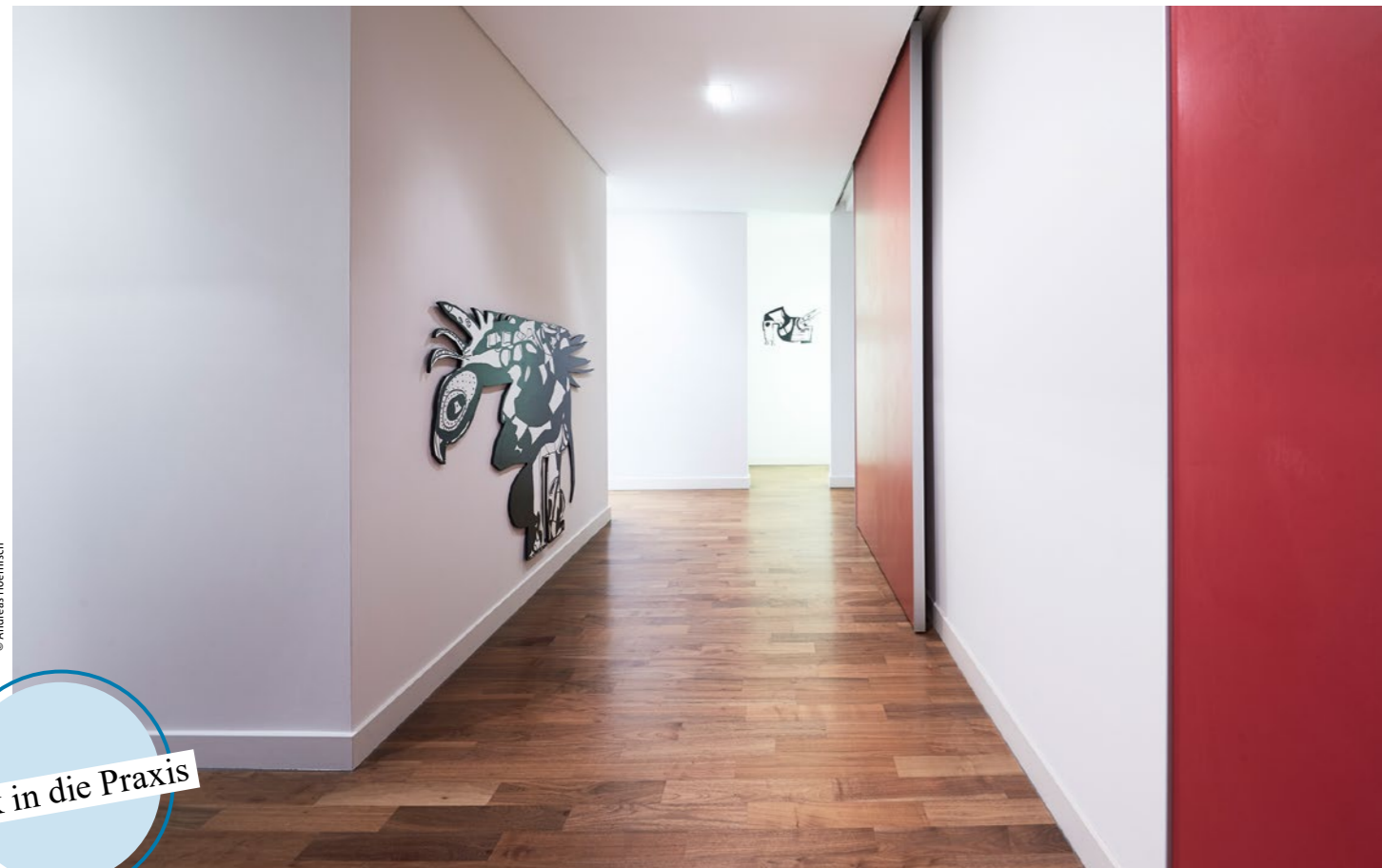


Blick in die Praxis



© Andreas Hoernisch

Blick in die Praxis

Zu Gast in der Praxis von ...

Dr. Hans-Georg Rollny

Klimaneutral, künstlerisch und mit Preisen ausgezeichnet – die Praxis von Dr. Hans-Georg Rollny in Schwäbisch Gmünd hat einiges zu bieten. Dass dieses Konzept gut ankommt, ist eine Bestätigung für Engagement, Expertise und Wertschätzung, die der Zahnarzt seinen Patienten entgegenbringt – und mit der er sich mit seiner Praxis seit mehr als zwei Jahrzehnten gegenüber anderen Zahnärzten in direkter Umgebung behauptet.

Dr. Miriam Sonnet // Rheinstetten

Nach seiner Promotion und zwei Jahren der Weiterbildung arbeitete Dr. Hans-Georg Rollny zunächst als Assistenzzahnarzt in einer Praxis in Stuttgart. 1992 traf er bei einer Fortbildung auf einen Kollegen, der einen weiteren Behandler für seine Praxis in Schwäbisch Gmünd suchte. Da Rollny ursprünglich aus Schwäbisch Gmünd stammt, die Praxis einen sehr guten Namen hatte und auf hohem Niveau arbeitete, sagte er zu. „Eine eigene Praxis zu gründen kam für mich zum damaligen Zeitpunkt aus verschiedenen Gründen nicht infrage. Das Angebot des Kollegen kam daher wie gerufen. Die Praxis war auch schon zum damaligen Zeitpunkt bezüglich Ausstattung und Behandlungskonzept erstklassig“, sagt der Zahnarzt. Bevor er vollständig als Partner in die damit neu gegründete Gemeinschaftspraxis einstieg, war er für ein Jahr als Assistenzzahnarzt tätig. Rollny brachte die Kieferchirurgie mit und deckte zudem einen Teil der Prothetik ab.

„Anfangs waren die Patienten etwas zurückhaltend, denn sie wussten um das hohe Behandlungsniveau meines Kollegen. Da muss man sich erst über einen gewissen Zeitraum beweisen“, berichtet Rollny. Nach und nach übernahm er mehr Patienten von seinem Praxispartner und baute sich erfolgreich einen eigenen Patientenstamm auf. Seit 2015 ist Rollny alleiniger Inhaber.

Tipp von Dr. Hans-Georg Rollny:

„Just do it!“



© Andreas Hoernisch

Klassisch schlicht und klar im Design: die Behandlungsräume.



© Andreas Hoernisch

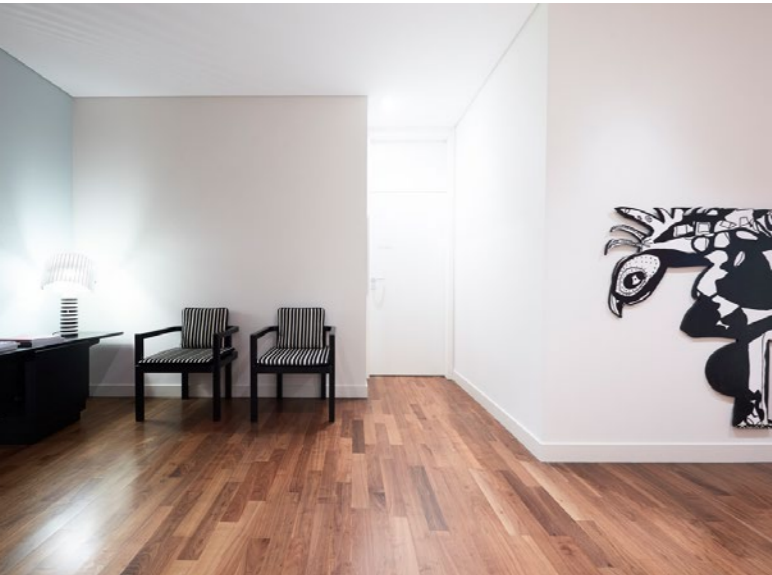
Zur Person: Dr. Hans-Georg Rollny

Beruflicher Werdegang:

- 1983–1989: Studium der Zahnmedizin an der Universität Ulm
- 1990: Stabsarzt bei der Bundeswehr in Münsingen
- 1991: Promotion in der Abteilung für Anatomie der Universität Ulm zum Thema „Gefäßvariationen im Halsbereich“
- 1991–1992: Weiterbildungsassistent bei Dres. Merkle in Ditzingen
- 1993: Assistenzarzt bei Dr. Bechstein in Schwäbisch Gmünd
- 1994–2013: Partner in Gemeinschaftspraxis Dr. Bechstein & Dr. Rollny in Schwäbisch Gmünd
- Seit 2015: Alleiniger Inhaber der Praxis

Investitionen in die Zukunft

Die Räumlichkeiten befinden sich in der Innenstadt von Schwäbisch Gmünd. Im Umkreis befinden sich etwa zwölf weitere Zahnärzte, „Kollegen“, wie Rollny sagt, „nicht Konkurrenten“. Die Praxis geht mit der Zeit und wurde deshalb immer wieder modernisiert. Etwa drei Jahre nach seinem Einstieg vergrößerten Rollny und sein Partner sie um etwa 90 qm. Bei der letzten kompletten Renovierung wurden die Räumlichkeiten auf insgesamt fünf Behandlungsräume erweitert. Die Kosten beliefen sich auf ca. 300.000 Euro, die Zahnärzte gestalteten die Behandlungsräume und Steri nach den Richtlinien des Robert Koch-Instituts neu. Weiterhin etablierten sie ein digitales Röntgen, das sie auf den technisch neuesten Stand brachten. Diese Erneuerungen kosteten nochmals rund 250.000 Euro. Teile der Ausstattung wurden geleast, die Umbaumaßnahmen finanziert. „Meine Hausbank und das Dentaldepot haben mich hier sehr unterstützt“, so Rollny, der dafür keinen Coach, aber die Beratung eines Steuerberaters in Anspruch nahm. Beim Umbau selbst unterstützte die Zahnärzte eine Architektin aus Stuttgart.



Umbau und Renovierung werten die Praxis auf – sei es in den Wartezonen oder im Office-Bereich.



© Andreas Heernisch

Die stetigen Verbesserungen und Erweiterungen haben ein Ziel: dem Patienten die bestmögliche Therapie zu bieten. „Die Behandlungen werden ganzheitlich betrachtet, besprochen und umgesetzt: Beginnend mit der Instruktion zur Mundhygiene und der professionellen Zahnreinigung, über eine gegebenenfalls Parodontaltherapie und Implantologie bis hin zur hochwertigen und prothetischen Versorgung mit dem erforderlichen Recall

decken wir alle Bereiche ab.“ Die Mühe lohnt sich: 2017 und 2019 wurde die Praxis mit dem Praxis Award ausgezeichnet.

Auch in Zukunft möchte Rollny immer auf dem neuesten technischen und wissenschaftlichen Stand sein. Zusätzlich würde er gerne einen jungen, erfahrenen Kollegen in die Praxis aufnehmen. Das soll den Zahnarzt einerseits entlasten, andererseits die Nachfolge sichern.

Steckbrief

Allgemeine Daten zur Zahnarztpraxis

Dr. Hans-Georg-Rollny

Ackergasse 9, 73525 Schwäbisch Gmünd
www.dr-rollny.de

Allgemeine Zahlen

- Größe der Praxis: 290 m²
- Eigentum oder Mietsache: gemietet
- Anzahl der Behandlungsräume: 5 Behandlungsräume, davon werden 3 auch für die Prophylaxe genutzt
- Anzahl der Behandler: 1
- Anzahl der zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA): 7 in Vollzeit, 5 in Teilzeit
- Anzahl der Dentalhygieniker: 1
- Sonstige: 2 Reinigungskräfte in Teilzeit
- Kosten der PZR: 95 Euro pro Stunde

Schwerpunkte und Öffnungszeiten

- Schwerpunkte: implantologisch-, prothetisch- und parodontaltherapeutische Praxis
- Patientenanzahl: 40 bis 50 Patienten pro Tag
- Barrierefreiheit: Die Praxis ist barrierearm. Unter der Praxis befindet sich eine Tiefgarage, vor der Praxis ein Behindertenparkplatz. Die Patienten können mit dem Fahrstuhl direkt in die Praxis fahren.

→ Öffnungszeiten :

- Montag und Dienstag: 8–12:30 und 13:30–17 Uhr
- Mittwoch: 8–12:30 und 13:30–17 Uhr
- Donnerstag: 9:30–13:30 und 14:30–19 Uhr
- Freitag: 8–13 Uhr
- Samstag nach Vereinbarung

- Haltestelle des öffentlichen Nahverkehrs in der Nähe: ja, fußläufig erreichbar

Philosophie:

- „Unsere Patientinnen und Patienten profitieren von unserer jahrzehntelangen Erfahrung auf allen Gebieten der Zahnheilkunde – ob Ästhetik, Zahnerhaltung, Parodontologie, Implantologie, Gnathologie oder Prothetik. Wir nehmen uns Zeit für die Patienten, beraten sie umfassend im persönlichen Gespräch und erklären ihnen die Diagnose, die Therapiemöglichkeiten sowie die zu erwartenden Kosten. Unser Ziel ist die volle Zufriedenheit der Patienten – und ihr unbeschwertes Lächeln.“

Zusammenarbeit vor Ort

- mit umliegenden Kieferorthopäden, Kieferchirurgen und Logopäden. Zusätzliche Betreuung der Patienten des umliegenden Blindenheims.

Tipp von Dr. Hans-Georg Rollny:

„Sie müssen nicht alles selbst machen. Bauen Sie sich ein Netzwerk auf!“

Kunstliebhaber kommen auf ihre Kosten

Bei dem Blick auf die Besonderheiten der Praxis hat Rollny einiges zu berichten. Da wäre zunächst die künstlerische Gestaltung. Schaut man sich die Räume an, so fallen einem die zahlreichen Kunstwerke ins Auge, die an vielen Wänden hängen. „Vor einigen Jahren habe ich die Kunstwerke das erste Mal im Würth-Museum von Stuttgart gesehen und war sofort davon begeistert“, berichtet Rollny. „Die Werke stammen von Birgit Ziegert, einer deutschen Künstlerin, die mit dem Down-Syndrom geboren wurde.“ Der Zahnarzt machte die zuständige Galerie, das Atelier Goldstein in Frankfurt, ausfindig, in der ausschließlich Menschen mit Behinderung tätig sind. Er fragte bei der Kunstleiterin an, ob die Werke käuflich seien. „Sie wollte aber zunächst die Arbeiten von Birgit Ziegert nicht hergeben.“ Doch Rollny blieb beharrlich und so konnte er – fünf Jahre und einige Anfragen später – einige Werke der Künstlerin erwerben.

Die Arbeiten von Birgit Ziegert bringen ein freundliches und leichtes Ambiente in die Praxis. Ziel ist es, für die Patienten eine angenehme Atmosphäre zu schaffen. „Aber auch meine Mitarbeiterinnen und ich wollen uns wohlfühlen. Schließlich verbringen wir sehr viel Zeit in der Praxis“, so Rollny, der oft von seinen Patienten auf die Kunstwerke angesprochen wird. „Was mich bei der Kunst von Menschen mit Behinderung so fasziniert, ist, dass sie die Stücke nicht zielgerichtet erstellen“, sagt er. „Sie malen nicht, um Bilder zu verkaufen.“

Praxis im Sinne der Umwelt

Eine weitere Besonderheit: Die Praxis ist klimaneutral. Auf die Idee kam Rollny, als er einen Vortrag der Firma „Fokus Zukunft“ hörte. Anschließend nahm er mit dem Geschäftsführer Kontakt auf, mit dem Ziel, seine Praxis umweltfreundlicher zu gestalten. „Ich musste einige Fragebögen ausfüllen, um den CO₂-Abdruck meiner Praxis zu bestimmen“, sagt Rollny. „Dazu gehören unter anderem Angaben, wie oft ich im Rahmen meiner zahnärztlichen Tätigkeit fliege oder Auto fahre, wieviel Müll die Praxis produziert, wieviel Strom wir benötigen und so weiter. Das Ausmaß war mir vorher gar nicht so bewusst.“ Aus diesen Angaben wurde die CO₂-Menge berechnet, die die Praxis jährlich produziert. „Wir kompensieren das nun mit einem internationalen Projekt, das den Regenwald in Brasilien schützt. Für dieses Engagement erhielt unsere Praxis von Fokus Zukunft das Zertifikat „Klimaneutrales Unternehmen“.

Doch eine Kompensation alleine reichte Rollny nicht aus. Er nahm das Projekt Klimaneutralität zum Anlass, seine Praxis und die Abläufe umweltfreundlicher zu gestalten. Beispielsweise befinden sich an den Fenstern Sonnenschutzfolien, sodass weniger Strom für Klimageräte benötigt wird. Außerdem wechselte der Zahnarzt für den Betrieb auf einhundert Prozent Ökostrom. Am Wochenende und abends wird die Heizung heruntergedreht, die Becher zum Mundausspülen bestehen nicht aus Kunststoff, sondern aus Pappe. Nach und nach kamen weitere Maßnahmen hinzu. „Meine Mitarbeiterinnen unterstützen mich hier tatkräftig und kommen immer wieder mit neuen Ideen auf mich zu, wie man noch umweltfreundlicher arbeiten könnte“, sagt Rollny. „Wir nehmen diese Ideen mit nach Hause und setzen das in unserem alltäglichen Leben um.“ Auch sprachen ihn zahlreiche Kollegen an, die das Konzept in der eigenen Praxis ebenfalls umsetzen wollen.

Zwei Kugeln Eis gratis

Das Engagement über das Übliche hinaus kommt bei den Patienten sehr gut an. Trotz eines sehr stabilen Patientenstamms



© Andreas Heernisch

Warten in inspirierender Umgebung: Bilder der Künstlerin Birgit Ziegert verleihen der Praxis eine Galerie-Atmosphäre.

Nachgefragt bei Dr. Hans-Georg Rollny

Wie halten Sie es mit Software, Warenbestellung und Co?

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

Dr. Hans-Georg Rollny: Wir nutzen für alles das Programm Charly®.

djz: Wie werden Waren bestellt?

Rollny: Dazu haben wir ein Kärtchensystem wie in der Apotheke etabliert.

djz: Arbeiten Sie mit einem Depot zusammen?

Rollny: Ja, teilweise. Meistens nutzen wir die Wawibox.

djz: ISO-Zertifizierung: ja oder nein?

Rollny: Nein, ich sehe darin keinen Benefit.

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

Rollny: Beides. Wir haben ein eigenes, kleines Labor zur Modellvorbereitung. Zusätzlich arbeiten wir mit einem externen Labor zusammen.

djz: Lassen Sie Arbeiten im Ausland anfertigen?

Rollny: Nein. Die individuelle Betreuung durch den Zahn-techniker ist für uns die Voraussetzung für ein hochwertiges und ästhetisch anspruchsvolles Ergebnis. Bei Versorgung im Frontbereich findet zusätzlich ein Termin beim Zahn-techniker statt. Hier wird ein Masterstouch gemacht, bei dem die Arbeit vom Zahntechniker mit dem Patienten individualisiert wird. Zwei Tage später wird die Arbeit in der Praxis eingesetzt.

djz: Wer kümmert sich um die Abrechnung?

Rollny: Eine Abrechnungssekretärin. Zusätzlich kommt 14-tägig eine Mitarbeiterin meines Steuerberaters in die Praxis und erledigt alle privaten Verwaltungsaufgaben, bereitet bereits die Belege und Unterlagen für die BWA vor und macht alle zeitaufwändigen Ablagen. Sie entlastet mich dadurch sehr.

djz: Geben Sie die Abrechnung auch nach außen?

Rollny: Die Abrechnungssekretärin arbeitet auf selbstständiger Basis. Sie kommt einmal die Woche in die Praxis, ansonsten macht sie die Leistungserfassung online. Die Rechnungslegung erfolgt über das DZR.

djz: Wie dokumentieren Sie?

Rollny: Wir dokumentieren digital.

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

Rollny: Wir haben eine Homepage und sind in der Presse in verschiedenen Publikationen vertreten. Außerdem haben wir verschiedene Awards, zum Beispiel den Praxis Plus Award, gewonnen. Seit ca. zwei Jahren nutzen wir auch Social-Media-Kanäle. Inzwischen ist die Praxis auch überregional sehr gut etabliert.

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

Rollny: Keiner der Patienten verlässt die Praxis ohne eine neue Terminvereinbarung. Hochwertige Zeitschriften und Getränke stehen im Wartezimmer bereit und die Patienten können das Praxis-WLAN nutzen. Außerdem haben wir ein Recallsystem. Auch schätzen die Patienten die geschmackvolle Kunst in der gesamten Praxis. Weiterhin haben wir ein sehr gutes Hygienekonzept etabliert.

djz: Wie pflegen Sie Ihren Patientenstamm?

Rollny: Stammpatienten erhalten Weihnachtsgeschenke. Im Sommer gibt es ein Special: Hier verschenken wir einen Gutschein für zwei Kugeln Eis an unsere Patienten während des gesamten Augusts. Im Krankenhaus, in dem ich operiere, veranstaltete ich eine Kunstausstellung. Dazu lud ich die Patienten zur Vernissage ein.

djz: Gibt es eine Praxismanagerin?

Rollny: Ja, um die Kommunikation mit dem Team für alle möglichst einfach und direkt aufrechtzuerhalten.

djz: Wie sind die Aufgaben im Team verteilt?

Rollny: Alle Aufgaben sind zielgerichtet aufgeteilt – je nach Ausbildung, Fähigkeiten, Weiterentwicklungswünschen und individueller Neigung.

djz: Wie würden Sie Ihren Führungsstil bezeichnen?

Rollny: Die Praxis hat eine flache Hierarchie unter den Mitarbeiterinnen. Dazu sind klare, eindeutige Vorgaben, Ansprüche und Arbeitsbedingungen gegeben. Mein Führungsstil ist kollegial und zielgerichtet. Auch bestimmte Bedenken, Ratschläge, Gedanken und Ideen der Mitarbeiterinnen werden selbstverständlich berücksichtigt. Ich habe ein tolles Team, Arbeits- und Praxisklima sind sehr gut. Dadurch können wir die Fluktuation im Team gering halten.

djz: Wie oft finden Teamsitzungen und Einzelentwicklungsgespräche statt?

Rollny: Kleine Teamsitzungen finden dienstags von 8 bis 8:30 Uhr statt. Teamsitzungen mit allen Mitarbeiterinnen, die ca. eine Stunde dauern, gibt es alle sechs bis acht Wochen.

djz: Wie bilden Sie sich und Ihre Mitarbeiterinnen fort?

Rollny: Die Mitarbeiterinnen und ich selbst nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil. Oft werden auch Referenten in die Praxis für eine Fortbildung des gesamten Teams eingeladen. Das findet drei- bis viermal im Jahr statt.



© Andreas Hoernisch

Die Kunst an den Wänden soll dafür sorgen, dass sich sowohl die Patienten als auch das Team in den Räumen wohlfühlen.

investiert Rollny immer wieder in verschiedene Aktivitäten. Diese sollen einerseits Patienten langfristig binden, andererseits neue Kunden auf die Praxis aufmerksam machen. Ein Beispiel ist eine Weihnachtsgeschenkeaktion, bei der Stammpatienten ein kleines Präsent erhalten. In den Sommermonaten verteilte er Gutscheine für zwei Kugeln Eis.

Eine Homepage der Praxis ist seit längerem selbstverständlich. Vor einiger Zeit kamen Social-Media-Aktivitäten auf Facebook und Instagram hinzu. Beide werden von Rollnys Tochter, die Medienmanagement studierte, betreut. „Ich wollte es von Anfang an richtig machen, und es kam daher für mich nicht infrage, die Kanäle selbst zu betreuen. Meinen Mitarbeiterinnen wollte ich das nicht aufs Auge drücken, denn sie sollen sich auf den Praxisbetrieb fokussieren. Daher unterstützt mich hier meine Tochter.“ Social-Media-Kanäle einzurichten war für Rollny alles andere als selbstverständlich: „Ich habe mich jahrelang dagegen gewehrt, Facebook oder Instagram zu nutzen. Aber inzwischen geht es auch in unserem Arztbetrieb gar nicht mehr anders.“ Trotzdem kämen die meisten Patienten aufgrund der guten Jameda- und Google-Bewertungen in die Praxis. Dass die Social-Media-Aktivitäten hier anschlagen, merkt Rollny noch nicht. „Ich bin sicher, dass sich das in den nächsten Monaten und Jahren auszahlen wird.“

Die Freiheiten der Selbstständigkeit nutzen

Bereut es Rollny manchmal, sich selbstständig gemacht zu haben? „Nein. Nach 26 Jahren der Selbstständigkeit kann ich jedem Zahnarzt diesen Schritt nur empfehlen.“ Er schätzt an der Arbeit besonders, dass er ein Behandlungskonzept umsetzen kann, von dem er persönlich und fachlich überzeugt ist. „Außerdem habe ich die Freiheit, freitags im Krankenhaus chirurgisch tätig zu sein.“

Gewiss erlebte der Zahnarzt in seiner langjährigen Berufsausübung einige Höhen und Tiefen. Aufgeben war für ihn aber nie eine Option. „Ich habe in der Zeit vieles gelernt. Natürlich habe ich manche Entscheidung getroffen, die ich heute hinterfragen würde. Immer aber habe ich konstant alle Menschen in meinem Netzwerk und besonders in der Praxis beachtet und wertgeschätzt. Nicht nur ein Teamday und gemeinsame Ausflüge gehören dazu. Viele Einzelgespräche und ein kommunikativer Austausch sind der Kern, um ein reibungsloses und angenehmes Miteinander über Jahre zu erhalten.“

Als größte Stolpersteine der Selbstständigkeit sieht Rollny die Verwaltung und Organisation. „Ich kann mir gut vorstellen, dass junge Kollegen den Aufwand und die betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen einer größeren Praxis scheuen. Aus diesem Grund habe ich ein Netzwerk aus unter anderem Abrechnungssekretärin, Rechenzentrum, Sekretärin des Steuerberaters und Praxismanagerin etabliert.“ Diesen Tipp gibt er auch jungen Kollegen: „Ein Netzwerk aus Spezialisten, die Arbeiten abnehmen, erleichtert das Praxismanagement ungemein.“

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

