

Kein Märchen:

Zeit sparen und Qualität gewinnen

Mit KOCK+VOESTE Wettbewerbsvorteile sichern

Wer wünscht sich das nicht? Ein Beraterteam, das vor Ort im Heilberufunternehmen individuell und zielgerichtet die eingefahrenen Strukturen strafft und so für mehr Effizienz sorgt, dass das ganze Praxisteam entlastet wird, der Umsatz steigt und das Betriebsklima die Sonne für sich gepachtet zu haben scheint? Klingt märchenhaft, aber das gibt es wirklich.

Experteninterview von Norbert Stolze mit Ute C. Amting, Beraterspezialistin und Prokuristin der KOCK+VOESTE GmbH

Frau Amting, hat KOCK+VOESTE ein Geheimrezept gefunden, das Heilberufunternehmen hilft, ihre Qualität zu erhöhen und gleichzeitig den Umsatz zu verbessern?

Amting:

Nein, es gibt kein Allheilmittel, keine omnikompatible Schablone dafür. Eine erfolgreiche Praxis funktioniert so zuverlässig wie ein Schweizer Uhrwerk. Doch nicht jede Zahnarzt- oder Arztpraxis tickt gleich. Das gilt auch für Apotheken. Deshalb verleihen wir dem Schlagwort Qualität einen individuellen Anstrich mit klarem Nutzen für alle Beteiligte.

Wie ist das Prozedere, wenn ich mich als Heilberufler für die Unterstützung durch KOCK+VOESTE entschieden habe?

Amting:

Wir begleiten den Arzt, Zahnarzt oder Apotheker direkt vor Ort und analysieren und optimieren gemeinsam mit dem Team die Abläufe. Dazu gehört auch, die Strukturen der vorhandenen Arbeitsprozesse zu straffen.

Was gehört konkret dazu?

Amting:

Wir verbessern die Effizienz des Berufsalltags und sorgen so dafür, dass der Praxischef oder Apotheker samt seiner Mitarbeiter spürbar entlastet werden – für ein gutes Arbeitsklima und höheren Umsatz. In kurzen Gesprächen und zielführenden Workshops mit allen Beteiligten identifizieren wir ganz individuell, wie die einzelnen Zahnräder

der Praxis oder Apotheke wieder oder besser reibungslos ineinandergreifen. Das Ergebnis richtet sich nach den Zielen des Heilberufers und seines Teams und ist daher stets ein konkreter Lichtblick statt grauer Theorie.

Viele Heilberufler stöhnen über das obligatorische Qualitätsmanagementsystem (QM). Können Sie auch beim Thema QM weiterhelfen?

Amting:

Natürlich sind wir auch bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems der passende und erfahrene Partner.

KOCK+VOESTE selber ist mit seinem QM-System übrigens bereits zum zweiten Mal zertifiziert worden. Wir sprechen also aus Erfahrung. Außerdem beweisen wir stets gerne: Es lohnt sich immer, Zeit zu sparen – und Qualität zu optimieren. Die positiven Auswirkungen unseres nachhaltigen Qualitätsprinzips machen sich nämlich auf allen Ebenen bemerkbar, sozusagen als Gewinn: wirtschaftlich und menschlich.

KOCK+VOESTE haben mit dem Relaunch ihrer Homepage das 6-Säulen Modell, auf dem die Berater-Firma basiert, klar visualisiert. Eine dieser sechs Säulen ist „Qualität erhöhen“. Was sind die anderen 5 Säulen und welche Seminare

bietet KOCK+VOESTE aus dem Bereich „Qualität erhöhen“?

Amting:

Die anderen fünf Säulen sind „Existenz gründen“, „Abrechnung optimieren“, „Wachstum sichern“, „Personal führen“ und „Krisen meistern“. In „Qualität sichern“, also Säule sechs widmet sich das Seminar „Begegnung im Gespräch“ als dreiteilige Reihe den Softskills in der Patientenkommunikation. Ein Muss für jede Praxis. Das gilt ebenso für unser Fortbildungsangebot „Beschwerde-management“. Ein gutes, professionell geführtes Beschwerdemanagement steigert die Qualität der Leistungen ungemein. Die Seminare „Frag Dich zum Erfolg“ und „Betriebswirtschaftliche Beratung von Ärzten und Zahnärzten durch den Steuerberater“ sollte eigentlich jeder Heilberufler einmal besucht haben. Damit lernt er die Stärken und Schwächen seiner Praxis kennen. Das ist die Grundvoraussetzung, um Qualität und Erfolg zu steigern.

Die „Dentale Betreuungspyramide“ bietet pragmatische, praxisorientierte Ansätze, die von der ersten Stunde an greifen und das Seminar „Einwandfrei zu Selbst- und Zuzahlerleistungen“ hilft besonders, den Nutzen für den Patienten klar und transparent machen. Schließlich hätten wir da noch die Seminare „Keep it simple“, da

sind möglichst einfache Prozesse das Ziel. So gewinnt der Heilberufler Zeit für das Wesentliche. Und dann empfehle ich auch „Schweigen ist Silber“, das handelt von der Kunst des richtigen Zuhörens im Patientengespräch. Jede Patienteninfo hilft dem Arzt. Jede richtig verstandene Information hilft wiederum dem Patienten. Nur so ist Heilung möglich.

Frau Amting, was ist denn der gemeinsamen Nenner dieser zahlreichen Seminare?

Amting:

Nun. Im Grunde sind es wirklich die Basics, die der Heilberufler stets als Handwerkszeug parat haben sollte. Mehrheitlich geht es um die viel zitierten weichen Themen oder Soft Skills, die alle dazu dienen, die Qualität zu erhöhen.

Können Sie uns bitte abschließend ein Beispiel aus Ihrer Beratungspraxis aus dem Bereich Qualitätserhöhung nennen?

Amting:

Gerne: Ein Facharzt für Innere Medizin, Gastroenterologie und Proktologie, führte seine Praxis innerhalb einer zertifizierten Praxisgemeinschaft. Auf über 500 qm boten gleich sechs Ärzte umfassende Leistungen aus verschiedenen Fachbereichen an. Dennoch blieb die

Rendite hinter den Erwartungen zurück.

Unsere Analyse der internen Abläufe ergab: Nach jahrelanger Expansion war die Praxis räumlich wie organisatorisch an ihre Grenzen gestoßen. Wir empfahlen dem Mandanten unter anderem eine effizientere Gestaltung der Raumbelagung, einzelner Arbeitsschritte sowie der Untersuchungen. Auch die Ausrichtung und der Standort der Praxis wurden komplett neu überdacht. Heute sind so Qualität und Wirtschaftlichkeit neu vereint und wesentlich gesteigert.

Erlauben Sie bitte, dass ich hier nachfrage, Frau Amting: Was genau wurde veranlasst bei dieser Effizienz-Optimierung?

Amting:

Die Aufteilung des Terminplans in Endoskopie-Vormittag und einen allgemeinen internistisch- proktologischen Sprechstundennachmittag wurde aufgegeben, dadurch können nun die Untersuchungsräume besser genutzt werden. Weiterhin konnte durch geänderte Abläufe die Verweilzeit der Patienten in den Untersuchungsräumen der Endoskopie verkürzt werden.

Gut. Musste der Facharzt umziehen und in wie weit hat er seine Ausrichtung geändert?

Amting:

Nein, umgezogen ist er, ich sage mal, noch nicht, aber es gibt Überlegungen, dass sehr spezielle Untersuchungs-Fachwissen und das Know-how um die optimierten medizinischen Abläufe entsprechend zu vermarkten und so ein weiteres Standbein aufzubauen.

Sie sagten gerade, Qualität und Wirtschaftlichkeit seien nun vereint und wesentlich gesteigert. Könnten Sie bitte Angaben machen in Prozent oder Euro, in wie weit sich die Mehreinnahmen gesteigert haben?

Amting:

Die Unternehmensrendite konnte um 10 % gesteigert werden. Welcher Zusatzertrag sich aus der weiteren Vermarktung des Know-hows noch ergeben wird, kann derzeit noch nicht abgeschätzt werden.

Das ist schon ein wirklich beachtliches Ergebnis und Beratung, die sich tatsächlich auszahlt. Frau Amting, herzlichen Dank für dieses Expertengespräch.

Info Ute C. Amting



Partnerin und Prokuristin der KOCK+VOESTE Existenzsicherung für Heilberufe GmbH;
Diplom-Kauffrau, Systemischer Coach (SG), EFQM-Assessorin, Qualitätsbeauftragte (DGQ),
Sanierungsberaterin KMU, Beraterin für Sanierungen, Controlling und
Organisationsentwicklung, Trainerin für Führung und Kommunikation, Controlling und
Qualitätsmanagement