



## Möglichkeiten zur Wertschöpfung im Dentallabor

Outsourcing: Auslagern im Bereich Abrechnung und Organisation BEL/BEB

**Manuela Luther**

### Einleitung

Die Autorin gründete Anfang 2005 ein Abrechnungsbüro für Dentallabore. Grund hierfür war die damalige Gesundheitsreform, die im Januar 2005 mit dem Festzuschussystem in Kraft getreten war. Bereits Mitte des Jahres 2004 hatte die Autorin in Fachzeitschriften lesen können, dass Outsourcing auch im Bereich der Verwaltung sowie Abrechnung den Dentallaboren zunutzen werden würde: durch größere Flexibilität und geringere Fixkosten.

### Ausgliederung von Dienstleistungen

Die Erfahrungen, die die Autorin seitdem machen konnte, belegen, dass es sich für ein Dentallabor durchaus lohnt zu prüfen, ob Dienstleistungen an Externe bzw. Dritte ausgliedert werden können. Dies betrifft alles, was nicht zum Kerngeschäft gehört, also z. B. die Abrechnung, Buchhaltung, Raumreinigung oder auch Kurierdienste.



Frau Luther bei der Beratung in ihrer Firma.

Die Spezialisierung auf Technologien ist momentan besonders durch die Entstehung von Fräszentren in der Diskussion. Einige Labors spezialisierten sich im Bereich des Fräsens von Zirkoniumdioxid oder der Modellguss-

technik. Dentallabore nutzen so die Auslagerung an Dritte für sich, da die Investition in Geräte und die anfallenden Pflegekosten zu groß wären oder die Auslastung der Produktfrequenz (Zirkoniumdioxidkäppchen) zu gering ist, um selbst eine Fräsmaschine zu erwerben.

So gibt es auch Dentallabore oder auch Neugründer, die aus verschiedenen Gründen kein zusätzliches Personal für die Abrechnung einstellen möchten. Die Ursache hierfür können darin liegen, dass ihnen die Auslastung des Personals zu gering ist oder weil sie mehr Flexibilität zur professionellen Kundenbindung erreichen möchten, vielleicht auch, weil sie durch die Spezialisierung im Bereich der Rechnungslegung eine höhere Professionalität in der Umsetzung und Außenwirkung gewinnen möchten.

### Fallbeispiel

Nach einem Seminar kam ein Laborinhaber auf die Autorin zu und schilderte sein Problem im Bezug auf die zahn-technische Abrechnung, dies fasste er folgendermaßen zusammen: „Meinen Sie, dass es möglich ist, durch die Auslagerung der Rechnungslegung mehr Zeit für den persönlichen Kontakt zu meinen Praxen oder zur Neukundenakquise oder auch mehr nutzbare Zeit zur Pflege meiner bestehenden Praxen zu erhalten? Wichtig wäre mir auch, die Produktivität zu erhöhen und meine Mitarbeiter besser zu kontrollieren.“

Da in diesem Fall der Laborinhaber seine Rechnungslegung selbst tätigte, war die Lösung hier leicht ermittelbar.

### Ergebnis

Bei einer genaueren Betrachtung des Falls wurde deutlich, dass gerade die Kostenvoranschläge den Laborinhaber sehr viel Zeit kosteten. Durch das Ausgliedern dieser Arbeit konnte der Laborinhaber hier einen guten Zeitgewinn für sich verbuchen.

Auch das Erörtern der Arbeiten mit den Technikern, gerade im Bereich der Reparaturen, nahm für ihn viel Zeit in Anspruch. Um die Produktivität seiner Mitarbeiter zu



kontrollieren, empfahl ihm die Autorin, an seine Mitarbeiter Techniknummern zu verteilen und diese hinter den Leistungsnummern zu hinterlegen. So war es möglich, das Leistungsvermögen der Mitarbeiter in Verbindung mit der Arbeitszeit leicht nachvollziehbar zu beobachten.

Als die Autorin das Labor besuchte und sich einen ersten Überblick verschaffte, war sehr schnell klar, dass in diesem Fall neben dem Zeitgewinn auch noch ein Mehrwert an Umsatz erzielt werden konnte, ohne zusätzliches Personal.

Die Erfahrung der Autorin zeigt, dass unter Zeitdruck immer wieder etwas bei der Rechnungslegung in Vergessenheit gerät, was am Ende eines Jahres zu einem sehr schönen luxuriösen Urlaub hätte führen können.

Beim Durchgehen der einzelnen Positionen konnte in diesem Fall im Laufe der Zeit eine sehr transparente und prozessorientierte Rechnungslegung erstellt werden. Zudem hatten die Kunden des Labors die Möglichkeit, mit dem Abrechnungsbüro direkt in Kontakt zu treten, um anfallende Kostenvoranschläge, Fragen zu Festzuschüssen, Fragen zur Abrechnung allgemein stellen zu können.

Dies bedeutete für den Laborinhaber eine höhere Kundenbindung, mehr Flexibilität und weniger Ausgaben im Bereich der Fortbildung für Abrechnungen.

### Outsourcing: aktives Risikomanagement?

Ein anderes Beispiel dafür, dass die Auslagerung gerne genutzt wird, sind Neugründer, da es hier wichtig ist, von Anfang an auch im Abrechnungswesen mit Professionalität aufzutreten. Die Auslagerung dieser Leistung ermöglicht in diesen Fällen die sofortige prozessorientierte Rechnungslegung und die Durchsetzung der eigens kalkulierten Preise von Anfang an. Dies kann den Einstieg in die Branche zumindest in diesem Punkt schon einmal erheblich erleichtern und eine Anfangssorge auflösen.

Eine grundlegende Herausforderung für den Laborinhaber ist aber auch die Frage: Inwieweit bin ich als Laborinhaber bereit, etwas aus der Hand zu geben?! Wie viel Kontrolle brauche ich?!

Die Zielsetzung des Auslagerns aus der Sicht der Autorin besteht darin, eine Möglichkeit zu schaffen, Risiken aus dem Alltag aktiv zu minimieren und zu kontrollieren, quasi als aktives Risikomanagement.

Aus der Erfahrung der Autorin ergeben sich folgende Punkte, die man vorab mit sich klären sollte, ehe man ein Outsourcing seiner Abrechnungen überhaupt in Betracht zieht:

- Was kann für mein Labor entlastend wirken? Kann das Auslagern eine Kostenkontrolle erreichen?
- Wie wird Personal organisiert, ohne zu hohe Kosten zu produzieren?
- Welche Strategien haben sich in der Vergangenheit als erfolgreich herauskristallisiert?
- Welche Maßnahmen werden gebraucht, um den Erfolg weiter zu verfolgen?
- Wie sind erkannte Schwachstellen abzubauen?

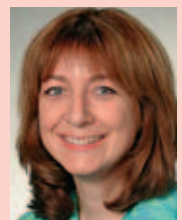
### Fazit

Abrechnung wird oft als unproduktive, zeitraubende und üble Notwendigkeit gesehen. Dabei ist eine korrekte prozessorientierte Abrechnung die einzige Möglichkeit und genau das Instrument, das die zahntechnische Leistung der Labore honoriert.

Aus dem Blickwinkel heraus, dass ein Labor für jeden einzelnen Patienten ein handwerkliches und einzigartiges Unikat herstellt, sollte jede Arbeit eine entsprechende Honorierung erhalten.

### Die Verfasserin

Manuela Luther gründete nach langer Tätigkeit als Außendienstmitarbeiterin für Dentalfirmen 2005 das Abrechnungsbüros A-Z dent Abrechnungen für Dentallabore. Heute ist sie regelmäßig als Referentin und Autorin für verschiedene Verlage und Dentalfirmen tätig und als Beraterin für Dentallabore in Abrechnungs- und Managementfragen. Sie ist Herausgeberin und Autorin des „Kurzverzeichnis BEL II/BEB“ und des „Festzuschuss Mini-Finder für die Zahntechnik“ im Spitta Verlag. Weitere Publikationen sind in Vorbereitung.



### Adresse der Verfasserin

Manuela Luther, A-Z dent Abrechnungen  
An der Linde 10, 61197 Florstadt  
E-Mail: info@azdent.de