Blick in die Praxis

Blick in die Praxis

Zu Gast in der Praxis von ...

Marc Dickebohm

Im Jahr 2019 zog Marc Dickebohm mit seiner Praxis innerhalb des Emslandes von Surwold nach Dörpen. Das gab den Anlass dazu, die Abläufe komplett zu digitalisieren. Doch damit endet die Digitalisierung lange nicht: So kann man sich in einem virtuellen Rundgang die Räumlichkeiten am Bildschirm ansehen. Und im Wartezimmer liegen keine Hefte aus – über eine App haben Patienten Zugriff auf über 500 Zeitungen und Zeitschriften.

Dr. Miriam Sonnet // Rheinstetten

Vollständige Digitalisierung mitten auf dem Land – ob das, aufgrund der Altersstruktur der Patienten und dem in Deutschland nur mittelmäßigen Netzausbau in ländlichen Gegenden, möglich ist? Ja, sagt Marc Dickebohm, der mit seiner Praxis in dem 5000-Seelen-Dorf Dörpen, Emsland, beweist, dass sich die beiden Begriffe „digital“ und „Dorf“ nicht gegenseitig ausschließen. Spätestens die Coronapandemie machte vielen Branchen, so auch der Zahnmedizin, die Bedeutung der Digitalisierung bewusst.

Die Praxis Dickebohm hat sich diesbezüglich besonders gut aufgestellt. Zum einen laufen alle Prozesse wie Warenbestellung und Dokumentation komplett digital ab. Zum anderen bietet die Praxis weitere Features, die nicht zum Standard-Programm eines Zahnarztes gehören. Die Voraussetzungen für die digitale Praxis sind bestens: Sie verfügt sogar über einen Glasfaseranschluss.

Schaut man sich die Homepage der Praxis Dickebohm an, so findet man zum Beispiel einen virtuellen Rundgang durch die Räumlichkeiten. Dank diesem können sich die Patienten bequem von zu Hause aus einen ersten Eindruck verschaffen. Im virtuellen Rundgang sind alle Räume „betretbar“ – von der Anmeldung über Flur, Wartezimmer und Behandlungsräume bis hin zum Patienten-WC. „Die Praxis haben wir aber nicht aufgrund der Pandemie visualisiert. Anlass gab der Umzug in die neuen Räumlichkeiten im Jahr 2019“. Der Rundgang „fühlt“ sich tatsächlich so an, als würde man selbst durch die Praxis laufen – ohne verpixelte Bilder oder lange Ladezeiten, die den Fluss

Zitat Marc Dickebohm:

„Oft sehe ich Praxen, vor allem in großen Städten, die alles ‚glänzend‘ haben wollen und die viel auf die Ästhetik bedacht sind. Die Zahnmedizin muss nicht immer glänzen. Sie hat nach wie vor etwas mit Gesundheit zu tun und darf daher auch mal Grautöne enthalten.“

© Marc Dickebohm

Zur Person: Marc Dickebohm

Beruflicher Werdegang:

- Studium der Zahnheilkunde an der Justus-Liebig Universität Gießen, Staatsexamen 2005
- Weiterbildung zum Oralchirurgen am Klinikum Oldenburg Abteilung für Mund-Kiefer-Gesichtschirurgie/Plastische Operationen und in einer Praxis für MKG-Chirurgie/Plastische Operationen in Oldenburg. Anerkennung als Oralchirurg 2010.
- Niederlassung in eigener Praxis in Surwold April 2010
- Umzug in neue, Praxisräume in Dörpen im November 2019

© Marc Dickebohm

© Marc Dickebohm

Klare Linien und Formen, dezente Farben, viel Licht: In der Praxis Dickebohm findet man sich leicht zurecht.

© Marc Dickebohm

Achtung: Zahnarztbesuch mit Fernwehgefahr. Die Wände der Behandlungszimmer schmücken Bilder von touristischen Highlights.

stören. „Die Qualität der Firma, die das damals umsetzte, hat mich besonders überzeugt. Ich habe mir schon einige solcher Rundgänge angeschaut, aber die meisten ruckelten sehr stark oder die Bilder waren unscharf“, berichtet der Oralchirurg. Außerdem bietet der Rundgang verschiedene „Actionpoints“, auf die die Patienten klicken können. Theoretisch sei es möglich, dahinter Informationen zur Verfügung zu stellen. Dickebohm plant, in Zukunft den virtuellen Rundgang beispielsweise mit Erklärvideos zu erweitern.

Und wie reagieren die Patienten? „Sehr gut“, so der Oralchirurg. „Viele schauen sich den Rundgang an, bevor die das erste Mal zu uns kommen.“ Außerdem berichteten ihm einige Angstpatienten, dass ihnen die Visualisierung der Praxis helfe: „Gerade Menschen mit einer Zahnarztphobie möchten wissen, was sie erwartet, welche Gerätschaften benutzt werden und wie die Behandlungszimmer aussehen. Der Rundgang kann ihnen die Angst ein Stückweit nehmen und hat fast schon eine beruhigende Wirkung.“

Lesezirkel per App

Die Idee zum virtuellen Rundgang kam ursprünglich von Dickebohms Bruder, der eine PR/Marketing-Agentur in Oldenburg betreibt. Er stellte den Kontakt zu der Firma her, die die Praxisvisualisierung realisierte. Dies geschah innerhalb eines Tages: Ein Mitarbeiter der Firma besuchte, ausgestattet mit Stativ und Kamera, die Praxis und fotografierte jeden Raum bis ins kleinste Detail. Anschließend wurden die Bilder zu einem Rundgang zusammengesetzt.

Dickebohms Bruder unterstützte ihn aber nicht nur in Bezug auf die Praxisvisualisierung, sondern während des gesamten Digitalisierungsprozesses. Er gab auch den Anstoß, einen digitalen Lesezirkel in der Praxis zu etablieren. „Schon vor der Coronapandemie fand ich es nicht besonders hygienisch, wenn Hefte im Wartezimmer rumlagen. Da fragte man sich immer, wie viele Menschen diese schon in der Hand hatten“, so Dickebohm. Im Rahmen des Umzugs verbannte der Oralchirurg daher alle gedruckten Magazine aus seinem Wartezimmer und kaufte den

Steckbrief

Allgemeine Daten zur Zahnarztpraxis Dickebohm

Rärgertstraße 4, 26892 Dörpen
<https://oralchirurgie-dickebohm.de>

Allgemeine Zahlen

- Größe der Praxis: 300 qm
- Eigentum oder Mietsache: Eigentum (Neubau)
- Anzahl der Behandlungsräume: 4 Behandlungsräume/keine Prophylaxe
- Anzahl der Behandler: 1
- Anzahl der zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA): 3 in Vollzeit, 3 in Teilzeit
- Anzahl der Dentalhygieniker: keine
- Sonstige: 1 Reinigungskraft
- Kosten der PZR: Die Praxis bietet keine PZR an.

Schwerpunkte und Öffnungszeiten

- Schwerpunkte: Oralchirurgie/Implantologie
- Öffnungszeiten :
 - Montag: 8–12:30 und 14–18 Uhr
 - Dienstag: 8–12:30 und 14–16:45 Uhr
 - Mittwoch: 8–14 Uhr
 - Donnerstag: 8–12:30 und 14:30–19 Uhr
 - Freitag 8–12:45 Uhr

Barrierefreiheit: Ja.

Haltestelle des öffentlichen Nahverkehrs in der Nähe: Ja, in der Nähe befindet sich ein Bahnhof und eine Bushaltestelle.

Zusammenarbeit vor Ort:

unter anderem mit umliegenden Zahnärzten, Kieferorthopäden, Hausärzten und HNO-Ärzten.

© Marc Dickebohm

Zeitschriften gibt es nur per App – dafür aber eine riesige Auswahl.

Zugang zum digitalen Lesezirkel. Die Patienten können sich die dazugehörige App auf ihr Smartphone laden und unter 500 verschiedenen Zeitungen und Zeitschriften wählen. „Wir haben normalerweise auch iPads, die wir den Patienten zur Verfügung stellen. Während der Pandemie nutzen wir diese aus hygienischen Gründen aber nicht“, sagt der Chef. Seine Patienten reagie-

ren sehr positiv auf den digitalen Lesezirkel. Besonders die große Auswahl begeistere. „Mich hat außerdem noch kein Patient gefragt, warum wir keine gedruckten Zeitschriften mehr im Wartezimmer haben. Das überraschte mich schon etwas.“

An einer Stelle der Praxis greift der Oralchirurg aber noch auf die „analoge“ Variante zurück: Seine Patienten müssen nach wie vor ihre Einverständniserklärung unterschreiben. Diese wird eingescannt und sowohl digital als auch in Papierform abgespeichert. „Ich kann mir aber gut vorstellen, zukünftig ein Programm zu verwenden, das auch diesen Prozess digitalisiert“, berichtet Dickebohm. „Allerdings erscheinen mir diese bisher nicht rechtssicher genug.“ Er wolle daher noch ein wenig abwarten, bis die Programme weiterentwickelt bzw. verbessert werden.

Umzug nach knapp zehn Jahren

Erst kürzlich, im November 2019, zog Dickebohm mit seiner Praxis in neue Räumlichkeiten. Diese befinden sich im Gewerbegebiet von Dörpen. Die Verkehrsanbindung ist trotz der Lage mitten auf dem Land gut: Nicht weit entfernt befindet sich die Bundesstraße, die einmal quer durch das Emsland führt. Eine Bushaltestelle und der Bahnhof liegen ebenfalls in unmittelbarer Nähe. Zuvor befand sich seine Praxis 15 Kilometer entfernt, im Dorf Surwold. Diese gründete er bereits im Jahr 2010.

Die Gründungsphase der ersten Praxis in Surwold verlief reibungslos. Da es sich um eine reine Überweiserpraxis handelt, musste der Oralchirurg auch nicht viel Marketing betreiben, um auf sich aufmerksam zu machen. Umliegende Haus- und Zahn-

Hier steht eine Anzeige.

Nachgefragt bei ... Marc Dickebohm

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

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

Marc Dickebohm: Wir nutzen für alles das Programm Evident.

djz: Wer kümmert sich um die Abrechnung?

Marc Dickebohm: Die Abrechnung erledigt meine Frau Manja Dickebohm. Sie ist auch gleichzeitig die Praxismanagerin und kümmert sich um organisatorische Dinge.

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

Marc Dickebohm: Nein, wir arbeiten mit einem externen Labor zusammen. Das ist aber eher selten der Fall, da wir aufgrund der oralchirurgischen Spezialisierung kaum Anfertigungen von einem Labor benötigen.

djz: Lassen Sie Arbeiten im Ausland anfertigen?

Marc Dickebohm: Nein. Da wir rein chirurgisch tätig sind, benötigen wir zum einen nur selten Arbeiten von einem Labor. Zum anderen wurde mir schon während meiner Ausbildung bewusst, dass die Zusammenarbeit mit lokalen Laboren viele Vorteile bringt. Der persönliche Kontakt zu den Technikern ist hier besonders wichtig. Ich bin der Meinung, dass wir diesen persönlichen Kontakt unbedingt aufrechterhalten sollten. Außerdem sollten wir vermehrt die deutschen Dentallabore unterstützen.

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

Marc Dickebohm: Wir betreiben eine Homepage und nutzen außerdem die sozialen Medien Instagram und Facebook. Außerdem machen wir in lokalen Zeitungen auf uns aufmerksam. Viele Patienten kommen auch auf Empfehlung durch andere in die Praxis. Für die Marketingmaßnahmen unterstützt uns mein Bruder, der eine Agentur für PR/Marketing in Oldenburg betreibt.

djz: Welche Maßnahmen setzen Sie ein, um Patienten an die Praxis zu binden? Haben Sie ein Recallsystem bzw. einen Prophylaxeshop?

Marc Dickebohm: Nein, wir nutzen keine dieser Maßnahmen. Da wir eine reine Überweiserpraxis sind, ist das auch nicht nötig.

djz: Wie finden oft Teamsitzungen und Einzelentwicklungsgespräche statt?

Marc Dickebohm: Teamsitzungen finden bei uns monatlich statt, Einzelentwicklungsgespräche nach Bedarf.

djz: Wie bilden sie sich und ihre Mitarbeiterinnen fort?

Marc Dickebohm: Wir nehmen regelmäßig an Online-Fortbildungen teil und an solchen, die von der Kammer angeboten werden.

ärzte, HNO-Praxen sowie kieferorthopädische Praxen überweisen ihm Patienten. Diese kommen meist aus einem Umkreis von 50 Kilometern, d. h. aus dem Emsland, Ostfriesland, Cloppenburg und den angrenzenden Niederlanden.

Während er die ersten Räumlichkeiten in Surwold noch mietete, fuhr der Oralchirurg für die jetzige Praxis größere Geschütze auf: Er kaufte von der Gemeinde ein Grundstück in einem Gewerbegebiet und baute kurzerhand darauf ein Gebäude. „Alternativ hätte ich auch direkt an der Hauptstraße bauen können. Hier gehört meinen Eltern ein Grundstück. Aber das Gewerbegebiet sagte mir mehr zu.“ Unterstützung bekam er von einem befreundeten Architekten, der neben der jetzigen Praxis sein Büro betreibt. Den Grundriss und die äußere Ansicht zu planen, dauerte etwa ein halbes Jahr. Ein Depot und ein Innenarchitekt halfen bei der inneren Gestaltung der Räumlichkeiten. Auch Dickebohms Frau, die als Arzthelferin in der Praxis arbeitet, bewies ein gutes Händchen und gab den Zimmern in Sachen Deko den letzten Feinschliff. Die Räume wirken hell und freundlich. Auf dem Tresen bei der Anmeldung stehen frische Blumengestecke. An den Wänden befinden sich Schwarz-Weiß-Bilder von Städten wie New York und London.

Die Vorteile der ländlichen Niederlassung

Die jetzigen Räumlichkeiten sind größer als die alten und verfügen über vier statt nur drei Behandlungszimmer. Prinzipiell wäre es möglich, ohne großen Aufwand die Anzahl auf sechs Behandlungszimmer zu erhöhen. Die Einrichtung nahm Dicke-

bohm teilweise aus der alten Praxis mit, teilweise schaffte er sich verschiedene Möbel und Geräte neu an.

Aber wie kam es eigentlich dazu, dass er sich für den sehr ländlichen Standort Dörpen entschieden hat und sich nicht in der Stadt niederließ? „Nach meinem Studium und meiner Weiterbildung zum Oralchirurgen hatte ich zeitweise überlegt, ob ich in der Praxis in Oldenburg bleibe, in der ich meine Ausbildung absolviert habe. Letztendlich wollte ich aber in mein Heimatdorf Dörpen zurückkehren“, berichtet Dickebohm. Die Ausübung zahnmedizinischer Berufe hat in der Familie Dickebohm nämlich Tradition, beginnend mit dem Großvater Dr. Johannes Dickebohm, der zwischen 1934 und 1979 eine Praxis in Dörpen betrieb. Damit war der Name Dickebohm den meisten Dörpenern nicht fremd. „Ich bin dort aufgewachsen. Meine Jugendzeit hat mir so gut gefallen, dass ich das ländliche Leben auch meiner Familie zuteil kommen lassen wollte.“

Außerdem biete der Standort weitere Vorteile: Alleine aufgrund seiner Spezialisierung als Oralchirurg hat Dickebohm kaum Konkurrenz. Generell herrsche in ländlichen Gegenden ein Zahnärztemangel und der Altersdurchschnitt der Kollegen sei sehr hoch. Dickebohm schätzt, dass in den kommenden Jahren viele seiner Kollegen ihre Praxis aufgrund ihres Alters schließen werden. Einen Nachfolger zu finden, gestaltet sich schwierig. „Ich möchte daher die jungen Kollegen ermutigen, sich zu überlegen, eine Praxis auf dem Land zu übernehmen oder neu zu eröffnen und nicht in die Stadt zu gehen“, sagt der Oralchirurg. Ein Konkurrenzdenken gäbe es zwischen den wenigen

© Marc Dickebohm

Gute Laune bei der Arbeit: Das Team der Praxis Dickebohm.

© Marc Dickebohm

Ein Neubau bietet nicht nur innen viele Gestaltungsmöglichkeiten.

praktizierenden Zahnärzten nicht. Außerdem seien die Patienten sehr umgänglich und dankbar. „Und die Gemeinde achtet sehr darauf, neue Gründungen zu unterstützen.“

Sich früher selbst verwirklichen

War es für Dickebohm schon immer klar, dass er eine eigene Praxis betreiben möchte? Oder wollte er nicht lieber angestellt sein? „Anfangs überlegte ich, ob ich in eine bereits existierende Praxis einsteigen oder selbst gründen will. Ein Angestelltenverhältnis kam allerdings für mich nie infrage“, erzählt er. „Schon nach dem Studium stellte ich fest, dass mir die Chirurgie gut liegt, und so absolvierte ich zunächst die Weiterbildung zum Oralchirurgen in Oldenburg. Danach arbeitete ich noch drei Jahre in einer Praxis für Mund-Kiefer-Gesichtschirurgie.“ Der Drang, sich selbst zu verwirklichen, nahm aber Überhand und so entschloss sich Dickebohm, sein eigener Chef zu werden.

Die Vorteile der Selbstständigkeit sieht er vor allem in der Freiheit, Entscheidungen ohne Einschränkungen treffen zu können. „Natürlich muss ich meine Entscheidungen auch verantworten, aber ich denke, dass ich das ganz gut kann“, so Dickebohm. Als problematisch erachtet er manche für Deutschland typische bürokratische Hürde. „Es gibt viele Vorschriften und Leitlinien, die man einhalten muss und die teilweise sehr umständlich sind.“

Da Dickebohm seine Praxis erst kürzlich genau seinen Vorstellungen entsprechend gebaut und eingerichtet hat, würde er daran zurzeit nichts ändern. „Ich bin rundum zufrieden und sehr froh, dass ich diesen Schritt gegangen bin.“ Eine Sache würde er aber rückblickend dennoch anders machen. „Bei der Gründung der ersten Praxis bin ich sehr konservativ vorgegangen und wollte so wenig wie möglich Risiken eingehen. Jetzt denke ich, dass ich damals schon hätte mutiger sein und den Neubau früher hätte angehen können.“ Diesen Tipp gibt er auch an junge Kollegen weiter: „Traut euch von Anfang an mehr zu und nicht erst, wenn ihr Mitte 40 seid.“

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

Hier steht eine Anzeige.

Springer