

# ZP Zahnarztpraxis professionell

Erfolgreiches Praxismanagement im Team



Ihr Plus im Netz: [zp.iww.de](http://zp.iww.de)  
Online | Mobile | Social Media

03 | 2023

## Kurz informiert

Medizinprodukte: EU schlägt längere Fristen für die Umstellung auf die neuen Vorschriften der MDR vor .....	1
Frühling ist Zeckenzeit – bei unklaren Symptomen an Borreliose denken .....	1
Opioid-Alternative Gabapentin .....	2
Neue Hirnstruktur entdeckt .....	2

## Recht

Was angestellte Vertragszahnärzte und ihre Chefs in puncto Abrechnung wissen sollten! .....	3
---	---

## Steuern

Steuererklärung fast fertig, aber Gewinn zu hoch? .....	6
---	---

## Praxismanagement

„Man kann nicht in Wildlederschuhen vor einem veganen Patienten sitzen!“ .....	9
Erfolg gelingt nur gemeinsam – Teamwork makes the dream work .....	11
Praxismarketing? Na, logisch! Aber was bringt's? .....	13
Das Sommerloch – nutzen Sie es konstruktiv und ohne Frust über ausbleibende Patienten! .....	18



QM-REFRESHER

## Erfolg gelingt nur gemeinsam – Teamwork makes the dream work

von Jutta Oischinger, Qualitätsmanagement für Zahnarztpraxen, Dachau,  
[qm-oischinger.de](http://qm-oischinger.de)

| Teamwork ist eine wichtige Stellschraube in der Arbeitskultur und im Qualitätsmanagement (QM). Richtig gelebtes Teamwork trägt maßgeblich zu einem positiven Arbeitsklima bei, schweißt ein Team zusammen und schafft eine Steigerung der Qualität. Sobald Sie Ihren Status quo kennen und definiert haben, was Sie mit Ihrem QM erreichen möchten, ist deshalb der richtige Zeitpunkt gekommen, Ihr Team ins Boot zu holen. |

### Wo stehe ich ...

Ein QM-System hilft Ihnen, die die Anforderungen der Qualitätsmanagement-Richtlinie (QM-RiLi) des G-BA in Ihrer Zahnarztpraxis einfach und strukturiert umzusetzen und Risiken sowie „Showstopper“ zu identifizieren. Zudem können Sie sich mit einem schlagkräftigen QM-System von der Konkurrenz abheben und so positionieren, dass Sie auch in Zeiten des Personalmangels die richtigen Patienten und Mitarbeiter magnetisch anziehen.

Verschaffen Sie sich also zunächst einen Überblick darüber, wo Sie aktuell in Sachen QM stehen:

- **Schritt 1:** Welche gesetzlichen Vorgaben gelten überhaupt? Welche Anforderungen und Wünsche werden von den verschiedenen Seiten an Ihre Praxis gestellt?
- **Schritt 2:** Welche dieser Anforderungen sind für die Praxis relevant? Und welche müssen und können Sie umsetzen?

Zum Start dieser Analyse empfehle ich die von den (Landes-)Zahnärztekammern angebotenen Prüflisten. Sie stellen Hilfen und Empfehlungen für die Implementierung geeigneter Qualitätsmanagementsysteme in die zahnärztliche Praxis zur Verfügung. Bei der Bundeszahnärztekammer finden Sie unter [bzaek.de/berufsausuebung/qualitaet/qualitaetsmanagement.html](http://bzaek.de/berufsausuebung/qualitaet/qualitaetsmanagement.html) Links zu der für Sie zuständigen Landes Zahnärztekammer.

### ... und wo will ich mit meinem Team hin?

Ihre Mitarbeiter frühzeitig einzubeziehen, ist ein Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Umsetzung des QM. Um Missverständnisse auszuschließen: Es muss nicht jeder Mitarbeiter eine Arbeitssicherheitsfachkraft oder Hygienebeauftragte sein. Es geht vielmehr darum, dass alle an einem Strang ziehen und gemeinsam die Zusammenarbeit und die Praxisorganisation verbessern. Es darf auf keinen Fall der Eindruck entstehen, dass sogenannte „QM-Aufgaben“ Zusatzaufgaben sind. Es sind Aufgaben, die notwendig sind. Zum einen, weil sie gesetzlich gefordert sind. Zum anderen, weil gute Strukturen und damit verbundene Routinen die Arbeit massiv erleichtern.



Risiken und  
Showstopper  
identifizieren



IHR PLUS IM NETZ

Hier mobil  
weiterlesen



Alle im Team  
müssen an einem  
Strang ziehen

Nicht jede Aktivität muss unmittelbar zu Umsatz führen

Wer Teil eines stabilen Netzwerks ist, kann widrige Umstände besser verkraften

## Behalten Sie die Transaktionskosten im Blick

Alles, was nicht unmittelbar der Produktivität dient, verursacht sogenannte Transaktionskosten: die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, die Wartung der Geräte oder die Teambesprechungen. All dies fördert nicht unmittelbar die Produktivität. Doch ist dem wirklich so? Ich sage JEIN:

- **Wartung** muss sein. Daher ist es mehr als sinnvoll, den Prozess einmal ordentlich zu strukturieren, sich einen Überblick zu verschaffen und dann die wiederkehrenden Termine so aufzusetzen, dass sie zum einen wirtschaftlich organisiert, zum anderen aber auch so geplant werden können, dass möglichst wenig Behandlungszeit dabei verloren geht. „QM-Aufgabe“ ist es also: Den Aufwand für diesen immer wiederkehrenden Prozess künftig so gering wie möglich zu halten.
- Auch **Teambesprechungen** sind mit Transaktionskosten verbunden (während dieser erfolgt keine Behandlung), doch sie sind immens hilfreich, um die Produktivität mittel- und langfristig zu fördern.
- Auch **Mitarbeitergespräche** und **Teamevents** sind teuer und zeitaufwendig, jedoch extrem förderlich, wenn es darum geht, das WIR-Gefühl des Teams zu stärken. Denn nur ein Team, das sich kennt, vertraut und auch mal zusammen lacht, ist bereit, Wissen zu teilen. Geteiltes Wissen wiederum ist die Voraussetzung für förderliche Arbeitsbeziehungen. Diese wiederum bilden die Grundlage für ein belastbares und resilientes Team. Denn wer in ein stabiles Netzwerk eingebettet ist, kann auch mit widrigen Umständen wie Zeitdruck oder Stress souveräner umgehen.

**PRAXISTIPP** | Führen Sie zu Beginn der QM-Einführung eine Befragung im Team durch, um den aktuellen Status quo sowie konkrete Verbesserungsvorschläge abzufragen. Fragen Sie z. B. die aktuellen Aufgaben ab oder wie die Zusammenarbeit im Team / mit der Führungskraft wahrgenommen wird. Was wünscht sich Ihr Team von den Kollegen? Was erwartet es von Ihnen als Führungskraft?

Stellen Sie die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung in wertschätzender Weise vor und priorisieren Sie gemeinsam, welche drei oder vier Verbesserungsvorschläge zuerst umgesetzt werden. In der folgenden Teambesprechung werden die Vorschläge wieder dargestellt und Sie setzen die nächsten Themen um. Wenn Sie hier schnell und vor allem verbindlich agieren, wird eine spürbare Wandlung im Team erfolgen, beflügelt von Teamgeist, Motivation und Sinnfindung. Andernfalls wird Ihr Team nicht nur enttäuscht, sondern demotiviert. Denn Ihre Mitarbeiter haben wertvolle Zeit investiert und sich ernsthafte Gedanken darüber gemacht, was in Ihrer Praxis verbessert werden könnte. Wenn dann nichts passiert, regiert das Gefühl, dass hinter der angekündigten QM-Einführung kein ernsthaftes Interesse steckt und diese nur dazu dient, dass die Praxisorganisation das QM-Qualitätsetikett erhält. In dieser Weise demotivierte Mitarbeiter werden sich nicht proaktiv in die Verbesserung der Praxisorganisation einbringen – und nichts anderes bedeutet QM!

Planen Sie deshalb gleich nach der Befragung und zu Beginn des QM-Projekts eine Teambesprechung und informieren Sie Ihr Team über Ihre Pläne. Was möchten Sie mit der QM-Einführung erreichen? Wie soll das Team entlastet werden? Welchen Mehrwert haben Ihre Mitarbeiter, wenn sie sich aktiv mit Verbesserungsvorschlägen und persönlichem Einsatz einbringen? Erzählen Sie von Ihrer Vision und machen Sie klar, dass das Thema in den kommenden Monaten Priorität haben wird.

### WEBINAR



Hier mobil weiterlesen



### ➤ FORTSETZUNG FOLGT

- Im nächsten Beitrag stehen die Themen „Praxiswissen“ und „Praxisziele“ im Fokus. Und im März startet unsere **Webinarreihe zum QM** mit Anregungen und Tipps, wie Sie Ihre Praxis wirkungsvoll nach vorne bringen. Info & Anmeldung hier: [www.de/s7482](http://www.de/s7482).

**REDAKTION | Sie haben Fragen oder Anregungen zur Berichterstattung?** Schreiben Sie an IWW Institut, Redaktion „ZP“

Aspastr. 24, 59394 Nordkirchen

Fax: 02596 922-80, E-Mail: [zp@iww.de](mailto:zp@iww.de)

Als Fachverlag ist uns individuelle Rechtsberatung nicht gestattet.

**ABONNENTENBETREUUNG | Fragen zum Abonnement beantwortet Ihnen der**

IWW Institut Kundenservice, Max-Planck-Straße 7/9, 97082 Würzburg

Telefon: 0931 4170-472, Fax: 0931 4170-463, E-Mail: [kontakt@iww.de](mailto:kontakt@iww.de)

Bankverbindung: DataM-Services GmbH, Postbank Nürnberg

IBAN: DE80 7601 0085 0007 1398 57, BIC: PBNKDEFFXXX



**IHR PLUS IM NETZ | Online – Mobile – Social Media**

**Online:** Unter [zp.iww.de](http://zp.iww.de) finden Sie

- Downloads (Arbeitshilfen, Musterschreiben, Sonderausgaben u.v.m.)
- Archiv (alle Beiträge seit 1998)
- Rechtsquellen (Urteile, Gesetze, Beschlüsse, Verordnungen u.v.m.)

Vergrößern Sie Ihren Wissensvorsprung: Registrieren Sie sich auf [iww.de/registrieren](http://iww.de/registrieren), schalten Sie Ihr Abonnement frei und lesen Sie aktuelle Fachbeiträge früher.

Rufen Sie an, wenn Sie Fragen haben: 0931 4170-472.

**Mobile:** Lesen Sie „ZP“ in der myIWW-App für Smartphone/Tablet-PC.

- Appstore (iOS)
- Google play (Android) → Suche: myIWW oder scannen Sie den QR-Code



**NEWSLETTER | Bestellen Sie die kostenlosen IWW-Newsletter im myIWW-Kundencenter von** [zp.iww.de](http://zp.iww.de):

- ZP-Newsletter
- BGH-Leitsatz-Entscheidungen
- IWW kompakt für Zahnärzte

## ZAHNARZTPRAXIS PROFESSIONELL (ISSN 2366-2255)

**Herausgeber und Verlag |** IWW Institut für Wissen in der Wirtschaft GmbH, Niederlassung: Aspastraße 24, 59394 Nordkirchen, Geschäftsführer: Dr. Jürgen Böhm, Bernhard Münster, Günter Schürger, Telefon: 02596 922-0, Fax: 02596 922-80, E-Mail: [info@iww.de](mailto:info@iww.de), Internet: [iww.de](http://iww.de), Sitz: Max-Planck-Straße 7/9, 97082 Würzburg

**Redaktion |** Dr. phil. Stephan Voß (Chefredakteur, verantwortlich)

**Bezugsbedingungen |** Der Informationsdienst erscheint monatlich. Er kostet pro Monat 18,00 Euro einschließlich Versand und Umsatzsteuer. Das Abonnement ist jederzeit zum Monatsende kündbar.

**Hinweise |** Alle Rechte am Inhalt liegen beim IWW Institut. Nachdruck und jede Form der Wiedergabe auch in anderen Medien sind selbst auszugsweise nur nach schriftlicher Zustimmung des IWW Instituts erlaubt. Der Inhalt des Informationsdienstes ist nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt worden. Die Komplexität des Themas und der ständige Wandel der Rechtsmaterie machen es notwendig, Haftung und Gewähr auszuschließen. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichten wir auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d). Dies beinhaltet keine Wertung.

**Bildquellen |** Titelbild © Panousi Fotografie – [stock.adobe.com](http://stock.adobe.com)

**Druck |** H. Rademann GmbH Print + Business Partner, 59348 Lüdinghausen