

# 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 Bestellsbuches**
- 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**

## **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**

## **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	<i>Die wichtigsten Änderungen der neuen ISO Norm</i>
112	<i>Das EFQM Excellence Modell</i>
113	<b>Die Zertifizierung</b>

## **11** *Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen*

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

## **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