

# ZP Zahnarztpraxis professionell

Erfolgreiches Praxismanagement im Team



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

05 | 2023

## Kurz informiert

- Jubiläumszuwendung: Vollendung der Beschäftigungszeit,  
nicht fortbestehendes Arbeitsverhältnis maßgebend ..... 1
- Sturz mit Inlineskates bei Firmenlauf kein Berufsunfall ..... 1

## Recht

- Gesetzesentwurf zur Änderung des ArbZG: Pflicht zur  
elektronischen Arbeitszeiterfassung! ..... 2
- Zulassungsentziehung wegen vorgetäuschter üBAG und  
Betrug bei der Abrechnung ..... 5
- Betrügerischer Zahnarzt entgeht Approbationsentzug  
wegen eines Verfahrensfehlers ..... 7

## Steuern

- Nur eine präzise Honorarkalkulation sichert meinen Praxiserfolg .... 8
- Veräußerung des Miteigentums am eigenen Haus nach  
Ehescheidung kann Steuerpflicht auslösen! ..... 12

## Praxismanagement

- Das 40-jährige Dienstjubiläum – eine spannende Zeitreise  
durch das Berufsleben einer ZFA ..... 13
- Mehr Effizienz bei weniger Stress – Praxisabläufe mit QM  
erfolgreich organisieren! ..... 16
- Zahnarztpraxen brauchen eine Strategie, um ihren  
CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu verringern ..... 19





QM-REFRESHER (TEIL 5)

## Mehr Effizienz bei weniger Stress – Praxisabläufe mit QM erfolgreich organisieren!

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

! Erfolg ist stets Teamarbeit. Nachhaltiger Erfolg kann nicht entstehen, wenn Sie zwar zusammen arbeiten, aber nicht zusammenarbeiten. Ein Team aus Einzelkämpfern hat mannigfaltige Reibungsverluste, die enorm viel Energie und Zeit kosten. Dies kann man mit einer abgestimmten und vertrauensvollen Zusammenarbeit vermeiden. !

### Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten

Stellen Sie sich Ihren Praxisalltag wie einen Staffellauf vor. Je besser die einzelnen Sportler die Staffelstabübergabe trainieren, desto schneller und erfolgreicher ist das gesamte Team. Misslingt eine Stabübergabe, müssen sich alle nachfolgenden Sportler umso mehr anstrengen, um die verlorene Zeit aufzuholen. Der oberste Platz auf dem Siegerpodest gebührt dem Team, dessen Lauf schnell, präzise und mit exakter Staffelstabübergabe erfolgt ist.

Auf den Praxisalltag übertragen, bedeutet das: Sorgen Sie für klare Zuständigkeiten inklusive einer sinnvollen Vertretungsregelung und achten Sie darauf, dass jeder einzelne Mitarbeiter das übergeordnete Ziel „den gemeinsamen Sieg“ – die perfekte Patientenversorgung – stets im Blick behält.

Der bestmöglich versorgte Patient soll zum Mittelpunkt des gemeinsamen Handelns werden. Es gilt, jeden einzelnen Patienten zu begeistern. Ihn zum überzeugten Weiterempfehlen zu machen. Dies ist das Ziel. Nicht mehr und nicht weniger. Alle Abläufe sollten so organisiert sein, dass sie in ihrer Gesamtheit maximal im Fluss sind. Dazu muss jeder im Team genau wissen, wie sein Beitrag zu diesem übergeordneten Ziel aussieht.

Die QM-Richtlinie fordert, dass die Organisationsstruktur, Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen der Praxis schriftlich festgelegt sind. Hierbei müssen insbesondere alle sicherheitsrelevanten Prozesse berücksichtigt werden.

### Prozesse und Ablaufbeschreibungen

Die Zuständigkeiten zu definieren, ist der erste Schritt. Wer ist für Konstanzprüfungen, Einkauf, Gerätemanagement, Gefahrstoffe, Mitarbeiterunterweisungen etc. zuständig? Dies gilt es klar festzulegen.

Im nächsten Schritt geht es dann darum, die definierten Aufgaben in der Praxis umzusetzen. Erfahrene Mitarbeiter bewältigen dies meist mit Leichtigkeit. Sie wissen genau, wie das Lasergerät eingestellt werden muss oder in welcher Schublade sich Materialien oder Instrumente befinden.

Praxisarbeit ist wie ein Staffellauf: stürzt einer, verfehlen alle das Ziel

Die bestmögliche Versorgung des Patienten steht im Mittelpunkt

Definieren Sie stets feste Zuständigkeiten

Doch wie steht es um die Kollegen, die gerade angefangen haben und meist ins kalte Wasser geworfen werden? Wie können Sie diese produktiv abholen und sie unterstützen, nicht nur leistungsbereit, sondern auch leistungsfähig zu sein? Wie können Abläufe transparent und nachvollziehbar gestaltet werden?

Ganz einfach: Es braucht eine verständliche Kommunikation und sinnvolle, pragmatische Arbeitsanweisungen. Allein Musterdokumente bringen Sie hier jedoch leider keinen Schritt weiter. Vielmehr gilt es, Ihre Abläufe zu durchdenken und kurz und knapp zu Papier zu bringen. Gerade Behandlungen können so optimal vorbereitet und die Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit damit massiv verbessert werden. Musterdokumente können hier als Inspiration dienen, aber sie sind nicht die entscheidende Stellschraube.

Nutzen Sie bei der Erstellung der Ablaufanweisungen das Know-how Ihrer langjährigen Mitarbeiter. Denn für alteingesessene Mitarbeiter sind Behandlungsabläufe meist Routine. Für neue Mitarbeiter hingegen ist die Komplexität von Behandlungsabläufen nicht zu unterschätzen. Mit gut durchdachten und detaillierten Ablaufbeschreibungen können Sie vielen Fehlern vorbeugen und Mehrarbeit erheblich reduzieren.

Berücksichtigen Sie bei der Erstellung von Ablaufbeschreibungen z. B. folgende Fragen:

- Welche Termine gehören zur jeweiligen Behandlung? (Beschreiben Sie die einzelnen Termine).
- Was muss vor dem Termin geregelt sein?
  - Ist der HKP genehmigt und gültig?
  - Welche Aufklärungsformulare werden benötigt?
  - Bis wann müssen diese der Praxis unterschrieben vorliegen, damit die Behandlung stattfinden kann?
  - Was muss bzgl. der Anamnese berücksichtigt, geprüft bzw. organisiert werden?
  - Werden besondere Materialien benötigt, die vor der Behandlung ggf. erst noch bestellt werden müssen?
  - Wurden die Laborarbeiten rechtzeitig geliefert? Muss das Labor vorab informiert werden?
- Wie bereiten Sie das Behandlungszimmer vor?
- Was muss für die Patienteninformation und Aufklärung organisiert und vorbereitet werden?
  - Gibt es Merkblätter, die dem Patienten nach der Behandlung mitgegeben werden?
  - Wie kann es gelingen, Compliance und Empowerment des Patienten so zu fördern, dass Komplikationen minimiert werden können?
- Wie erfolgt die Doku? Wie wird der Laborzettel richtig ausgefüllt?

All diese Punkte finden Sie auf keinem Musterdokument. Sie sind aber essenziell, damit Abläufe gut durchdacht sind und reibungslos funktionieren. Im Fokus steht immer der Patient mit seinen Risiken und Bedürfnissen. Im Fokus ist zudem immer der informierte und optimal vorbereitete Mitarbeiter

**Musterdokumente helfen, sind aber nicht die Lösung**

**Fragen zum Erstellen einer Ablaufbeschreibung**

sowie eine abgestimmte Praxisorganisation. In Form einer perfekt trainierten Staffelübergabe im Team. Vom Erstkontakt über die Behandlung bis zum Labor und zur Rechnungsstellung. Es beschert deutlich mehr Freude und Motivation, wenn die Standardabläufe klar geregelt sind.

## Routinen entlasten

Warum ist es jedoch so wichtig, Routinen zu schaffen? Routinen entlasten, sie sparen Energien und reduzieren Fehler. Das menschliche Gehirn verfügt nur über einen begrenzten Energiespeicher. Wenn wir unser Gehirn täglich mit neu zu überdenkenden Routineaufgaben belasten, bleibt entsprechend wenig Raum übrig und es droht die Gefahr der chronischen Erschöpfung.

Können Sie sich noch daran erinnern, wie Sie sich fühlten, als Sie einen neuen Job anfangen? Wie ging es Ihnen in den ersten Wochen? Ich vermute, Sie waren erschöpft. Das lag auch daran, dass Sie hoch konzentriert sein mussten, da es wenige oder keinerlei Routinen gab. Ihr Gehirn musste sich sehr anstrengen, um die neue Situation überhaupt erst zu erfassen und um keine Fehler zu begehen.

So ähnlich geht es Ihren Mitarbeitern, wenn für Standardabläufe Routinen fehlen. Sie sind erschöpft und noch viel wichtiger: Ohne Routinen fehlt die Voraussetzung für eine stabile Leistung und damit eine gleichbleibend hohe Qualität. Es fehlt die so wichtige Basis, von der aus Sie Ihre Praxis kontinuierlich weiterentwickeln und „auf die nächste Stufe heben“ können.

Wenn Sie Ihr Team entlasten möchten und Wert auf gleichbleibende Qualität legen, investieren Sie Zeit in die Beschreibung Ihrer Behandlungsabläufe. Schaffen Sie verlässliche Routinen. In Folge gewinnen Sie Zeit und vor allem Energie, um Ihre Prozesse weiter zu durchdenken und zu optimieren. Verbindlich und routiniert.

## Stets das Ziel im Auge behalten!

Berücksichtigen Sie den kompletten Prozess mit all seinen Zuständigkeiten und allen betroffenen Schnittstellen. Jeder im Team muss jederzeit wissen, wie der nächste Arbeitsschritt aussieht und was der Kollege benötigt, um optimal arbeiten zu können. Zusammenarbeiten. Mitdenken. Füreinander arbeiten. Sie werden bereits nach kurzer Zeit die Erfahrung machen, wie einfach sich der Arbeitsalltag gestalten lässt, wenn jeder nicht nur seine eigene Tätigkeit im Blick hat, sondern auch die Folgeschritte berücksichtigt. Lassen Sie uns eine offene Haltung kultivieren und Interesse dafür entwickeln, was und warum der Kollege etwas benötigt. Lassen Sie uns stets das Ziel im Auge behalten – den begeistertesten, optimal behandelten Patienten, der unsere Praxis mit Freude weiterempfiehlt.

### ➤ FORTSETZUNG FOLGT

- Im nächsten Beitrag vertiefen wir das Thema „Praxisabläufe erfolgreich organisieren“ – vom erfolgreichen Schnittstellenmanagement bis zum Thema „Vertragszahnärztliches Gutachterwesen“.

Neue Informationen  
fordern uns

Zusammenarbeiten  
Mitdenken  
Füreinander arbeiten

INFORMATION  
Teil 6 in der  
Juni-Ausgabe



**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.

**Bildnachweis** | Titelbild: © [panousi-fotografie.de](http://panousi-fotografie.de)

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