

ZP Zahnarztpraxis professionell

Erfolgreiches Praxismanagement im Team



Ihr Plus im Netz: zp.iww.de
Online | Mobile | Social Media

07 | 2023

Kurz informiert

- GbR-Gesellschafter darf nicht wegen eigener Betroffenheit von der Willensbildung der GbR ausgeschlossen werden 1
- Wirksame fristgemäße Kündigung einer nicht gegen das Coronavirus geimpften medizinischen Fachangestellten 1

Recht

- Unterzeichnung der schriftlichen Kündigung: Auch „Krickelkrakel“ ist erlaubt!..... 2
- Abmahnung wegen Verspätung – keine Rabattmarken sammeln, sofort gelbe Karte zeigen! 3
- Gemeinschaftspraxis mit zwei Ärzten darf als „Zentrum“ bezeichnet werden 4
- Urteil: Ärztesiegel „Top Mediziner“ ist irreführend..... 5
- Modernisierung des Personengesellschaftsrechts: Was ändert sich für Zahnärzte? 6

Steuern

- Telefonkosten: So gelingt der Steuerabzug! 8

Betriebswirtschaft

- Mit Benchmarks gegen die Inflation – ein Praxisfall 11

Digitalisierung

- Die Digitalisierung der Zahnarztpraxis – wo stehen wir aktuell? 13

Praxismanagement

- Die Zukunft Ihrer Praxis langfristig planen: So entwickeln Sie Ihre Praxisstrategie 16
- Vom High-TECH zum High-TOUCH – der Patient im Fokus..... 19



QM-REFRESHER (TEIL 7)

Vom High-TECH zum High-TOUCH – der Patient im Fokus

von Jutta Oischinger, Qualitätsmanagement für Zahnarztpraxen, Dachau, qm-oischinger.de

Langfristig erfolgreich kann nur sein, wem es gelingt, mit seiner Arbeit einen kontinuierlichen Mehrwert für seine Patienten zu schaffen. Zufriedene Patienten bedeuten aber noch lange keinen „treuen, wertschöpfenden Patientenstamm“. Im folgenden Beitrag lesen Sie, welche Maßnahmen des Qualitätsmanagements (QM) Ihnen helfen, Ihre Patienten sicher zu behandeln und so am Ende „rundum glücklich“ zu machen. |

Zufriedenheit ermitteln: die Patientenbefragung

Wer seinen Patienten *zufriedenstellt*, bietet ihm genau die Leistung, die er erwartet. Das ist okay. Aber hier sind wir noch weit entfernt vom treuen, wertschöpfenden und vor allem begeisterten Empfehler. Denn wer nicht hochzufrieden ist, der ist auch wechselwillig, sobald sich eine bessere Option ergibt. Topmoderne Geräte, ansprechende Räumlichkeiten, freundliches Personal – all dies wird inzwischen knallhart vorausgesetzt. Was hingegen wirklich den Unterschied ausmacht, ist die gelungene Verbindung von High-TECH und High-TOUCH, dem Zwischenmenschlichen. Das Sich-Engagieren für den Patienten. Seine individuellen Bedürfnisse, Anforderungen und Wünsche zu kennen und diese in der Praxis nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

Wer langfristig erfolgreich sein möchte, sollte seine Patienten regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit befragen. Eine turnusmäßige Patientenbefragung ist auch explizit vom G-BA gefordert. Falls Sie hier aktuell noch zögern, gehen Ihnen wertvolle Informationen verloren. Denn Ihre Patienten sind die besten Berater, die Sie sich ins Haus holen können: Ihre Patienten kennen ihre Bedürfnisse am besten und können Ihnen eine ganz persönliche – ja die beste – Rückmeldung geben. Dabei muss eine Befragung keinesfalls bürokratisch ausufern, hierfür gibt es ganz einfache und praktische Lösungen, wie sie z. B. unter www.de/zp > Abruf-Nr. 49043637 beschrieben sind.

Patienteninformation und Aufklärung

Zur **Patienteninformation** gehören laut QM-Richtlinie des G-BA *„Informations- und Aufklärungsmaßnahmen, die dazu beitragen, dass Patienten besser im Behandlungsverlauf mitwirken und gezielt zur Erhöhung ihrer eigenen Sicherheit beitragen können. Für den punktgenauen Einsatz im individuellen Arzt-Patienten-Kontakt wird eine Zusammenstellung zuverlässiger, verständlicher Patienteninformationen sowie von Angeboten von Selbsthilfeorganisationen und Beratungsstellen gepflegt.“* Die Frage lautet: Welche Behandlungen bieten wir an und welches Info- und Aufklärungsmaterial möchten und müssen wir verwenden? Braucht es mehrsprachiges Material? Sind wir gesetzeskonform aufgestellt? Auch hier richtet sich die Antwort nach Ihrer Patienten Klientel.



Machen Sie Ihre Patienten zu begeisterten Empfehlern!



IHR PLUS IM NETZ

Hier mobil weiterlesen



Patienten sollen den Behandlungsverlauf aktiv mitgestalten

Schmerzmanagement und Arzneimitteltherapiesicherheit

„Bei Patienten mit bestehenden sowie zu erwartenden Schmerzen erfolgt ein **Schmerzmanagement** von der Erfassung bis hin zur Therapie, das dem Entstehen von Schmerzen vorbeugt, sie reduziert oder beseitigt. Dabei sollen Akutschmerzen – möglichst mit validierten Instrumenten – standardisiert aus Patientensicht erfasst, ggf. im akuten Therapieverlauf wiederholt erfasst, bürokratiearm dokumentiert und nach einem individuellen Behandlungsplan behandelt werden. Selbstverständlich werden die Patienten in die Therapieentscheidungen aktiv einbezogen.“ Welche Maßnahmen ergreifen Sie zur Vorbeugung, Reduzierung und Beseitigung von Schmerzzuständen? Und existieren diesbezüglich feste Workflows?

ARCHIV



Hier mobil weiterlesen



Stellen Sie sich diese Frage auch in puncto **Arzneimitteltherapiesicherheit**. Die QM-Richtlinie versteht hierunter „die Gesamtheit der Maßnahmen zur Gewährleistung eines optimalen Medikationsprozesses mit dem Ziel, Medikationsfehler und damit vermeidbare Risiken für die Patienten bei der Arzneimitteltherapie zu verringern“ – dies gilt auch für das begrenzte Verordnungsspektrum in der Zahmedizin (Details in ZP 09/2018, Seite 1).

Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen

Das vom G-BA geforderte Thema „Sturzprävention“ gehen Sie am besten mit dem Blick durch die „Unfallbrille“ an: Wo lauern in der Praxis Sturzgefahren? Und welche Maßnahmen ergreifen Sie in Ihrer Zahnarztpraxis, um Sturzgefahren und -risiken zu erkennen und zu beseitigen oder zu reduzieren? Denken Sie hier z. B. an die (mindestens) jährliche Mitarbeiterunterweisung „Leitern und Tritte“ oder auch an eine Analyse von Stolperfällen wie beschädigte Bodenbeläge oder lose Kabel, um nur einige zu nennen. Gehen Sie gemeinsam mit Ihrem Team regelmäßig für 10 Minuten auf die Suche.

Prävention von und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt

Relativ neu mit dazugekommen ist das Thema „Prävention von und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt“. Laut G-BA ist es das Ziel, „*Missbrauch und Gewalt insbesondere gegenüber vulnerablen Patientengruppen vorzubeugen, zu erkennen und adäquat darauf zu reagieren und auch innerhalb der Einrichtung zu verhindern.*“ Erster Schritt ist hierbei die Sensibilisierung des Teams. Denn Verletzungen im Bereich von Mund, Kiefer und Gesicht gehören zu den häufigsten Folgen häuslicher Gewalt. Nicht immer erfolgt die Konsultation des Zahnarztes dabei zeitnah, zum Teil liegen die Verletzungen schon eine deutliche Zeit zurück. Zahnärzten kommt somit eine entscheidende Rolle beim Erkennen häuslicher Gewalt zu. Im Falle von häuslicher Gewalt müssen Zahnarzt und Team die nächsten Schritte kennen: lesen Sie hierzu den Beitrag „Neues Gesetz erlaubt es Zahnärzten, bei Kindeswohlgefährdungen das Jugendamt zu informieren“ unter www.de/zp > Abruf-Nr. 47393239.

ARCHIV



Hier mobil weiterlesen



INFORMATION



Fortsetzung folgt!

WEITERFÜHRENDER HINWEIS

- Im nächsten Beitrag widmen wir uns dem Thema „Mitarbeiter“. Sie erfahren u. a., wie Sie als Führungskraft Mitarbeiter dazu bewegen, langfristig bei Ihnen zu bleiben.

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

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

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 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,
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:

- 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, Internet: 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 © [poplasen – stock.adobe.com](http://poplasen-stock.adobe.com), Umschlag-Seite 2: René Schwerdtel (Voß, Kreutzer)

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