

Blick in die Praxis

© Dr. Imogen Wilde



Blick in die Praxis

Zu Gast in der Praxis von ...

Dr. Imogen Wilde

„Bitte bringen Sie beim nächsten Termin Ihren Zahnputzbecher mit“ ist wohl ein Satz, den nicht viele Patienten zu hören bekommen. In der Praxis von Dr. Imogen Wilde ist dies aber gang und gäbe. Die Zahnärztin hat 2015 die Anteile ihrer Mitgesellschafter gekauft und legt als alleinige Inhaberin nun viel Wert auf die Schonung von Ressourcen.

Dr. Miriam Sonnet // Rheinstetten

Dr. Imogen Wilde arbeitete schon seit mehr als 20 Jahren in der Praxis – zunächst als Vorbereitungsassistentin, dann Entlastungsassistentin und schließlich als Teilhaberin Seite an Seite mit ihren beiden Gesellschaftern. 2015 wollten die Kollegen die Praxis jedoch verkaufen und lieber in Teilzeit arbeiten – die alten Räumlichkeiten waren nicht mehr zukunftsfähig, der Steri viel zu klein und das Mietverhältnis unsicher. Der Plan, die Praxis aufzugeben, stand im Raum. Doch das kam für Wilde nicht infrage. Kurzerhand entschied sie sich, die Anteile ihrer Kollegen zu kaufen; seitdem ist sie alleinige Inhaberin und stellte ihre Kollegen als Mitarbeiter bei sich ein. Ursprünglich wollte ein weiterer, junger Kollege bei ihr einsteigen. Die Vertragsverhandlungen zogen sich allerdings hin. „Es kam irgendwann zu Vorfällen, die mir klar machten, dass es menschlich nicht passt. Deshalb habe ich mich entschieden, die Praxis alleine zu übernehmen“, so die Zahnärztin.

Schon 2017 kam ein weiterer Neuanfang: In der Fußgängerzone von Öhringen, dem Ort, in dem die alte Praxis ebenfalls lag, wurde ein Haus abgerissen und ein Neubau errichtet. Der Bauherr wünschte sich eine Praxis in den Räumlichkeiten – für Wilde die ideale Möglichkeit. „Die Stadtverwaltung vermittelte mir den Kontakt, nachdem ein potenzieller Mieter abgesprungen war“, erzählt Wilde. „Die Lage ist sehr gut und der Vermieter engagiert. Sobald etwas klemmt, sorgt er dafür, dass Handwerker zur Stelle sind und Mängel sofort behoben werden.“ Es gibt zwar Konkurrenz vor Ort, denn immerhin sind neun Zahnarztpraxen in der unmittelbaren Umgebung zu finden. Da aber die Praxis von Wilde bei den Patienten bereits seit über 20 Jahren bekannt und beliebt ist, stellt dies kein wesentliches Problem dar. Außerdem besteht mit den meisten Praxen in der Umgebung ein freundschaftliches Verhältnis. Fast alle Patienten zogen

© Dr. Imogen Wilde



Zur Person: Dr. Imogen Wilde

Beruflicher Werdegang:

- Studium an der Universität Tübingen
- 1986–1987: Auslandssemester/Famulatur in Adelaide, Australien
- 1988: Examen
- Über 20 Jahre in der jetzigen Praxis tätig, davon vier Jahre als Angestellte, von 1993 bis 2015 als Sozia. Oktober 2015 alleinige Übernahme
- Januar 2017: Umzug in neue Räume

Dr. Imogen Wilde:

„Wegwerfen“ ist ein irreführendes Wort. Denn das Weggeworfene ist ja nicht wirklich weg, sondern türmt sich in Deponien, muss aufwändig verbrannt werden und verpestet unsere Umwelt.“



© (2) Dr. Imogen Wilde

Eine Praxis, die mitdenkt: Selbst wenn die Augen das Kleingeschriebene nicht mehr richtig lesen können – Dr. Wilde hat vorgesorgt.



Neben der ansprechenden Deckengestaltung gehört gute Laune zum Inventar, wie der ZFA Abed Lashkari demonstriert.



© (2) Dr. Imogen Wilde



Strand oder Zahnarzt? Die Fußmatte lässt Zweifel aufkommen.... Der Flur gibt dann jedoch wieder Sicherheit: Hier ist man richtig!

mit der Zahnärztin um, und so musste sie zu keinem Zeitpunkt eine Neuakquise betreiben. „Für die Patienten blieb im Grunde fast alles gleich – die neue Praxis befindet sich ja nur rund einen Kilometer von der anderen entfernt. Die Resonanz auf die neuen Räumlichkeiten und den Inhaberwechsel war überaus positiv.“

Ein Steuerberater und ein ehemaliger Schulfreund, der als Anwalt tätig ist, berieten die Zahnärztin bezüglich Neueröffnung und Umzug. Durch die vielen Jahre an Berufserfahrung hatte sie sich ein solides finanzielles Polster aufgebaut und musste daher keinen Kredit aufnehmen. Die Investitionskosten für die Übernahme und den Umzug betragen, auf rund drei Jahre verteilt, etwa 400.000 Euro.

Nachhaltigkeit im Fokus

Schaut man sich die Homepage der Zahnarztpraxis Dr. Wilde an, so fällt zunächst die Fülle an Informationen ins Auge. Von Erklärungen zu zahnmedizinischen Leistungen, über die Gebissentwicklung bei Kindern bis hin zur Stressbewältigung sind viele Themen rund um die Gesundheit vertreten. Auf den zweiten Blick gibt es eine weitere Besonderheit zu entdecken: nämlich das Thema der Nachhaltigkeit. Dies ist für die Inhaberin eine Herzensangelegenheit: „Hygiene ist in jeder Zahnarztpraxis natürlich sehr wichtig. Aber durch strengere Auflagen werden mehr und mehr Einweg-Artikel und Plastikverpackungen verwendet. Unsere Mülltonne drohte oft überzuquellen“, so die Zahnärztin.

Steckbrief

Allgemeine Daten zur Zahnarztpraxis Dr. Wilde

Poststraße 82, 74613 Öhringen
<https://dr-imogen-wilde.de>

Allgemeine Zahlen

- Größe der Praxis: 264 qm
- Eigentum oder Mietsache: gemietet
- Anzahl der Behandlungsräume: fünf Behandlungsräume, davon werden zwei weitestgehend für die Prophylaxe genutzt
- Anzahl der Behandler: fünf, davon zwei in Vollzeit und drei in Teilzeit
- Anzahl der zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA): sieben in Vollzeit und acht in Teilzeit/Minijobber, fünf ZFAs sind auf die Prophylaxe spezialisiert.
- Anzahl der zahnmedizinischen Verwaltungsassistentin: eine in Teilzeit
- Anzahl der zahnmedizinischen Verwaltungsfachangestellten: eine in Vollzeit
- Sonstige: eine Personalmanager/Datenschutzbeauftragter in Teilzeit, derzeit drei ZFA-Auszubildende (zusätzlich eine ZFA-Auszubildende, die nur noch die behörd-

- liche Erlaubnis braucht, um die Ausbildung anfangen zu dürfen), zwei Reinigungskräfte
- Kosten der PZR: bei Vollbezahnten zwischen 89 und 100 Euro

Schwerpunkte und Öffnungszeiten

- Schwerpunkte: Zahnerhaltung, Prophylaxe, PA, Kinderbehandlung, Angstpatienten
- Patientenzahl: Durch Corona waren März bis Juni untypisch. Im Juli waren es im Schnitt 46,7 Termine pro Tag
- Öffnungszeiten :
 Montag: 8–18 Uhr
 Dienstag, Mittwoch und Donnerstag: 8–19 Uhr
 Freitag: 8–16 Uhr
- Barrierefreiheit: ja
- Haltestelle des öffentlichen Nahverkehrs in der Nähe: ja

Philosophie:

„Gesund beginnt im Mund. Wir behandeln nicht allein den Zahn, wir behandeln immer den ganzen Menschen, und zwar so, wie wir selbst gerne behandelt werden möchten.“

Tipp von Dr. Imogen Wilde:

„Gemeinsam erreicht man mehr als gegeneinander. Man muss nur Leute finden, die auch so denken. Die Ellenbogen auszufahren und Kollegen als Konkurrenten zu sehen, bremst auf lange Sicht. Sucht euch Mitstreiter, nutzt Synergieeffekte, baut euch ein Netzwerk auf. Pflegt den kollegialen, fachlichen Austausch und Freundschaften. Lernt aus eigenen und fremden Erfolgen und Fehlern. Wir Zahnärzte sind meistens ein bisschen zwanghaft und übergenau. Das führt häufig dazu, dass man sich auf die Nachteile und Risiken einer Situation konzentriert und in eine defätistische Grundhaltung gerät, die lähmt. Deshalb ist Humor so wichtig als Gegengewicht.“

Das wollte sie nicht länger hinnehmen und entschloss sich daher kurzerhand, dagegen vorzugehen – zumindest in denjenigen Bereichen, in denen das möglich ist.

Zunächst fing man mit Kleinigkeiten an: Einseitig bedrucktes Faxpapier wurde nicht mehr weggeworfen, sondern als Notizzettel verwendet. Benutzte Briefmarken schickten die Mitarbeiter nach Bethel, wo Menschen mit Behinderung sie für Sammler aufbereiten. Vor einigen Jahren forderte Wilde ihre Patienten dazu auf, ihren eigenen Zahnputzbecher mitzubringen, um weiteren Plastikmüll zu vermeiden. „Das machen noch nicht alle, aber es werden immer mehr“, sagt sie. Für die Desinfektion nutzt die Praxis selbstverständlich die vom Robert Koch-Institut vorgeschriebenen Desinfektionslösungen, Glasreiniger hingegen unterliegen nicht diesen Vorgaben. „Hier verwenden wir umweltschonende Putztabletten, die wir in Wasser auflösen“, so Wilde.

Während der Coronapandemie war zusätzliche Schutzausrüstung nötig. Die Zahnärztin achtete hier darauf, umweltfreundliche Produkte zu beziehen, die nicht nach einem Mal Tragen weggeworfen, sondern gewaschen und sterilisiert werden können. Die OP-Hauben aus Baumwolle beziehen die Mitarbeiter von einer OP-Assistentin aus Aachen, die die Hauben in liebevoller Handarbeit selbst näht. Einige OP-Hauben stammen aus Barcelona, das vom Coronavirus besonders betroffen war und ist. „Die Menschen dort können die Unterstützung gut gebrauchen“, sagt die Zahnärztin.

Kunterbunt statt Einheitsgrau

Als weitere Besonderheit der Praxis nennt Wilde die angenehme Atmosphäre: „Wir lachen viel. Die Komik einer Situation zu sehen hilft, Probleme besser zu bewältigen. Das schließt ein, über sich selbst lachen zu können und sich nicht zu wichtig zu nehmen. Humor ermöglicht einen anderen Blickwinkel und kreativere Lösungen.“ Gibt es doch mal Konflikte, hilft ihr Mann weiter. Er ist Dipl.-Psychologe im Ruhestand und übernimmt die Organisation. „Ich bin froh, dass er in der Praxis mitarbeitet, weil er eventuelle Konflikte im Team frühzeitig aufnimmt, unabhängig vermittelt, einen anderen Blickwinkel und gute Ideen hat.“

Für eine positive Stimmung sorgt außerdem die Kleidung der Mitarbeiter. Einen Dresscode gibt es nicht; die Hosen sind zwar alle weiß, die Farbe der Oberteile darf sich jeder selbst raussuchen. „So können wir uns jeden Tag über neue Farbkombinati-

Hier steht eine Anzeige.

 Springer

Nachgefragt bei Dr. Imogen Wilde

Wie halten Sie es mit Software, Warenbestellung und Co.?

djz: Welche Software nutzen Sie für Abrechnung, Patientendatenverwaltung, Personalführung und Termine?

Dr. Imogen Wilde: Für alles nutzen wir Charly®.

djz: Wie werden Waren bestellt?

Wilde: Online, per Fax, telefonisch oder persönlich. Ein Mitarbeiter des Depots Dental Bauer aus Stuttgart kommt regelmäßig bei uns vorbei.

djz: Wie ist das Qualitätsmanagement organisiert?

Wilde: Wir nehmen das Praxishandbuch der LZK als Vorlage und modifizieren entsprechend.

djz: ISO-Zertifizierung: ja oder nein?

Wilde: Nein, wir orientieren uns an den Bedürfnissen der Praxis und der Patienten und nicht daran, was eine ISO-Norm vorgibt.

djz: Haben Sie ein eigenes Labor? Oder arbeiten Sie mit anderen Labors zusammen?

Wilde: Beides. Wir haben ein eigenes Labor, aber nur für das Allernötigste, z. B. zum Situationsabdrucke ausgießen, Modelle tiefziehen, Küretten schleifen und Provisorien ausarbeiten. Wir haben keinen Techniker. Wir arbeiten schon sehr lange mit einem Meisterlabor im gleichen Ort zusammen. Dort gibt es im Gegensatz zum Praxislabor für jeden Bereich Spezialisten. So brauchen wir nur dann Zahnersatz anzufertigen, wenn der Patient es wirklich braucht. Unser Schwerpunkt liegt mehr auf KONS.

djz: Lassen Sie Arbeiten im Ausland anfertigen?

Wilde: Nein. Ich unterstütze lieber die Wirtschaft vor Ort, außerdem sind die Wege kurz. Der CO2-Abdruck einer chinesischen Krone ist auch durch den niedrigeren Preis nicht zu rechtfertigen.

djz: Wer kümmert sich um die Abrechnung?

Wilde: Die zahnmedizinische Verwaltungsassistentin zusammen mit der zahnmedizinischen Verwaltungsfachangestellten. Bei Unklarheiten können wir meinen Kollegen fragen, der sich mit der Abrechnung sehr gut auskennt.

djz: Geben Sie die Abrechnung auch nach außen?

Wilde: Nein. Hier im ländlichen Raum bezahlen die Leute ihre Rechnungen. Das Mahnwesen ist durchaus überschaubar. Nur ganz wenige Rechnungen müssen überhaupt zum Rechtsanwalt.

djz: Welche Vorsorgeleistungen rechnen Sie regelmäßig ab?

Wilde: FU-Leistungen, IP-Leistungen, PSI, 1040, 174a und b.

djz: Wie dokumentieren Sie?

Wilde: Wir dokumentieren digital.

djz: Welche Marketingmaßnahmen setzen Sie ein, um auf Ihre Praxis aufmerksam zu machen und um neue Patienten zu gewinnen?

Wilde: Ich habe meine eigene Website fast zum Nulltarif selbst aufgebaut und pflege sie regelmäßig. Die ursprüngliche Praxis besteht schon seit den 80er-Jahren. Die meisten Patienten gewinnen wir über Weiterempfehlungen. Wir mussten zwischenzeitlich immer wieder einen Aufnahmestopp verhängen, weil der Andrang zu groß war.

djz: Welche Maßnahmen setzen Sie ein, um Patienten an die Praxis zu binden?

Wilde: Wir haben ein Recallsystem. Patientenbindung erfolgt bei uns aber hauptsächlich durch Zuwendung, Humor und allgemeinverständliche Sprache. Außerdem nehmen wir uns viel Zeit. Ein gut aufgeklärter Patient wird zum Experten für seine eigene Mundgesundheit und weiß unsere Hilfe zu schätzen. Auf lange Sicht zahlt sich das im Praxiserfolg aus.

djz: Wie pflegen Sie Ihren Patientenstamm?

Wilde: Wer seine Termine wiederholt nicht einhält, ohne rechtzeitig abzusagen, erhält einen Warnbrief, dass er beim nächsten Mal eine Rechnung bekommt. Wer weiterhin unentschuldig fehlt, riskiert, dass er aufgefordert wird, sich eine andere Praxis zu suchen. Wir haben aber eigentlich nur nette und zuverlässige Patienten. Ich denke, Patienten suchen sich eine Praxis aus, die zu Ihnen passt. Wer seinen Patienten auf Augenhöhe begegnet, hat irgendwann hauptsächlich die Patienten, die genau das zu schätzen wissen.

djz: Wie sind die Aufgaben im Team verteilt?

Wilde: Die Prophylaxe-Profis arbeiten weitgehend selbstständig und vereinbaren ihre Termine selbst. Der Behandler wird zur Schlusskontrolle und weiteren Planung dazugeholt. ZFA mit entsprechenden Fortbildungskursen nehmen Situationsabdrücke, fertigen provisorische Kronen und Brücken, entfernen Zahnstein, polieren Füllungen, erstellen PSI und führen IP1, IP2 und IP4 durch. IP5 erledigen bei uns die Zahnärzte. Der/die ZFA ist für die Dauer der Schicht für Bestückung und Hygiene seines/ihrer Behandlungszimmers verantwortlich, gibt parallel zur Behandlung die Leistungen in die Computer-Software ein, klärt Patienten nach Absprache mit dem Zahnarzt über Prophylaxemaßnahmen, Füllungsmaterialien und Kosten auf und gibt Anzahl und Dauer der zu vergebenden Folgetermine in die Behandlungsplanung ein. Die Patienten suchen sich aus, bei welchem Behandler sie einen Termin möchten. Jede/r ZA kontrolliert täglich die Leistungseinträge der eigenen Patienten. Abends sehe ich alle Patienteneinträge noch einmal durch. Für die Instrumentenaufbereitung sind alle ZFA reihum zuständig. Andere Aufgaben sind einzelnen Mitarbeiter/innen zugeordnet, zum Beispiel die saisonale Dekoration, die Bestellung oder die Ablaufdatenkontrolle.

onen freuen. Manchmal tragen zufällig alle lila, an anderen Tagen sehen wir aus wie aus einer Bonbontüte. Auch die OP-Hauben sind bunt.“

An der Einrichtung und Dekoration feilte Wilde ebenfalls. „Es gibt vermutlich nicht viele Orte in Europa, die weiter vom Meer entfernt liegen als Öhringen. Daher habe ich mir beim Umzug in die neue Praxis das Meer dazu geholt“, sagt sie. So finden sich zahlreiche Bilder von Strand, Möwen und Meer an den Wänden. Diese dienen gleichzeitig als Schallschlucker und verleihen den Räumen eine angenehme Akustik. Die Bilder finden sich auch auf der Homepage wieder – die Wilde übrigens nach Anleitungen, die sie in YouTube-Videos fand, selbst erstellte.

Wertschätzung der Mitarbeiter

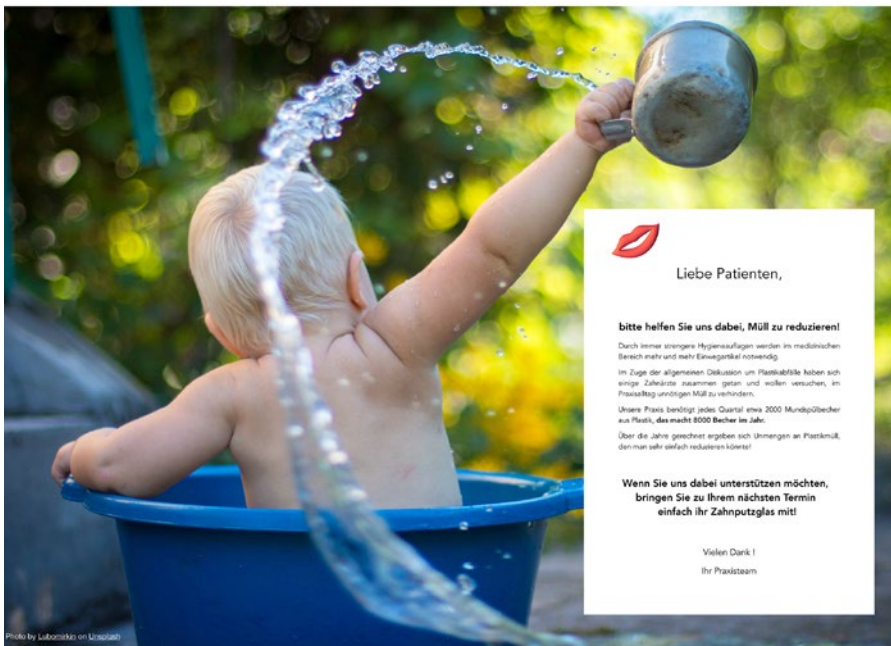
Ihren Führungsstil beschreibt Wilde als „harmonieliebig, von Verständnis und Humor geprägt.“ Wenn es darauf ankommt, macht sie klare Vorgaben, z. B. in der heißen Phase der Coronapandemie. Teambesprechungen finden einmal pro Monat für ca. 1,5 Stunden statt, bei Bedarf auch länger und häufiger. Jeder Mitarbeiter kann Tagesordnungspunkte vorschlagen. Wer etwas auf dem Herzen hat, kann nach Wunsch und Bedarf einen Termin mit dem Personalmanager vereinbaren. Wertschätzung erfahren die Mitarbeiter auch durch gemeinsame Unternehmungen wie Ausflüge. „Wir waren schon auf der Kieler Woche, in Passau, Regensburg, Köln, am Bodensee, im Allgäu und wollten dieses Jahr eigentlich nach Prag. Aber dann kam leider Corona dazwischen“, berichtet Wilde.

Die Mitarbeiter werden im Rahmen der strukturierten Fortbildung weitergebildet. Wer auf Fortbildung war, referiert bei der nächsten Teambesprechung. „Dann wird gemeinsam überlegt, ob wir Neues einführen bzw. für die Bedürfnisse unserer Praxis modifizieren. Gelegentlich laden wir Referenten in die Praxis ein, z. B. zu den Themen Brandschutz oder erste Hilfe“, so die Chefin. „Wir Zahnärzte sind Mitglieder in zwei Fortbildungs-/Qualitätszirkeln. Mein Kollege ist Spezialist für Abrechnung und hält selbst Fortbildungsseminare.“

Gesetze bremsen Zahnärzte aus

Wenn sie zurückblickt, hätte Wilde wohl eine Sache anders gemacht: Sie wäre ihrem ursprünglichen Dentaldepot treu geblieben. „Ich wechselte zunächst das Depot, weil mir die Planung der neuen Räume besser gefiel als die meines bisherigen Depots“, berichtet sie. „Außerdem versprach man mir, beim Umzug vollumfänglich zu helfen.“ Leider entstand eine Kluft zwischen den geweckten Erwartungen und dem tatsächlichen Umzugservice, und die Zahnärztin musste sehr vieles in Eigenregie organisieren. „Ich bin dann reumütig zu meinem alten Depot zurückgekehrt.“

Die größten Stolpersteine in ihrer Selbstständigkeit sieht sie in der überbordenden Bürokratie und der Verordnungswut der Behörden: „Alle paar Monate gibt es ein neues Gesetz oder eine



Nachhaltigkeit ist ein großes Thema für Dr. Imogen Wilde. Zur Müllvermeidung werden Patienten auf diese nette Art gebeten, ihren eigenen Becher mitzubringen.

neue Verordnung, die man in die Praxis implementieren soll.“ Außerdem würden selbstständige und angestellte schwangere Zahnärztinnen ungleich behandelt. Trotzdem empfiehlt sie jungen Kollegen, eine eigene Praxis zu gründen, denn die Gestaltungsmöglichkeiten seien groß und es werde nie langweilig.

Ändern würde sie an der Praxis zwei Dinge: Zum einen braucht sie mehr ZFAs in der Praxis und so stellte sie erst kürzlich zwei neue Auszubildende ein. Um eine dritte Auszubildende, eine gelernte Krankenschwester aus Gambia, einstellen zu können, wartet Wilde zurzeit noch auf die Genehmigung der Ausländerbehörde. Zusätzlich „reaktivierte“ sie erst kürzlich zwei ehemalige Mitarbeiterinnen, von denen beide mittlerweile wieder in der Praxis arbeiten.

Und dann ist da noch der Blick hinter die Praxis, denn der ist Wilde zu betonlastig. Doch das ist wohl erst einmal nicht möglich, denn der Hinterhof gehört zum Nachbargebäude und auf die Gestaltung hat sie keinen Einfluss. „Aber ich träume davon, dass der kleine Walnussbaum, der zur Zeit in einem Kübel dort steht, richtig eingepflanzt wird und bis in ein paar Jahren seine volle Pracht entfalten kann.“

Dr. Miriam Sonnet //
Freie Journalistin,
Rheinstetten
mail@miriam-sonnet.de

