

# Inhaltsverzeichnis

## **1 Die IST-Analyse und Zielsetzungen**

- 13 Wo stehen wir? Die IST-Analyse der Praxis: eine kritische Bestandsaufnahme**
- 13 Analysieren Sie zuerst Ihr eigenes Arbeitsverhalten**
- 14 Die Schwachstellenanalyse**
- 15 Die Patientenbefragung**
- 15 Die Mitarbeiterbefragung**
- 16 Wo wollen wir hin? Vom IST- zum SOLL-Zustand**
- 16 Was wollen unsere (zukünftigen) Patienten**
- 16 Ziele setzen und in Zielen denken**

## **2 Die Behandlungsplanung und das Terminmanagement**

- 19 Das Zeit- und Selbstmanagement**
- 20 Die Behandlungsplanung – wichtiger Erfolgsfaktor für das Bestellsystem**
- 20 Die Organisation des Bestellbuches**
- 24 Komplexe Behandlungsabfolgen**
- 26 Wie wird der Patient auf seinen Termin vorbereitet?**
- 26 Tricks und Kniffe der Terminvereinbarung**
- 26 Termine für neue Patienten**
- 26 Termine für Schmerzpatienten**
- 28 Die Warteliste**
- 28 Die „Patientensteuerung“**

## **3 Der Empfang – Kommunikationszentrale und Dreh- und Angelpunkt**

- 31 Der Patient im Mittelpunkt**
- 31 Das Erscheinungsbild der Rezeption**
- 32 Die Organisation am Empfangsbereich**
- 32 Der „Arbeitsplatz“ Telefon**
- 34 Der Erstkontakt mit dem neuen Patienten**
- 37 Das Wartezimmer**

## **Inhaltsverzeichnis**

### **4 Die Praxismanagerin**

- 39 Ein neues Berufsbild**
- 39 Die täglichen Aufgaben einer Praxismanagerin**
- 39 Unterstützung der Praxisleitung**
- 40 Die Patientenaufklärung und -beratung**
- 40 Die Patientenbetreuung**
- 40 Das Patientenbestellsystem und die Terminvergabe**
- 41 Die Koordination des Praxisablaufs**
- 41 Die Dokumentation und Leistungsabrechnung**
- 41 Der Kontakt zum Dentallabor und externen Behandlern**
- 42 Die Interne und externe Kommunikation**
- 42 Dienst- und Urlaubsplanung**
- 43 Die Materialbeschaffung und Lagerhaltung**
- 43 Die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Auszubildender**
- 43 Die Geräte in der Zahnarztpraxis**
- 43 Das Anforderungs- und Persönlichkeitsprofil der Praxismanagerin**

### **5 Die Mitarbeiter – Ihr größtes Kapital**

#### **Wie Sie gute Mitarbeiter gewinnen und motivieren**

- 45 Die Praxiskultur**
- 45 Corporate Identity**
- 46 Die Zeitkultur**
- 46 Die Leistungskultur**
- 46 Die Fehlerkultur**
- 47 Die wichtigsten Grundsätze der Personalführung**
- 47 Die Einstellung von neuen Mitarbeitern**
- 47 Grundlagen und Grundsätze**
- 49 Die Bewerbungsunterlagen**
- 49 Das erste Gespräch**
- 50 Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter**
- 50 Der Einarbeitungsplan**
- 50 Die professionelle Ausbildung**
- 51 Gezielte Mitarbeiterführung und -motivation**
- 51 Hauptziel der Personalführung**
- 52 Die verschiedenen Führungsstile**
- 52 Der autoritäre Führungsstil und seine Merkmale**
- 53 Die „modernen“ Führungsstile**
- 53 Welcher Führungsstil eignet sich für die Zahnarztpraxis?**
- 55 Wie zufrieden sind meine Mitarbeiter? – Das jährliche Vier-Augen-Gespräch und die anonyme Mitarbeiterbefragung**
- 56 Anerkennung und Lob**
- 56 Die Mitarbeiterbeurteilung und Leistungsbewertung**
- 56 Gezielte Weiterbildung als Motivator**
- 57 Die 4-M-Regel: Man muss Menschen mögen**

## **6 Kommunikation und Gesprächsführung**

- 59 Corporate Identity oder die gemeinsame Sprachplattform**
- 59 Was ist Corporate Identity?**
- 59 Interne Ziele der Corporate Identity am Beispiel der Mitarbeiter**
- 60 Externe Ziele der Corporate Identity am Beispiel der Patienten**
- 61 Die Teambesprechung als Instrument der internen Kommunikation**
- 63 Die externe Kommunikation**
- 63 Das Telefon als Kommunikationsinstrument**
- 63 Die Wirkung des Telefons**
- 64 Wie oft soll es klingeln?**
- 65 Die 10 Gebote für erfolgreiches Telefonieren**
- 65 Die Lösung von „Grundproblemen“ beim Telefonieren**
- 65 Kommunikation mit dem Dentallabor**
- 66 Zeitgemäße Korrespondenz und Patienteninformationen**
- 66 Grundsätze einer zeitgemäßen Korrespondenz**
- 67 Schriftliche Patienteninformationen – Serviceleistungen, die Zeit sparen**
- 67 Die Kommunikation mit dem Patienten**
- 67 So vermeiden Sie negative Formulierungen**
- 68 Der Umgang mit Patientenbeanstandungen**
- 69 Wie erhöhe ich den Verkauf meiner Privatleistungen?**
- 73 Der Einsatz von Fragetechniken**
- 73 Wie sage ich's richtig?**
- 73 Was Sie beim Fragen vermeiden sollten**
- 74 Offene und geschlossene Fragen**
- 74 Körpersprache – die nonverbale Kommunikation**

## **7 Praxismarketing**

- 77 Die Zahnarztpraxis im Wettbewerb**
- 77 Die Bedeutung des internen Praxismarketings**
- 78 Die Darstellung nach außen**
- 78 Das einheitliche Erscheinungsbild**
- 78 Die Praxisbroschüre**
- 78 Die Gestaltung**
- 79 Inhalt und Texte**
- 82 Der Internet-Auftritt**

## **8 Dokumentation und Abrechnung**

- 83 Die Verpflichtung zur Dokumentation**
- 84 Die Karteiführung**
- 84 Die Behandlungs- und Abrechnungsdokumentation**
- 87 Wenn der Rechtsstreit naht**
- 87 Vermeiden von Honorareinbußen durch vollständige Dokumentation**

## **Inhaltsverzeichnis**

### **9 Betriebswirtschaftliche Aspekte in der Zahnarztpraxis**

- 89 Der Zahnarzt als Unternehmer**
- 89 Die Erlössituation**
- 90 Die Praxiskosten**
- 93 Die Betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA) als Umsatz- und Gewinnermittlung**
- 93 Die Break-Even-Analyse**
- 93 Möglichkeiten zur Senkung der Praxiskosten**
- 93 Die Bereiche Materialbeschaffung und Lagerhaltung**
- 94 Die Bestandsaufnahme**
- 94 Kriterien bei der Lieferantenauswahl**
- 94 Die Durchführung der Materialbestellung**
- 95 Die effiziente Lagerhaltung**
- 95 Die Personalkosten**
- 96 Die Raumkosten**
- 96 Die Gerätekosten**
- 97 Die Fort- und Weiterbildungskosten**
- 97 Die allgemeinen Praxiskosten**
- 97 Die Planung / das Controlling**
- 99 Möglichkeiten zur Umsatz- und Gewinnsteigerung**

### **10 Qualitätsmanagement als Erfolgsfaktor**

- 101 Was ist Qualität?**
- 102 Patientenerwartungen und Patientenzufriedenheit**
- 102 Erwartungen von außen**
- 102 Qualitätsziele im Hinblick auf die Patientenzufriedenheit**
- 103 Die schriftliche Patientenbefragung**
- 104 Planen Sie Ihren Erfolg!**
- 105 Gründe für die Einführung eines QM-Systems**
- 105 Gesetzesvorgaben**
- 105 Ansprüche der Patienten**
- 105 Qualitätsnachweis als Wettbewerbsfaktor**
- 105 Haftung und Schadenersatzansprüche**
- 106 Effiziente Steuerung des Organisationsablaufes**
- 106 Der eigene Qualitätsanspruch**
- 106 Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems in der Zahnarztpraxis**
- 106 Qualitätsmanagement in der Umsetzung**
- 106 Wo stehen wir?**
- 107 Die Erstellung eines QM-Handbuches**
- 107 Wer ist Qualitätsmanagementbeauftragte/r?**
- 108 Arbeitstechniken im Qualitätsmanagement**
- 108 Die Arbeit mit Checklisten und Arbeitsanweisungen**
- 109 Beispiele für den sinnvollen Einsatz von Checklisten und Arbeitsanweisungen**
- 110 Chancen und Risiken**
- 110 Qualitätsmanagementmodelle**
- 111 Prozessorientiertes Qualitätsmanagement nach EN ISO 9000:2000**

- 111 Die wichtigsten Änderungen der neuen ISO Norm
- 112 Das EFQM Excellence Modell
- 113 Die Zertifizierung

## **11 Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen**

- 115 Der Patient von heute
- 115 Die Dienstleistung
- 115 Was bedeutet Service für die Zahnarztpraxis?
- 115 Beispiele für besonderen Service in der Zahnarztpraxis
- 115 Das Recallsystem
- 116 Technische Hilfsmittel
- 117 Sonstige Möglichkeiten

## **Anhang**

- 118 Checkliste Schwachstellenanalyse
- 119 Die Managementbewertung
- 120 Muster eines QM-Reviews
- 121 Prozessablauf Vorsorge- und Prophylaxerecall
- 122 Job-description Praxismanagerin
- 123 Job-description Praxismanagerin
- 124 Job-description Prophylaxeassistentin
- 125 Job-description Prophylaxeassistentin
- 126 Bewerbungsbogen
- 127 Die sieben Phasen eines Vorstellungsgesprächs
- 128 Einarbeitungsplan Stuhlassistenz
- 129 Mitarbeiter-Fragebogen
- 130 Leistungsbewertung
- 131 Leistungsbewertung
- 132 Leistungsbewertung
- 133 Leistungsbewertung
- 134 Leistungsbewertung
- 135 Interner Weiterbildungsplan
- 136 Praxisleitbild
- 137 Patienteninformation und Aufklärung zur professionellen Zahnreinigung
- 138 Patienteninformation zur Laserbehandlung
- 139 Patienteninformation und Aufklärung zur endodontischen Behandlung
- 140 Patienteninformation und Aufklärung zu Veneers
- 141 Patientenbefragung
- 142 Arbeitsanweisung Behandlungsvor- und nachbearbeitung
- 143 Arbeitsanweisung Ernährungsberatung bei Schwangerschaft
- 144 Arbeitsanweisung Materiallagerung
- 145 Arbeitsanweisung Terminabsprache telefonisch
- 146 Muster Inhaltsverzeichnis Qualitätsmanagement-Handbuch
- 147 Patientenanschreiben Recall
- 148 Erinnerungsschreiben Recall