

Einfluss gesellschaftlicher Entwicklungen auf Ihre Zahnarztpraxis

von Boris Etter

ZÜRICH – Der Patientstamm (fast) jeder Zahnarztpraxis repräsentiert den sozialen Querschnitt der Bevölkerung des Einzugsgebiets. Verschiedene Altersklassen sowie private und berufliche Hintergründe von Patienten sind vertreten. Das hat zur Folge, dass gesellschaftliche Entwicklungen in der Schweiz einen unmittelbaren Einfluss auf Ihre Zahnarztpraxis haben. Auch wenn die bilateralen Verträge Schweiz-EU derzeit im Mittelpunkt des Interesses stehen. Es gibt zwei weitere äusserst bedeutende Faktoren, nämlich die wirtschaftliche Entwicklung des jeweiligen Praxiseinzugsgebietes sowie die „Amerikanisierung der Schweiz“. Letztere zeitigt fundamentale Auswirkungen auf jede Schweizer Zahnarztpraxis.

Behandeln wir zuerst den Einfluss der Schweizer Grenzöffnung, nämlich der bilateralen Verträge zwischen der Schweiz und der EU. Diese führen zu einer Einwanderung von EU-Bürgern sämtlicher Berufe in die Schweiz. So hat etwa in der Stadt Zürich der Anteil der deutschen Staatsbürger stark zugenommen. In Zürich wohnen und arbeiten aber auch viele angelsächsische Personen, beispielsweise aus der Finanzbranche. Dazu kommen Bewohner aus der ganzen Welt. Die zugewanderten Menschen werden sich in der Schweiz einen Zahnarzt suchen. Sie bilden eine neue potenzielle Patientengruppe. Fremdsprachenkenntnisse – welche z.B. auf der Website der Praxis kommuniziert werden – können hier von Vorteil sein.

Auf Grund der bilateralen Verträge mit der EU wurden die Kontingente für Nicht-EU-Bürger gekürzt. Auch das hat Auswirkungen auf Ihre Zahnarztpraxis: So wird es heute schwieriger, eine kanadische Dentalhygienikerin zu beschäftigen.

Seit einiger Zeit findet eine Diskussion über die Anzahl der durch die Eidgenossenschaft ausgestellten Diplomanerkenntnisse von EU-Zahnärzten statt. Die Gesamtzahl nähert sich der magischen Grenze von 1.000. Besonders frappant ist die Anerkennungszahl bei den Kieferorthopäden. Diese liegt zwar „lediglich“ bei etwas über 100. Zu bedenken ist aber, dass es derzeit nur rund 150 Kieferorthopäden in der Schweiz gibt. Auch bei einer kleinen Quote von tatsächlichen Praxisöffnungen droht bei dieser Fachrichtung eine erhebliche Überversorgung. Dazu kommt, dass in verschiedenen Ländern der Titel „Kieferorthopädin“ respektive „Kieferorthopäde“ leichter und schneller zu erlangen ist als in der Schweiz.

Die Konsequenz dieser Entwicklung ist, dass sich der Wettbewerb unter den Zahnärzten verschärfen wird. Dabei wird es zu einer Umverteilung zu Gunsten der wirtschaft-

lichen erfolgreichen Zahnärzte kommen. Kaum eine Region wird davon verschont bleiben. Die Gebiete der Schweiz, die als unterversorgt galten, verschwinden von der Landkarte.

Hinzu tritt die Konkurrenz durch neue Geschäftsmodelle wie Zahnkliniken oder Zahnarztzentren, die in verschiedenen Regionen der Schweiz aus dem Boden spriessen.

Für Neueinsteiger wird es immer schwieriger, eine Praxis zu eröffnen oder eine bestehende zu übernehmen. Langfristige Planung und ein gutes Beziehungsnetz sind hier von Vorteil. Damit kann die Zahnärztin respektive der Zahnarzt gar nicht früh genug beginnen. Am besten ist es, wenn bereits während des Studiums die richtigen Kontakte gepflegt werden. Praxisübergaben lassen

→ **DI** Seite 10

ANZEIGE



Holen Sie sich jetzt die frische Brise in Ihr Wohnzimmer oder ins Büro.

Schaffen Sie ein angenehmes und wohltuendes Klima doch einfach dort, wo Sie die meiste – und wertvollste – Zeit Ihres Tages verbringen: zuhause (oder im Büro). Klimageräte von Krüger arbeiten sparsam, leise und umweltfreundlich. Sie kühlen und entfeuchten die Luft und reinigen sie zusätzlich von Staub, Pollen, Schimmel, Bakterien, Gerüchen. Unsere Produktpalette reicht vom mobilen Klimagerät bis hin zum Modular-Multisystem mit bis zu 40 Geräten. Gehobene Splittergeräte lassen sich auch nachträglich leicht einbauen und elegant in Ihr Wohndesign integrieren. Sprechen Sie mit Krüger. Und fangen Sie an, sich zuhause wie im Urlaub zu fühlen.

- > Klimatisierung
- > Luftreinigung
- > Luftbefeuchtung
- > Luftentfeuchtung
- > Wäschetrocknung
- > Bauaustrocknung
- > Bauheizung
- > Wasserschadentrocknung
- > Festzeltheizung und -kühlung

KRÜGER

Krüger + Co. AG, 9113 Degersheim SG
 Telefon 071 372 82 82, Fax 071 372 82 52
 > Frauenfeld TG > Wangen SZ > Zizers GR
 > Samedan GR > Dielsdorf ZH > Mägenwil AG
 > Weggis LU > Luzern LU > Grellingen BL
 > Münsingen BE > Brig-Glis VS > Forel VD
 > Gordola TI > Bedano TI www.krueger.ch

← DT Seite 9

sich durchaus 5 bis 10 Jahre zum Voraus aufgleisen.

Wirtschaftliche Entwicklung des Praxiseinzugsgebietes

Von erheblicher Bedeutung ist die Entwicklung Ihres Praxiseinzugsgebietes. Schweizer Regionen entwickeln sich unterschiedlich. In gewissen Gebieten entstehen vermehrt Gebäude mit Wohnungen oder siedeln sich Unternehmen an. In anderen Regionen gehen Arbeitsplätze durch Betriebsschliessungen verloren. Dazu kommen weitere Entwicklungen, wie z.B. Erschliessungen durch den öffentlichen Verkehr, Strassenbau oder neue Nutzungsordnungen. Aber auch ausserordentliche Ereignisse können nachhaltige Folgen zeitigen. So wird die Schliessung von Militärflughäfen in der Schweiz in den betroffenen Gebieten einschneidende Folgen haben: Staatliche Arbeitsplätze gehen verloren. Dafür entsteht Platz für neue grosse Überbauungen und private Arbeitsplätze. Die Aufhebung von Flugbeschränkungen in militärischen Sperrgebieten über den Flughäfen kann die Verlegung von Anflugschneisen von zivilen Flughäfen zur Folge haben. Dies wird sich wiederum unmittelbar auf die Immobilienpreise und Bevölkerungsentwicklung auswirken.

Alle diese Entwicklungen können positive und – allenfalls sogar gleichzeitig – negative Effekte auf Ihre Praxis haben. Zu empfehlen ist eine frühzeitige Auseinandersetzung mit diesen Fragen, vor allem bei wichtigen Entscheidungen über die eigene Praxis, wie Neueröffnung, Praxisverlegung, Ausbau oder grössere Investitionen.

Falls Praxisräumlichkeiten gekauft werden, sei es als Stockwerkeigentum oder als Eigentum oder Miteigentum an der gesamten Liegenschaft, ist der wirtschaftlichen Entwicklung des Einzugsgebietes eine noch höhere Priorität beizumessen. Durch den Eigentumserwerb erhöht sich die Bindung an den Standort und steigt das Standortrisikoprofil der betreffenden Zahnarztpraxis. Denn es kann passieren, dass eine Standortverlegung daran scheitert, dass kein Käufer für die alten Räumlichkeiten gefunden werden kann. Zumindest nicht zu einem akzeptablen Preis. Drum prüfe besonders, wer Liegenschaftseigentümer werden will.

„Amerikanisierung“ der Schweiz

Seit kurzem ist in Zürich eine Drive-in-Filiale eines amerikanischen Fastfood-Restaurants während 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche geöffnet. Mehr als jedes zweite Auto in der Schweiz ist geleast. Die Verschuldung der Privathaushalte nimmt rapide zu. Über 250.000 Working Poor, d.h. Menschen und Familien, die trotz einer 100%-Stelle nicht mit ihrem Einkommen überleben können und staatliche Unter-

stützung beziehen, leben in der Schweiz. Die Tendenz ist steigend. Das sind nur einzelne Symptome der „Amerikanisierung“ der Schweiz. Was bedeutet der Begriff „Amerikanisierung“? Dieser Begriff beschreibt den Zustand der amerikanischen Gesellschaft. Diesem Zustand nähert sich die Schweiz vermehrt an. Der Autor erlaubt sich den Hinweis, dass er für längere Zeit in einer amerikanischen Grossstadt gelebt hat.



Der Kern dieser „Amerikanisierung“ besteht aus den folgenden Elementen: Der Mittelstand verschwindet. Die finanzielle Situation der Haushalte ist und bleibt auf unbestimmte Dauer angespannt. Privatkonkurse nehmen zu. Die Zahlungsmoral der Bevölkerung sinkt. Die Verschuldung der Haushalte steigt. Der Anteil der Patienten mit Zusatzversicherungen sinkt. Vorbei sind die Zeiten, in denen die Rechnungen von allen Patienten pünktlich zum Ende des Monats bezahlt wurden. Bevor die Zahnarztrechnung bezahlt wird, sind zuerst Steuern, Betreibungen und Rechnungen von Unternehmen (z.B. Kreditkartengesellschaften), die ein aggressives Mahnwesen betreiben, zu bezahlen. Es gibt sehr vermögende Leute und Leute, die jeden Tag um ihr (finanzielles) Überleben kämpfen müssen. Mehr und mehr Menschen in der Schweiz müssen täglich um das (wirtschaftliche) Überleben kämpfen. Dafür verdienen Topmanager dreihundert Mal mehr als ihre Buezer. Neben- oder Zweitjobs am Abend oder am Wochenende, um das finanzielle Überleben zu sichern, sind keine Seltenheit mehr. Feststellen werden in flexible Stundenlohnarbeitsverhältnisse umgewandelt. Kein Arbeitsplatz ist mehr sicher. Kein Studium und keine Lehre garantieren mehr eine Beschäftigung auf Lebenszeit. Die Zeiten, als jemand eine Banklehre absolvierte, eine sichere Stelle garantiert hatte – einschliesslich Sprachaufenthalt im Ausland – und mit 65 mit einer gut dotierten Pensionskasse in den Ruhestand treten konnte, sind endgültig vorbei. Absenzen während der Arbeitszeit sind kaum noch, oder nur noch in wirklichen Notfällen, möglich. Das Sozialwesen, einschliesslich der AHV/IV, ist nicht (mehr) lange finanzierbar. Die persönliche Vorsorge wird vermehrt in den Vordergrund treten müssen.

Die oben erwähnte Entwicklung hat zur Folge, dass sich das wirtschaftliche Umfeld und das Leben der Patienten verändert.

Für die meisten Patienten hat sich ihr persönliches wirtschaftliches Umfeld verschlechtert. Die Bezahlung der Zahnarztrechnung – vor allem bei grösseren Behandlungen – wird für die Patienten zunehmend schwieriger. Die Mahnquoten in der Zahnarztpraxis steigen. Ebenso werden Anfragen von Patienten nach Ratenzahlungen zunehmen. Da Absenzen am Arbeitsplatz vom Chef nicht goutiert werden, ziehen Patienten vermehrt Termine am frühen Morgen, über den Mittag und am späteren Nachmittag vor. Zahnarztpraxen, die solche Termine in genügender Zahl anbieten, werden über Wettbewerbsvorteile verfügen. Öffnungszeiten am Abend und am Wochenende sind ein Wettbewerbsvorteil der Zahnkliniken und Zahnarztzentren, die in verschiedenen Regionen der Schweiz entstehen. Andere Zahnärztinnen und Zahnärzte können diesen dadurch begegnen, indem sie flexiblere Öffnungszeiten, eine optimale Telefonbewirtschaftung sowie – mit Kolleginnen und Kollegen gemeinsam – einen gut organisierten Notfalldienst anbieten.

Zentral ist ferner eine Analyse des eigenen Patientenstammes. Welche Patienten bilden das Rückgrat meiner Praxis? Wie sieht deren derzeitige wirtschaftliche Situation aus? Wie sieht deren zukünftige wirtschaftliche Situation aus? Wie kann ich meinen wichtigsten Patienten einen optimalen Service bieten? Welche Potenziale möchte ich bei meinen Patienten noch ausschöpfen?

Schlussfolgerungen

Die bilateralen Verträge Schweiz-EU führen zu einer Einwanderungswelle in die Schweiz. Davon betroffen sind auch Zahnärzte, insbesondere Kieferorthopäden. Dazu treten vermehrt neue Geschäftsmodelle, wie Zahnkliniken oder Zahnarztzentren. Die Konkurrenzsituation unter den Zahnärzten hat sich bereits verschärft und wird sich mit jeder Praxisneueröffnung noch weiter verschärfen. Denn die Anzahl Schweizer Patienten ist beschränkt. Es findet in jedem Einzugsgebiet ein Nullsummenspiel statt. Geht Patient X zu Zahnarzt A, so fehlt er bei Zahnarzt B. Geboten ist hier eine umfassende betriebswirtschaftlich und rechtliche Optimierung Ihrer Zahnarztpraxis.

Die wirtschaftliche Entwicklung des Praxiseinzugsgebietes ist von grosser Bedeutung. Sie sollte laufend verfolgt und insbesondere bei grösseren Entscheidungen in der eigenen Zahnarztpraxis mit einbezogen werden.

Der Trend mit den mittel- bis langfristig grösssten Auswirkungen ist die „Amerikanisierung“ der Schweiz. Das Leben der Patienten, insbesondere das Berufsleben, wird massiv härter. Dadurch wird nicht nur das Budget der Patienten für zahnärztliche Behandlungen tangiert. Es findet auch eine Änderung der Bedürfnisse der Patienten statt. Dazu gehören flexiblere Öff-

nungszeiten und Zahlungskonditionen. Aber auch psychologische Faktoren sind zu beachten. Das härtere Umfeld am Arbeitsplatz macht die Menschen einsamer. Arbeitskollegen werden von Bezugspersonen zu Konkurrenten. Die Patienten werden ihre Sorgen vermehrt auch beim Zahnarzt besprechen. Das Gespräch vor und nach der Behandlung wird länger und für die Patientenbindung immer wichtiger werden.

Jedes Einzugsgebiet kennt seine Besonderheiten. Und jede Zahnarztpraxis verfügt über besondere Stärken, welche sie optimal ausspielen kann. Geboten ist die frühzeitige und umfassende Auseinandersetzung mit dem wirtschaftlichen und sozialen Umfeld der Patienten. Auf Grund der Analyse des Umfelds können Massnahmen getroffen werden, welche die wirtschaftliche Position der Zahnarztpraxis verbessern. Zielgerichtetes und frühzeitiges Handeln wird zu spürbaren wirtschaftlichen Erfolgen führen.

BETTER PRAXIS-MANAGEMENT® – Fit für den gesellschaftlichen Wandel

- Verfolgung der gesellschaftlichen Entwicklung der Schweiz und der Auswirkungen auf die Patienten und die eigene Zahnarztpraxis
- Analyse der zukünftigen (wirtschaftlichen) Entwicklung des Praxisstandorts – Trends, Chancen und Risiken
- Vertiefte Analyse des eigenen Patientenstammes – Alter, Einzugsgebiet, typischer Background etc. – und laufende Nachführung dieser Informationen
- Kenntnis und Privilegierung der sog. „A-Patienten“, d.h. Patienten, die für die Zahnarztpraxis den grössten Nutzen bringen
- Anpassung der Dienstleistungen der Zahnarztpraxis an den Patientenstamm
- Patientengerechte Öffnungszeiten
- Aktives Notfalldienstmanagement zusammen mit Kolleginnen und Kollegen
- Optimierung des Debitorenmanagements; Rechnungen, Mahnungen, Teilzahlungen, Inkasso

Veranstaltungshinweise:

Der Autor dieses Beitrages, Boris Etter, referiert u.a. an folgenden Weiterbildungsveranstaltungen:

Frauenberuf Zahnärztin
Referat gemeinsam mit Carol Spörli, eidg. dipl. Zahnärztin SSO, Inhaberin einer Zahnarztpraxis und Mutter von vier Kindern
Zürich: Montag, 20. Juni 2005
17.00 bis 20.00 Uhr
Bern: Mittwoch, 22. Juni 2005
17.00 bis 20.00 Uhr

Praxisübernahme – Praxisübergabe
Bern: Mittwoch, 24. August 2005
17.00 bis 21.00 Uhr
Zürich: Dienstag, 6. September 2005
17.00 bis 21.00 Uhr

Informationen und Anmeldung bei fortbildung ROSENBERG, www.frb.ch oder 055/415 30 50.

Notfalldienst in der Zahnarztpraxis

Notfalldienst ist in den lokalen Zahnärzteschaften, etwa Untersektionen der SSO, organisiert und auf die einzelnen Praxen verteilt (einige Tage respektive Wochenenden pro Jahr). Die Gefühle gegenüber dem Notfalldienst sind von Praxis zu Praxis unterschiedlich. Einige sehen Notfalldienst als Dienst gegenüber den Bewohnern des Einzugsgebietes, andere als Verpflichtung und wiederum andere als Marketing-Möglichkeit. Der Marketing-Effekt darf nicht unterschätzt werden. Auch wenn der Notfallpatient, was häufig ist, bei seinem angemessenen Zahnarzt in Behandlung bleibt. Er wird Ihre Praxis im Bekanntenkreis weiterempfehlen! In der letzten Zeit versuchen Zahnkliniken, Zahnarztzentren sowie eine neue Gattung von „Notfallzahnärzten“ sich vermehrt im Bereich Notfalldienst zu profilieren.

Die patientenfreundliche Organisation sowie serviceorientierte Abwicklung des Notfalldienstes sind eine wichtige Plattform für freiberufliche Zahnärztinnen und Zahnärzte, um sich gegen die neue Konkurrenz zu behaupten. Insbesondere bei Praxisneueröffnungen sollte erwogen werden, mehr als üblich Notfalldienst zu leisten. Folgende Tipps können den Notfalldienst erleichtern:

- Verhalten Sie sich loyal gegenüber Ihren Kolleginnen und Kollegen
- Organisieren Sie den Notfalldienst in Ihrer Praxis so, dass er auf alle Mitglieder des Praxisteams fair verteilt wird
- Nehmen Sie Telefonate selber ab, etwa durch Umleitung der Praxisnummer auf das Handy
- Verlangen Sie von allen Patienten – ausser Ihren eigenen – dass sie mindestens CHF 400, – in bar mitnehmen, insbesondere wenn Sie über kein EC-, Postcard- oder Kreditkartenterminal verfügen
- Werten Sie Ihre geleisteten Notfalldienste systematisch aus, nach Anzahl Notfällen, Art der Notfälle sowie dem Marketing-Effekt

Der Autor



Boris Etter, lic. iur. HSG, Rechtsanwalt, LL.M., BETTER PRAXISMANAGEMENT® Unternehmens- und Rechtsberatung für Zahnärzte
Tel.: 0 43/497 86 01
E-Mail: info@betterpraxis.ch
www.betterpraxis.ch