

DIE ZM-KOLUMNE RUND UM DIE RELEVANTEN PRAXISFRAGEN

Outsourcing: Dos and Don'ts

Outsourcing beschreibt die Abgabe von bisher intern erbrachten Unternehmensaufgaben an externe Dienstleister. Der Begriff setzt sich aus den drei Wörtern Outside, Ressource und Using zusammen. Outsourcing ist in der Betriebswirtschaftslehre eine durchaus übliche und positiv besetzte Strategie: Durch die Inanspruchnahme qualifizierter Dienstleister und Lieferanten werden Produktions- und Entwicklungskosten reduziert und indem man sich auf die Kernaufgaben konzentriert, kann man die Effizienz verbessern. Outsourcing bietet die Möglichkeit, schneller auf Veränderungen zu reagieren. Wichtig ist, dass die Schlüsselkompetenzen eines Unternehmens nicht aufgegeben werden, weil auf diese Weise eine unerwünschte Abhängigkeit vom Lieferanten entstehen könnte.

DIE SCHLÜSSELKOMPETENZEN BLEIBEN IM HAUS

Outsourcing hat in der freien Wirtschaft eine große Bedeutung. Auch im Gesundheitswesen ist Outsourcing schon lange ein fester Bestandteil der Praxisabläufe. In der Humanmedizin etwa in Form externer Labore, in der Zahnmedizin durch die Lieferung von Prothetik via Fremdlabor, bei der Reparatur der Behandlungseinheiten durch das Dentaldepot und nicht zuletzt mit Zunahme der Digitalisierung die Betreuung des Praxisnetzwerks durch externe IT-Dienstleister.

In den vergangenen Jahren sind die Anforderungen an den niedergelassenen Praxisinhaber massiv gestiegen. Um nur ein paar Beispiele zu nennen: Qualitätsmanagement und die verschärften Hygiene-Anforderungen, die DSGVO-Richtlinien und nicht zuletzt die Briefe an die Erstattungsstellen der Privatpatienten. Natürlich gehört auch das Praxismanagement zu den wichtigeren Kernaufgaben eines niedergelassenen Zahnarztes. Es spricht

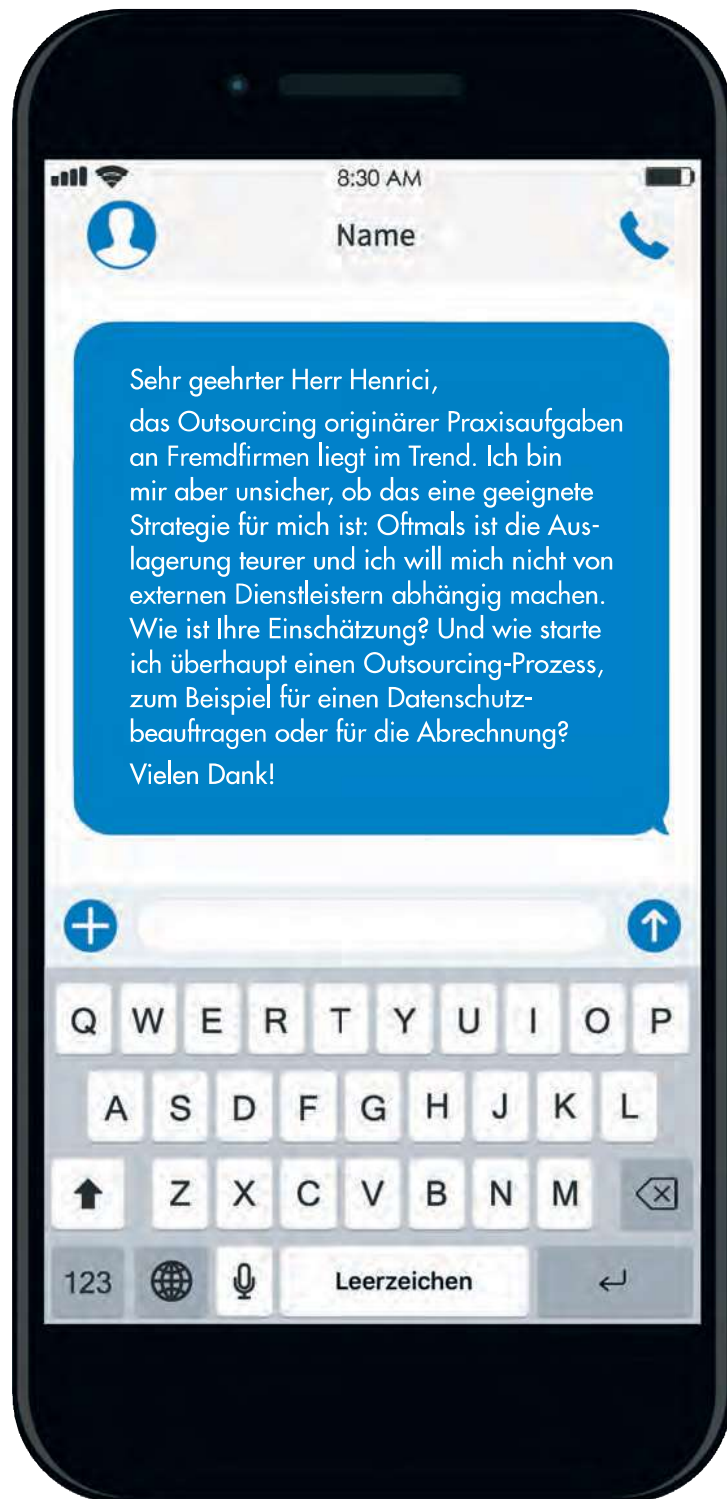


Foto: AdobeStock_jiierlok_xolms

jedoch nichts dagegen, hoch spezialisierte Teilbereiche auszulagern.

In der Betriebswirtschaft unterscheidet man Unterstützungs- und Kernprozesse, letztere tragen zur Wertschöpfung bei und sind nur sehr eingeschränkt „outsourcingfähig“. Generell gilt, in den Kernprozessen sollte der Praxisinhaber die Kontrolle behalten. Außerdem verbietet das Zahnheilkundengesetz das Outsourcing von Behandlungsleistungen. Approbierte Zahnärzte dürfen bestimmte Leistungen delegieren, allerdings nur an angestellte Mitarbeiter (Zahnheilkundengesetz § 1 Abs. 5). Der Gesetzgeber schützt damit den Patienten und setzt dem Outsourcing in einer Zahnarztpraxis gewisse Grenzen.

Beispiele für sinnvolles Outsourcing von Tätigkeitsfeldern (strategisch und operativ) einer Praxis:

- Anfertigung von Dentaltechnik
- Debitorenmanagement/Ausfallschutz/Ratenzahlung/Factoring

ZIELE BEIM OUTSOURCING IN DER ZAHNARZTPRAXIS

Verbesserung Behandlungsqualität
Steigerung der Rendite
Effizienz- und Leistungssteigerung
Verbesserung der Qualität im ausgelagerten Unterstützungsprozess
Fokussierung auf den Kernprozess
Impulse- & Ideengebung
Motivationsschub

Tab. 1: Outsourcing verfolgt idealerweise mehrere Ziele und bietet mehr als einen Nutzen für die Praxis. Quelle: OPTI Health Consulting

- IT-Service/Netzwerk/Hardware
- Qualitätsmanagement
- DSGVO: Umsetzung der Datenschutzrichtlinien
- Abrechnungsservice/Benchmark
- Personaldienstleistungen: Suche, Auswahl, Coaching, Training, Mediation
- Buchhaltung/Lohnbuchhaltung
- Marketing/Kommunikation, z. B. Website, Broschüren
- Strategieberatung und Schulung, z. B. bei Einführung neuer Behandlungsbausteine wie Bleaching oder Schienen-Therapie

DEINE IDEE VON GESUNDHEIT

»Meine Idee von Gesundheit macht die Zukunft zur Praxis.«

Von der Behandlung bis zur Bezahlung: Der Zahnarztbesuch als rundum entspanntes Erlebnis. Diese Idee von Gesundheit für den Patienten von morgen machen wir heute schon möglich. Mit neuen Konzepten, digitalen Technologien und herausragendem Service.

Sprechen Sie mit uns über Ihre Idee von Gesundheit unter meinebfs.de



LEITFADEN FÜR EIN ERFOLGREICHES OUTSOURCING

	Nr.	Maßnahmen & Ziel	Datum, Start	Fälligkeit	Verantwortlich	Budget
	1	Welche Prozesse kann ich auslagern?				
Ziel						
	2	Wie funktionieren diese Prozesse derzeit? Was macht den Kern dieser Prozesse aus?				
Ziel						
	3	Wie könnten die Prozesse neu gestaltet werden?				
Ziel						
	4	Welche Kapazitäten werden bei angestellten Mitarbeitern frei und wie werden diese Kapazitäten zukünftig auf andere Prozesse verteilt?				
Ziel						
	5	Budget für Outsourcing planen und freigeben (ggf. mit Steuerberater oder einem externen Berater)				
Ziel						
	6	Welche Anbieter gibt es für diesen Supportprozess? Angebote einholen				
Ziel						
	7	Wie sind Vertrag und Dauer gestaltet?				
Ziel						
	8	Gibt es positive Referenzen für diese Anbieter?				
Ziel						
	9	Übergangsphase definieren, Start und Ziel definieren, Verantwortliche benennen				
Ziel						
	10	Nach drei Monaten Status quo überprüfen ggf. „finetunen“				
Ziel						


Tab. 2: So können Praxisinhaber Unterstützungsprozesse auslagern. Copyright: OPTI Health Consulting

Fazit

Gutes Outsourcing ist eine sinnvolle Ergänzung für das Praxismanagement, es führt zu einer Konzentration auf die Kernprozesse. Idealerweise werden dadurch die Effizienz im „Kerngeschäft Behandlung“ gesteigert und die Rendite erhöht.

In diesem Sinne ...
Ihr Christian Henrici

Henrici@opti-hc.de, www.opti-hc.de



CHRISTIAN HENRICI – DER PRAXISFLÜSTERER

Mit der Erfahrung aus mehr als 2.800 umfassenden Mandaten in zehn Jahren beantwortet der Praxisexperte und Hauptgesellschafter der „OPTI health consulting GmbH“ Fragen von Mandanten und Lesern zum Unternehmen Zahnarztpraxis. Der Einblick in seinen „Praxis“-Alltag soll Lösungsansätze aufzeigen, um Problemen in der Praxis so früh wie möglich begegnen zu können. Oder besser – um diese gar nicht erst entstehen zu lassen.