

DVT, digitales Röntgen und Praxisvernetzung – Lösungen aus einer Hand

Die Digitalisierung der Zahnarztpraxen ist nicht aufzuhalten – das betrifft sowohl die fachliche als auch die organisatorische Seite. Aber wo Fortschritt rasant verläuft, können auch rasante Planungs- und Benutzungsfehler vorkommen. Und da Zahnärzte selten auch ausgewiesene IT-Spezialisten sind, kann es nie schaden, kompetenten Rat zu bekommen. Dies ist einer der Hauptzwecke der Baumgartner & Rath GmbH, eines mittelständischen Unternehmens, dessen Spezialgebiet der Bereich DVT ist. ZAHNARZT & PRAXIS sprach mit Jörg Rath, einem der beiden Geschäftsführer.



Jörg Rath, Geschäftsführer des Münchner Dentaldepots Baumgartner & Rath.

Herr Rath, was unterscheidet die Baumgartner & Rath GmbH von einem normalen Dentaldepot?

Wir sind im Gegensatz zu den großen Dentalhändlern der Branche deutlich spezialisierter, anstelle des „Bauchladens“ mit dem kompletten Sortiment vom Füllmaterial bis zum Behandlungsstuhl ist der Kernbereich unserer Geschäftstätigkeit die Digitalisierung, also EDV-Lösungen für die Praxisverwaltung sowie deren Vernetzungen und die digitale bildgebende Diagnostik. Und wir sind nicht nur Spezialisten im Bereich Röntgen, DVT und bildgebende Diagnostik, sondern auch für die Mühen der Ebene, was man heute „after sale service“ nennt. Denn jede neue Softwarelösung, jede neue Schnittstelle und erst recht jedes neue digitale Großgerät ist zwar schnell aufgestellt, braucht aber sowohl Fachwissen für die Installation als auch gut geschulte Nutzer. Dazu auch hier und da einmal ein kleines, aber wichtiges Ersatzteil, ein Update oder auch nur kleine Tricks, um die digitale Kommunikation reibungslos laufen

zu lassen. Ich vergleiche es gerne mit der jedem Zahnarzt geläufigen Nachsorge neu angefertigter Totalprothesen, deren Adaptationsphase nach der Eingliederung er ja ebenfalls begleitet.

Aber drängt es die Zahnärzte, also Ihre Kunden, nicht immer zu den Großen der Branche, weil „groß“ auch „viel Kompetenz“ verheißt? Wie können Sie da bestehen?

Im Gegenteil! Unsere Kunden wissen gerade die Flexibilität des persönlichen Kontaktes zu schätzen. Wir haben zwar nur acht Mitarbeiter in der Firmenzentrale in München, garantieren aber eine 24-Stunden-Erreichbarkeit sowie eine kurze Reaktionszeit deutschlandweit und auch in Österreich. In den Ballungszentren sind wir oft schon innerhalb von drei Stunden beim Kunden, um akut auftretende kleinere Probleme zu lösen. Bei Großgeräten garantieren wir unseren Service innerhalb von 24 Stunden! Und die etwas entlegeneren Praxen betreuen sorgfältig ausgewählte EDV-Geschäftspartner von den Standorten Frankfurt/Main, Hamburg, Stuttgart, Berlin, Dortmund und Bielefeld aus.

Sieht man sich auf der Deutschlandkarte diese Standorte an, fallen aber schon einige Regionen auf, die nicht in derart kurzer Zeit erreichbar sind ...

Das ist richtig. Da sind wir auch ganz ehrlich und nehmen nur Kunden an, die wir kurzfristig bedienen können, was mitunter noch zu Absagen führt. Aber wir sind zuversichtlich, bei gleichbleibendem Erfolg auch die wenigen weißen Flecke auf unserer Karte zu verkleinern.

Sie fühlen sich also gar nicht als harter Konkurrent der „großen“ Dentaldepots?

Nein – wir haben ja für einige von ihnen schon als unabhängige Partner gearbeitet und digitale Lösungen installiert. Diese Unabhängigkeit bewahren wir uns und sind heute wesentlich weniger mit den großen industriellen Herstellern der Dentalbranche verwoben als die alteingesessenen Depots. Das bringt unseren Kunden durchaus einen Zusatznutzen.

Welche Vorteile meinen Sie?

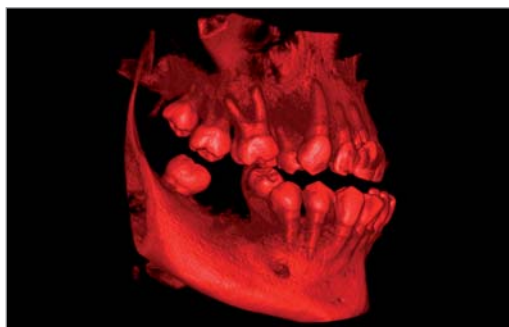
Unsere Individualität passt viel besser zur Individualität der vielen zahnärztlichen Einzelkämpfer. Wir können ihnen im besten Wortsinne maßgeschneiderte Lösungen anstelle von Standards des immer gleichen Herstellers bieten. Dazu gehört auch, dass wir auf Kundenwunsch praktisch jede denkbare Schnittstelle programmieren und dass wir nahezu alle Daten konvertieren können, egal ob Abrechnungs- oder Bildverwaltungssoftware.

Auf Ihrer Homepage fanden wir die Information, dass Sie auch Gebrauchtwaren verkaufen??

Ja, das ist zwar nur ein kleiner Nebenschauplatz unserer Aktivitäten, aber ein durchaus sinnvoller. Und zwar aus mehreren und guten Gründen: Zunächst ist es für unsere Kunden natürlich günstig, wenn wir ihre Altgeräte abnehmen – entweder durch einen direkten Preisvorteil, wenn das gebrauchte Teil noch funktionstüchtig ist, oder auch einen indirekten, indem wir die Entsorgungskosten übernehmen. Sie werden staunen: Wir bauen viele Altgeräte höchstpersönlich auseinander und entsorgen die einzelnen Komponenten fachgerecht oder heben kleine Spezialbauteile auf. Mit denen konnten wir schon öfter anderen Kunden aus der Patsche helfen, die sonst neue Ersatzteile mit Kosten im vierstelligen Bereich hätten kaufen müssen. Daraus entsteht für unsere Firma kein nennenswerter materieller Gewinn, wohl aber ein ideeller: Inzwischen kennt nämlich auch die Industrie unseren speziellen Service aus dem kleinen Ersatzteillager und verweist gegebenenfalls gerne auf uns. Wir gewinnen auf diese Weise zudem Neukunden und spielen gerne die Feuerwehr für die teilweise schwerfälligen Großanbieter! Ein weiterer Grund für unseren „Gebrauchtgeräte-Handel“ sind die speziellen Wünsche von Kunden, die sich z.B. aus Altersgründen kein Hightech-Gerät mehr in die Praxis stellen wollen, dessen allerneueste Raffinessen sie bis zur Rente gar nicht mehr ausnutzen, geschweige denn erlernen können und wollen.

Auf Ihrer Firmen-Homepage gibt es auch einen Bereich, der Dutzende Zertifikate enthält ...

... die alle echt sind und uns viel Zeit und Geld kosteten. Aber stellen Sie sich einmal den verheerenden Anblick vor, wenn der Installateur einer Fachfirma



Digitale Röntgensysteme sind ein Kernbereich von Baumgartner & Rath.

vor jedem kleinen Handgriff erst einmal das Gerätehandbuch studieren muss! Deshalb investieren wir regelmäßig in die Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Und dies nicht nur auf technischem, sondern auch medizinischem und medizinrechtlichem Gebiet. Erst das sichert uns die Fähigkeit, ebenso unsere Kunden fortzubilden.

Wie sehen Sie die Zukunft Ihres Geschäftsfeldes?

Momentan ist etwa ein Viertel der hiesigen Praxen komplett digitalisiert – von der Patientenakte über die Abrechnung und von der Diagnostik zur Therapie. So schnell wird uns die Arbeit also nicht ausgehen. Aber man sollte den Blick auch nicht zu einseitig auf die „Computerisierung“ richten und auf Teufel komm raus alles digitalisieren. Die medizinische Kompetenz eines Praxisteam's bemisst sich nicht an der Größe der Flachbildschirme! Nicht die schiere Masse, sondern die Klasse der einzelnen Lösungen verhilft den Zahnarztpraxen mit dem fachlichen auch zu wirtschaftlichem Erfolg. Deshalb fahren wir mit der Zweifachausrichtung auf rechnergestützte Geräte und Prozesse einerseits und kompetente Team-schulung andererseits auch ganz gut. Zudem fördert die Politik unser Geschäft momentan durch einige Gesetze; denken Sie nur an den vorgeschriebenen Übergang zur Online-Abrechnung.

Das alles hört sich nach einer rosigen Zukunft für Sie und Ihre Kunden an – gibt es nicht auch Probleme der um sich greifenden Digitalisierung?

Da fällt mir sofort die Datensicherheit ein, wo es vor dem großen Handlungsbedarf sogar einen noch größeren Aufklärungsbedarf gibt: Praxismitarbeiter ahnen oft gar nicht, was ungeschütztes Internet-Surfen für die Praxis bedeuten kann. Natürlich kostet effiziente Datensicherheit Geld – aber was ist das gegen die Reparaturkosten ganzer Netzwerke? Deshalb bieten wir neben Datenschutz- und Datensicherheits-techniken auch entsprechende Seminare an.

Dann sollte das 17. Geschäftsjahr mit Sicherheit auch ein erfolgreiches werden!