden ein?

Köppe: Ich setze auf das Recallsystem, außerdem auf persönliche Zuwendung. Meine Patienten können auch außerhalb der offiziellen Sprechstunden Termine ausmachen, gegebenenfalls sogar am Wochenende.

Die größten Stolpersteine in Sachen Selbstständigkeit sieht der Zahnarzt übrigens nicht in der Gründung der Praxis oder den Patienten, sondern in den politischen Regelungen sowie in der öffentlichen Wahrnehmung der Zahnärzteschaft. Außerdem sei der Konkurrenzdruck enorm hoch. Durch das Erscheinen der zahnmedizinischen Versorgungszentren habe er noch mehr an Schärfe dazugewonnen. Auch der administrative Aufwand sei nicht außer Acht zu lassen. Natürlich gab es daher auch Phasen, in denen Köppe mit dem Gedanken spielte, aufzugeben – allerdings nie ernsthaft. „Einen Rückwärtsgang gibt es bei der Entscheidung nicht. Und ich habe eine Praxis, wie ich sie mir vorstelle. Wobei es an Visionen für die weiteren Entwicklungen nicht mangelt“, so der Chef.

Nachhaltige Praxis, eigenverantwortliche Patienten

Mittlerweile behandelt Köppe etwa 20 Patienten pro Tag (350–400 pro Quartal). Die Patientenstruktur ist dabei sehr heterogen. So sind fast alle Altersklassen und Sozialstrukturen vertreten.

Das Konzept der Praxis ist ganz klar auf Nachhaltigkeit ausgelegt. Köppe möchte keine „Flickschusterei“ betreiben, sondern eine fundierte und solide Diagnostik als Grundlage schaffen. Darauf fußt ein umfassender Therapieplan. Neben der handwerklich einwandfreien Ausführung steht die Beratung der Patienten im Mittelpunkt, mit dem Ziel, die Eigenverantwortlichkeit möglich zu machen bzw. zu stärken. Das gesamte Team begegnet den Patienten auf Augenhöhe, Entscheidungen werden nicht einfach vorgegeben. Idealerweise sind die Patienten nach Abschluss der

Behandlung jahrelang beschwerdefrei und benötigen keine weitere Behandlung – bis auf Kontroll- und Prophylaxesitzungen.

„Wir wollen eine bewusster Haltung (nicht nur) der (Mund-) Gesundheit gegenüber fördern und somit ein partnerschaftliches Zusammenarbeiten aller ermöglichen. Mit ‚alle‘ meine ich tatsächlich alle, die mitwirken, d. h. der Patient, wir hier vor Ort, aber auch die Zahntechniker. Wenn ein Verständnis aller allen gegenüber gegeben ist, wird die fruchtbarste Arbeit entstehen“, erklärt der gelernte Zahntechniker und ergänzt: „Das Schicksalhafte des Zahnarztbesuches soll Vergangenheit sein.“

Umstellung des Führungsstils

Da sich Köppe auf die Patientenversorgung, Therapieplanung und Durchführung konzentrieren möchte, kümmert sich eine Praxismanagerin um die Verwaltungsaufgaben und um die Abrechnung. Im Team sind zwar alle Aufgaben verteilt, dennoch kommt es immer mal wieder zu Turbulenzen. Das liegt unter anderem daran, dass Köppes Vorgänger fast nichts delegiert hatten. Der Chef erstellte daraufhin eine Liste mit den zu vergebenden Ausgaben und benannte jeweils eine Verantwortliche. An der Planung muss aber ab und zu gearbeitet werden.

Auch in seine neue Führungsverantwortung muss sich der Zahnarzt erst noch einfinden. So fällt ihm der gegenseitige Perspektivwechsel manchmal schwer – unter anderem, wenn Mitarbeiter nicht mit der gleichen Begeisterung an eine Sache herangehen wie der Chef selbst. „Mein angestrebter Führungsstil ist der, ein Verständnis für die Zwänge und Aufgaben, die uns in unserem Beruf auferlegt sind, zu wecken und somit ein Team zu formen, das quasi vieles schon antizipieren kann“, erläutert Köppe. Dazu gehöre, die Eigenverantwortung zu stärken und das Team in Entscheidungen mit einzubinden. Zudem setzt Köppe

auf eine regelmäßige, spannungsfreie Kommunikation, sowohl im Vieraugengespräch als auch im gesamten Team. Probleme werden sachlich vorgetragen, die Mitarbeiter bekommen Zeit, darüber zu reflektieren. Teamsitzungen finden zurzeit wöchentlich statt.

Das Team nimmt regelmäßig an Fortbildungen Teil. Der Chef selbst zeigt seinen Mitarbeitern aber auch bestimmte Arbeiten, beispielsweise im Labor.

Die Praxis soll wachsen

Der Zahnarzt hätte in Zukunft gerne noch einen Kollegen/eine Kollegin in der Praxis, damit er ein Schichtsystem etablieren kann. Damit könnten Öffnungszeiten und der Patientenservice erweitert werden. Zudem wünscht er sich den kollegialen Austausch und die Möglichkeit, dass sich jeder Zahnarzt auf seine Kernkompetenz spezialisiert.

Ein weiterer Traum – wenn auch kein Muss – ist ein vollfunktionales Praxislabor.



Dr. Miriam Sonnet //

Freie Journalistin, Rheinstetten