

# Praxismanager/in für die Zahnarztpraxis

Fachkurs mit IHK Lehrgangszertifikat



„Dieser Fachkurs wird unterstützt durch das Wirtschaftsministerium  
Baden-Württemberg aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds“



Baden-Württemberg  
WIRTSCHAFTSMINISTERIUM



Chancen fördern  
EUROPÄISCHER SOZIALFONDS  
IN BADEN-WÜRTTEMBERG



EUROPÄISCHE UNION

**Die Entwicklungen im Gesundheitswesen zeigen deutlich, dass der Betrieb einer Zahnarztpraxis Veränderungen unterliegt und der wirtschaftliche Druck auf den Praxisinhaber zunimmt.**

Es ist nicht mehr ausreichend nur Heilbehandler zu sein, denn der/die wirtschaftlich erfolgreiche Zahnarzt/Zahnärztin muss heute Mediziner, Unternehmer, Praxismanager, Personalmanager und Abrechnungsexperte in einer Person sein. In der täglichen Praxis sind diese Anforderungen vom Praxisinhaber allein nicht mehr zu erfüllen.

Deshalb ist der Einsatz einer qualifizierten Praxisführungskraft zur „Chefentlastung“ erforderlich. Der Praxismanagerin werden Aufgaben verantwortlich übertragen, die weit über die allgemeine Praxisverwaltung hinausgehen.

**Die Schwerpunkte des Tätigkeitsprofils einer „Praxismanagerin“ umfassen folgende Bereiche:**

- \_ Betriebswirtschaft
- \_ Praxisorganisation
- \_ Qualitätsmanagement
- \_ Patientenmanagement/Kommunikation
- \_ Personalmanagement
- \_ Rechtsvorschriften
- \_ Praxis-EDV-Anwendungen
- \_ Hygienemanagement
- \_ Praxismarketing
- \_ Abrechnungsmanagement

Mit dem Einsatz einer qualifizierten Praxismanagerin entlastet sich der Praxisinhaber von Routineführungsaufgaben. Die Praxismanagerin hält ihm den Rücken frei und er kann sich voll auf die zahnärztliche Behandlung und die Ergebnisqualität konzentrieren.



# Praxismanager/in

## Fachkurs mit IHK Lehrgangszertifikat

**Zielgruppe:** Der Fachkurs „Praxismanager/in“ richtet sich an zahnärztliches Fachpersonal ZMF, ZMV, DH, Praxisinhaber/innen, Assistenten/innen, Mitarbeiter/innen und mitarbeitende Ehepartner in Zahnarztpraxen, die eine höhere Qualifikation erreichen und als Praxismanager/in leitende Verantwortung übernehmen möchten.

**Lernziel:** Sie möchten in Ihrem Beruf weiterkommen und Verantwortung übernehmen?  
Ihr persönlicher Erfolg im Berufsleben ist kein Zufall, sondern die konsequente Umsetzung fachlicher Qualifikation.

Sie erwerben vertiefende Kenntnisse für verantwortliche Tätigkeiten in der Zahnarztpraxis mit dem Ziel, den Praxisinhaber bei der Verwirklichung seiner Praxisziele zu unterstützen. Sie lernen unternehmerisch zu denken und Personal- und Managementaufgaben zum wirtschaftlichen Erfolg der Praxis zu übernehmen.

Mit dem erworbenen Wissen dieser Fachkursausbildung, Ihrem Können und Wollen, eröffnen sich neue Perspektiven in Ihrer täglichen Arbeit.

Sprechen Sie mit Ihrem Arbeitgeber, ob er Sie hierbei unterstützt.

**Lerninhalte:**

- Grundlagen der Betriebswirtschaft
- Praxisorganisation
- Qualitätsmanagement
- Patientenmanagement/Kommunikation
- Personalmanagement
- Rechtsvorschriften
- Praxis-EDV-Anwendungen
- Hygienemanagement
- Praxismarketing
- Abrechnungsmanagement

**Interner  
Abschlusstest:** ca. 14 Tage nach Beendigung des Fachkurses

**Fortbildungspunkte:** 58

# Grundlagen der Betriebswirtschaft

Fachreferent:

**Hans-Dieter Feldmann**

Dipl.-Betriebswirt

Geschäftsführer Feldmann Consulting®, Ettlingen



## Themenschwerpunkte:

- 1 Praxis-Kooperationsformen**
- 2 Unternehmenskonzept Zahnarztpraxis**
  - 2.1 Praxisphilosophie
  - Praxisziele
  - Strategien
  - 2.2 Praxisleistungsangebot
  - 2.3 Finanzmanagement
  - Investitionsplanung
  - Finanzplanung
  - 2.4 Versicherungsmanagement
  - 2.5 Praxiskostenmanagement
- 3 Rechnungswesen**
  - 3.1 Buchhaltung
  - 3.2 BWA
  - 3.3 Kostenrechnung
  - 3.4 Kalkulation
- 4 Steuerwesen**
- 5 Praxis-Controlling**
- 6 Betriebswirtschaftliche Analyse**
- 7 Staatliche Förderprogramme**
  - 7.1 Bundesebene
  - 7.2 Länderebene
  - 7.3 Europäische Union

# Praxisorganisation

Fachreferentin:

**Gabriele Oppenberg**

Praxiscoach

Geschäftsführerin GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement, München



## Themenschwerpunkte:

- |          |   |
|----------|---|
| <b>1</b> | <b>Rezeption/Empfang – Kommunikationszentrale und Dreh- und Angelpunkt der Praxis</b> |
| 1.1      | Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance                                   |
| 1.2      | Neupatientenmanagement  |
| 1.3      | Arbeitsplatz Telefon  |
| 1.4      | Wartezimmermanagement   |
| 1.5      | Gezielte Tagesvorbereitung  |
| <b>2</b> | <b>Terminmanagement</b>   |
| 2.1      | Aufgaben und Anforderungen an ein betriebswirtschaftliches Bestellsystem              |
| 2.2      | Behandlungsplanung  |
| 2.3      | Pufferzonen und Kurzzeitbehandlungen  |
| 2.4      | Komplexe Behandlungsabfolgen  |
| 2.5      | Nichterscheinen des Patienten zum Termin  |
| 2.6      | Zusammenarbeit mit dem Fremdlabor   |
| <b>3</b> | <b>Leistungserfassung und Dokumentation</b>   |
| <b>4</b> | <b>Schweigepflicht, EDV und Datenschutz</b>   |
| <b>5</b> | <b>Material-Bestellwesen und Lagerhaltung</b>   |
| <b>6</b> | <b>Patientenaufklärung und Beratung</b>   |
| 6.1      | Therapie- und Kostenaufklärung  |
| 6.2      | Patienteninformationen und schriftliche Vereinbarungen                                |
| 6.3      | Bonitätsprüfung des Patienten   |
| 6.4      | Factoring und Forderungsmanagement  |
| <b>7</b> | <b>Patientenzielgruppen und deren Ansprache</b>                                       |
| <b>8</b> | <b>Praxisservice</b>  |
| 8.1      | Die „First-Class-Praxis“  |
| 8.2      | Patientenrecall   |

# Qualitätsmanagement

Fachreferentin:

**Gabriele Oppenberg**

Praxiscoach

Geschäftsführerin GO Consulting Praxis- und  
Qualitätsmanagement, München



## Themenschwerpunkte:

- 1** | **Ziele und Anforderungen an die Weiterentwicklung eines QM-Systems**
- 2** | **Laufende Anforderungen an gesetzliche Vorgaben und Rahmenbedingungen**
  - 2.1 | Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses
  - 2.2 | Anforderungen bei einer Praxisbegehung
  - 2.3 | Medizinproduktegesetz (MPG)
  - 2.4 | MedizinprodukteBetreiberVerordnung
  - 2.5 | RKI-Hygiene-Richtlinie
  - 2.6 | GefahrstoffVerordnung
  - 2.7 | Bus-Dienst
  - 2.8 | Aushangpflichtige Gesetze und Dokumente
- 3** | **Die jährliche Selbstbewertung/Ist-Analyse**
- 4** | **Fortentwicklung der Instrumente eines QM-Systems**
  - 4.1 | Der PDCA-Zyklus
  - 4.2 | Die Teambesprechung
  - 4.3 | Die Patientenbefragung
  - 4.4 | Beschwerde- und Fehlermanagement
  - 4.5 | Dokumentation der Behandlungsverläufe und der Beratung
  - 4.6 | Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Checklisten
  - 4.7 | Weiterentwicklung der QM-Dokumentation
- 5** | **QM-Review und QM-Planung**
- 6** | **Zertifizierung**
  - 6.1 | Mode oder Muss?
  - 6.2 | Kosten und Nutzen

# Kommunikation

Fachreferentin:

**Doris Roller**

Zahnärztin, Kommunikationstrainerin  
Kommunikation erleben, Karlsruhe



## Themenschwerpunkte:

- |          |   |
|----------|---|
| <b>1</b> | <b>Kommunikative Kompetenz im Gesundheitswesen</b>        |
| <b>2</b> | <b>Der Kreislauf der Kommunikation</b>                    |
| 2.1      | Positive und negative Muster                              |
| <b>3</b> | <b>Kommunikationsebenen</b>                               |
| 3.1      | Bedeutung von Sach- und Beziehungsebene                   |
| 3.2      | Beziehungsaufbau und Beziehungserhaltung                  |
| <b>4</b> | <b>Kommunikationsformen</b>                               |
| 4.1      | Verbale, paraverbale und nonverbale Kommunikation         |
| 4.2      | Einsatz von Körpersprache                                 |
| <b>5</b> | <b>Entwicklung von praxis-individueller Kommunikation</b> |
| 5.1      | Telefon   |
| 5.2      | Rezeption   |
| 5.3      | Patientenbetreuung  |
| <b>6</b> | <b>Kommunikationsprozess</b>                              |
| 6.1      | Persönliche Hindernisse                                   |
| 6.2      | Gesprächsführung  |
| 6.3      | Fragetechniken  |
| 6.4      | Bedürfnisorientierung                                     |
| 6.5      | Techniken des Zuhörens                                    |
| 6.6      | Beschwerdemanagement                                      |
| <b>7</b> | <b>Patientenberatung</b>                                  |
| 7.1      | Patientenorientierung                                     |
| 7.2      | Partizipative Entscheidungsfindung                        |
| 7.3      | Nutzenargumentation                                       |
| 7.4      | Kaufberatung  |
| 7.5      | Kaufwiderstände   |
| <b>8</b> | <b>Kommunikation im Team</b>                              |
| 8.1      | Die moderierte Besprechung                                |
| 8.2      | Delegation und Führung                                    |

# Personalmanagement

Fachreferentin:

**Gabriele Oppenberg**

Praxiscoach

Geschäftsführerin GO Consulting Praxis- und  
Qualitätsmanagement, München



## Themenschwerpunkte:

- 1 Personalsuche**
  - 1.1 Anforderungsprofil
  - 1.2 Anzeigensuche
  - 1.3 Entscheidungsfindung
  - 1.4 Bewerbungsgespräch
  - 1.5 Gezielte Einarbeitung
- 2 Personaladministration**
- 3 Mitarbeiterführung**
  - 3.1 Die wichtigsten Grundsätze
  - 3.2 Führungsstile
  - 3.3 Mitarbeitermotivation
  - 3.4 Personalvergütung
  - 3.5 Mitarbeitergespräche
  - 3.6 Entlastung des Praxisinhabers - der/die Praxismanager/in
  - 3.7 Teambesprechungen
  - 3.8 Mitarbeiterweiterbildung

# Recht

Fachreferent:

**Ullrich Eidenmüller**

Rechtsanwalt Caemmerer Lenz Karlsruhe  
Vorstandsvorsitzender der CL Clinic and  
Health Care Management AG, Karlsruhe



## Themenschwerpunkte:

- 1. Das Recht und die (finanziellen) Grundlagen der Zahnarztpraxis**
  - 1.1. Der Gesundheitsfonds
  - 1.2. Die Leistungen der GKV
  - 1.3. Die Leistungen der PKV
  - 1.4. Selbstzahlerleistungen
  - 1.5. Sonstige Einnahmenbereiche
  - 1.6. Zulässiges und unzulässiges Marketing
- 2. Das Recht und die Organisation der Arztpraxis**
  - 2.1. Haftpflichtrecht
    - Die Hauptfehlerquellen für Haftpflichtfälle
    - Präventive Vermeidung von Haftpflichtfällen
  - 2.2. Die Delegation von Leistungen
- 3. Forderungsmanagement**
- 4. Ausgewählte Rechtsgebiete**
  - 4.1. Arbeitsrecht
  - 4.2. Datenschutzrecht
  - 4.3. Strafrecht
  - 4.4. Praxisübergabe (-nachfolge)

# Praxis-EDV-Anwendungen

Fachreferent:

**Steffen Konrad**

Dipl. Ing.

Geschäftsführer VisionmaxX, Weiterstadt



## Themenschwerpunkte:

- |          |                                     |
|----------|-------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Patienteninformation</b>         |
| <b>2</b> | <b>Multimedia</b>                   |
| 2.1      | Internet                            |
| <b>3</b> | <b>Digitale Kommunikation</b>       |
| 3.1      | E-Mail                              |
| 3.2      | Newsletter                          |
| 3.3      | Recall                              |
| 3.4      | SMS                                 |
| <b>4</b> | <b>Telefonie</b>                    |
| 4.1      | Telefon an EDV                      |
|          | Automatischer Aufruf der Kartei     |
| 4.2      | Direktwahl aus Software             |
| <b>5</b> | <b>Röntgen</b>                      |
| 5.1      | Digitale Verarbeitung Röntgenbilder |
| 5.2      | Röntgenbilder Visitenkarten-CD      |
| 5.3      | Digitales Röntgen                   |
| <b>6</b> | <b>Verwaltung</b>                   |
| 6.1      | Praxis                              |
|          | Digitales Forderungsmanagement      |
| 6.2      | Heimarbeit                          |
| 6.3      | Fernarbeit                          |
| <b>7</b> | <b>Aspekt Sicherheit</b>            |
| 7.1      | Datensicherung                      |
|          | intern                              |
|          | extern                              |

# Hygienemanagement

Fachreferentin:

**Bettina Thomas**

Hygienemanagement

AescuLabor-Karlsruhe GmbH



## Themenschwerpunkte:

- 1. Rechtliche Vorgaben**
  - 1.1 RKI-Richtlinien
  - 1.2 TRBA 250
  - 1.3 Biostoff-Verordnung
- 2. Instrumentenaufbereitung**
  - 2.1 Medizinproduktegesetz und Medizinproduktebetreiber-Verordnung
  - 2.2 Risikokategorisierung
  - 2.3 Reinigung und Desinfektion
  - 2.4 Sterilisation
- 3. Flächenreinigung und Desinfektion**
  - 3.1 Grundlagen
  - 3.2 kurze Einführung in die Infektiologie
- 4. Händehygiene**
- 5. Personalhygiene und Arbeitsschutz**
  - 5.1 Dienstkleidung
  - 5.2 Persönliche Schutzausrüstung
- 6. Hygieneplan**

# Praxis-Marketing

Fachreferenten:

**Hans-Dieter Feldmann**

Dipl.-Betriebswirt, Feldmann Consulting®, Ettlingen

**Martin Taller**

Dipl.-Betriebswirt, cmXs, Karlsruhe



## Themenschwerpunkte:

- 1 Einführung – Theorie**
  - 1.1 Praxispositionierung, Praxisambiente,
  - 1.2 Kommunikation, Corporate Identity, Public Relations,
  - 1.3 Marketingplanung, Marketingkontrolle,
  - 1.4 Events, Praxisveranstaltung, Patientenveranstaltung, Imagepflege
  
- 2 Marketing in der Zahnarztpraxis**
  - 2.1 Die richtige Strategie
  - 2.2 Die Basis
    - Corporate Design
    - Logo
    - Geschäftsaustattung
    - Architektur
    - Beschilderung
  - 2.3 Marketinginstrumente
    - Imageflyer und Broschüren
    - Produktflyer
    - Anzeigen
    - Sponsoring
    - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
    - Telefonbucheintrag
    - Internet
    - Onlinewerbung
    - Kleidung
  - 2.4 Praxisnetzwerk
  
- 3 Wettbewerbsrecht**
  - 3.1 Fall des ärztlichen Werbeverbots
  - 3.2 § 27 Musterberufsordnung
  - 3.3 Schranken der Praxiswerbung
  
- 4 Internet**
  - 4.1 Technik
  - 4.2 Design – Screendesign | Navigationsdesign | Contentdesign
  - 4.3 Usability
  
- 5 SEO – Suchmaschinenoptimierung**
  - 5.1 Grundlagen – Visibility
  - 5.2 Offsite-Optimierung
  - 5.3 Onsite-Optimierung

# Abrechnungsmanagement

Fachreferentin:

**Dina Lechler (ehem. Volz)**

ASZ Abrechnungsstelle für Zahnärzte, Stuttgart



## Themenschwerpunkte:

- 1 Abrechnung**
  - 1.1 BEMA Update
  - 1.2 GOZ Update
- 2 Sicherer Umgang mit der Abrechnung**
- 3 Vermeidung von Honorarverlust**
  - 3.1 Unwissenheit
  - 3.2 Unsicherheit
  - 3.3 Häufige Fehlerquellen
- 4 Erläuterung**
  - 4.1 Leistungstexte
  - 4.2 Urteile
  - 4.3 Paragraphen
- 5 Übungen**
  - 5.1 Anwendungsmöglichkeiten
  - 5.2 Komplexe Behandlungsfälle
- 6 BEB-Leistungen**

## Referenzen zum Fachkurs „Praxismanagerin mit IHK Lehrgangszertifikat“



### Enormes Wissen in sechs Tagen!

Bei der Ausbildung zur Praxis-Managerin habe ich viele neue Anregungen bekommen, die ich schon direkt in der Praxis umsetzen konnte. Praktisches Wissen und vor allem toll anwendbar. Dickes Lob auch an alle Fachreferenten/ Referentinnen, die sehr kompetent und lebhaft die Inhalte vermittelt haben. Die Ausbildung ist eine absolute Bereicherung für jede Mitarbeiterin, die ihren Chef/Chefin kompetent unterstützen möchte und trägt ganz erheblich zum Erfolg einer Praxis bei. Herzlichen Dank, dass ich dabei sein durfte.  
*Barbara Pointecker | Praxismanagement - Praxiszentrum Papert - Kaiserslautern.*

### Gratulation

Zu Ihrem IHK-Lehrgang Praxismanager/in, vom 02.03. bis 04.04.09, gratuliere ich auf diesem Weg. Als Senior-Teilnehmer und noch dazu als Branchenneuling bestätigt meine bestandene Prüfung die Qualität Ihres Lehrgangs. Die gemischten Teilnehmer von 20 bis über 50 Jahren ergaben, dank der Referenten, eine tolle Truppe. Die Vor- und Aufbereitung des umfassenden Stoffgebietes war vorbildlich. Vielen Dank für die Geduld und Mühe.

*"Seniormanager" Peter Treiber | Praxis Hempfing, Westerheim*

### Dankeschön

Ein großes Dankeschön an Familie Feldmann, Sie haben mir meinen großen Wunsch erfüllt. In den letzten Jahren hatte ich sehr großes Interesse an der Fortbildung zur Praxismanagerin, diese wurde aber in Baden-Württemberg bisher nicht angeboten. Dann hatte ich das große Glück Frau Feldmann kennen zu lernen. Nun bin ich Praxismanagerin und habe mit großer Freude die Fortbildung beendet. Ich habe viel mitgenommen und werde auch das, was ich gelernt habe, nach und nach in der Praxis umsetzen. Nochmal ein recht herzliches Dankeschön für das, was Sie mir auf meinen Weg zum Erfolg mitgegeben haben.

*Yasemin Akbay | Praxis Dres. Becker & Kollegen, Ketsch*

### Großer Gewinn für unsere Praxis - in jeder Hinsicht!

erstmal ein großes Dankeschön an Sie und an alle Referenten, die den Praxismanager-Kurs so spannend und informativ gestaltet haben! Da ich in meiner Praxis sehr viel umsetzen konnte, war der Kurs eine sehr große Bereicherung für uns. Durch den Praxismanager-Lehrgang haben wir viel mehr "Leben" in unsere Praxis bringen können und merken das täglich bei unserem Arbeitsablauf! Der Kurs Praxismanager war ein großer Gewinn für unsere Praxis - in jeder Hinsicht! Vielen Dank nochmal!!

*Gönül Murioglu aus Bad Teinach | Zahnarztpraxis Dr. Schilling*

### Dieser Kurs ist eine absolute Bereicherung für die Praxis

Ein riesiges Dankeschön an Familie Feldmann für diesen für mich unvergesslichen Praxismanagerin-Fachkurs. Es waren sechs absolut bereichernde Tage dank der super Referenten, welche die enorme Fülle an Wissen sehr praxisnah und lebhaft vermittelt haben. Ich als absolute Quereinsteigerin (gelernte Hotelfachfrau) darf mich jetzt nach bestandener Prüfung Praxismanagerin nennen und ich habe schon in den ersten Tagen sehr viele Dinge in unserer Praxis umsetzen können. Dieser Kurs ist eine absolute Bereicherung für die Praxis aber auch für die eigene Persönlichkeit! Nochmals vielen, vielen Dank.

*Yvonne Strohmeyer | Praxis Dr. E., Karlsruhe*



# Fax-Nr. 07243-7254-20

Feldmann Consulting® GmbH & Co. Beratungs KG  
Wilhelmstraße 1  
76275 Ettlingen  
Tel.: 07243-72540 / Fax: 07243-725420  
info@feldmannconsulting.de

## Anmeldung zur Teilnahme am Fachkurs „Praxismanager/ in“ mit IHK Lehrgangszertifikat

Fachkurs (6 Tage) Nr. .... (bitte eintragen)

### Teilnahmegebühr

EUR 2.350,- zzgl. MWSt. pro Person

EUR 1.645,- zzgl. MWSt. pro Person für Teilnehmer aus Baden-Württemberg (Zuschuss berücksichtigt)

EUR 1.175,- zzgl. MWSt. pro Person für Teilnehmer ab 50 Jahre aus Baden-Württemberg (Zuschuss berücksichtigt)  
(incl. Getränken, Mittagessen und Pausensnacks)

Fördermöglichkeiten für Teilnehmer außerhalb von Baden-Württemberg erfahren Sie direkt bei uns.

Name: .....

Vorname: .....

Geburtsdatum: ..... Geburtsort: .....

Anschrift: .....

Telefon: ..... Telefax: .....

E-Mail: .....

### Berufliche Qualifikation:

- Zahnarzt/ in
- ZMF
- ZMV
- DH
- Prophylaxeassistentin
- Sonstiger beruflicher Ausbildungsabschluss

### Schulbildung:

- Abitur
- Fachhochschule
- Fachoberschule/Realschule
- Hauptschule
- Sonstiges

Praxisanschrift: .....

.....

.....

Rechnungsanschrift

Praxis

Teilnehmer



Baden-Württemberg  
WIRTSCHAFTSMINISTERIUM



Chancen fördern  
EUROPÄISCHER SOZIALFONDS  
IN BADEN-WÜRTTEMBERG



EUROPÄISCHE UNION

„Dieser Fachkurs wird  
unterstützt durch das  
Wirtschaftsministerium  
Baden-Württemberg aus  
Mitteln des Europäischen  
Sozialfonds“

Fortbildungspunkte sind  
beantragt

Es gelten die Allgemeinen  
Geschäftsbedingungen,  
einzusehen unter  
[www.feldmannconsulting.de](http://www.feldmannconsulting.de)

Änderungen vorbehalten

.....  
Ort, Datum

.....  
Unterschrift Antragsteller/ in

## KONTAKT

Feldmann Consulting® GmbH & Co.  
Beratungs KG  
Wilhelmstraße 1 / Ärztehaus  
76275 Ettlingen

Fon 07243 / 7254-0  
Fax 07243 / 7254-20

E-Mail: [info@feldmannconsulting.de](mailto:info@feldmannconsulting.de)  
Web: [www.feldmannconsulting.de](http://www.feldmannconsulting.de)