

ZP Zahnarztpraxis professionell

Management · Steuern · Recht



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

11 | 2023

Kurz informiert

- Das „Heizungsgesetz“ tritt zum 01.01.2024 in Kraft:
Was Sie jetzt als Immobilienbesitzer wissen müssen! 1
Jetzt noch Honorarforderungen vor Verjährung sichern! 1

Betriebswirtschaft

- Praxiswachstum durch mehr Prophylaxe 2

Steuern

- Vier lukrative Steuersparmöglichkeiten zum Jahreswechsel 3
Betriebsveranstaltungen: Grenzwerte kennen und anwenden! 5

Recht

- Die erste Kopie der Patientenakte ist kostenlos:
EuGH entscheidet Streit über Kosten der Kopie 8
Oberlandesgericht Dresden erleichtert die Abwehr
von Haftungsklagen gegen Zahnärzte 10
„Pool-Arzt“ im vertragszahnärztlichen Notdienst
nicht automatisch selbstständig 12

Praxismanagement

- Praxismarketing und Patient Journey: Erkenntnisse vor dem
Hintergrund der Digitalisierung 13
Endlich mehr Zeit: Geben Sie Ihrem Team mehr Verantwortung 16
Gemeinsam immer besser werden –
mit QM zum dauerhaften Erfolg 19



QM-REFRESHER (TEIL 11)

Gemeinsam immer besser werden – mit QM zum dauerhaften Erfolg

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

Qualitätsmanagement (QM) kann nur erfolgreich und nachhaltig funktionieren, wenn Sie als Führungskraft dessen Wert und Bedeutung erkennen. Wenn Sie QM als zentrales Thema definieren und dauerhaft die notwendigen Ressourcen zur Umsetzung schaffen. QM-Aufgaben sind keine Zusatzaufgaben – sie sind vielmehr Praxisaufgaben von elementarer Bedeutung, die regelmäßig umgesetzt werden wollen.

QM in den Arbeitsalltag integrieren

QM möchte nicht zu 100 Prozent perfekt sein. Dies ist weder realistisch noch wirtschaftlich. Vielmehr möchte QM zu einer den Alltag verbessernden und bereichernden Gewohnheit werden und hilfreiche Voraussetzungen für reibungslose Abläufe und mehr Rechtssicherheit schaffen.

QM hat nicht nur mit Technik, sondern vielmehr mit Menschen zu tun. Deshalb kann QM nur gelingen, wenn Sie QM einfach und pragmatisch angehen. Es geht um diese einfache Haltung, die immer mitschwingt: „Wir möchten immer besser werden!“ Es geht darum, gute Gewohnheiten zu etablieren und diese in den Arbeitsalltag einzubinden.

Und wie gelingt es, sich gute Gewohnheiten anzueignen?

- Wenn sie leichtfallen.
- Wenn sie klar terminiert sind.
- Wenn der Sinn dahinter klar ist und verstanden wird.
- Wenn es konkrete Handlungen sind.

Wir sprechen z. B. über das morgendliche Stand-up im Team oder über eine gute und wertschätzende Kommunikation mit klaren Feedback-Regeln. Etablieren Sie z. B. PERMA-Lead® und steigern Sie damit die Bindung Ihrer Mitarbeiter. Details hierzu lesen Sie in ZP 06/2022, Seite 13.

Ein wichtiger Baustein ist z. B. ein fest terminiertes Teammeeting zu Beginn des Jahres. In diesem lässt man das vergangene Jahr Revue passieren und reflektiert alle Learnings, um dann kraftvoll in das neue Jahr zu starten. Was sind unsere Ziele? Wo möchten wir hin? Was erwartet Ihr Team von Ihnen als Führungskraft oder den Kollegen? Führen Sie auch gleich zum Jahresauftakt-Meeting alle aktuellen Unterweisungen durch, sodass Sie für den Rest des Jahres solide aufgestellt sind.

Dies ist der Mehrwert der guten Gewohnheiten. Schaffen Sie Raum für Austausch. Schaffen Sie Raum, Abläufe zu durchdenken und diese gemeinsam immer weiter zu verbessern.



QM hat mit Menschen zu tun



ARCHIV

PERMA-Lead erklärt



Schaffen Sie Raum für Austausch

Holen Sie Ihr Team
bei Entscheidungen
ins Boot!

Treten Sie in regelmäßigen Intervallen aus Ihrem Hamsterrad heraus, um eine Vogel- oder externe Perspektive einzunehmen. Planen Sie hierfür feste Zeiten ein und heben Sie Ihre Praxis konsequent und kontinuierlich auf die nächste Stufe. Dieser Entwicklungsprozess schenkt ein enormes Maß an Freude, positiver Energie und Erfüllung.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass Mitarbeiter hervorragende Ideen haben, um Abläufe zu verbessern. Holen Sie sie ins Boot! Nutzen Sie die Dynamik des Crowdsourcings. Fördern Sie „co-kreative“ Lösungsansätze: „Wie seht ihr das? Wie können wir verbessern?“

Führen Sie jährliche Befragungen durch, in denen Sie auch Verbesserungsvorschläge abfragen. Finden Sie heraus, bei welchen Tätigkeiten sich Ihre Mitarbeiter lebendig fühlen.

Machen Sie es sich zum Ziel, kontinuierlich ein Prozent besser zu werden, und konzentrieren Sie sich auf die sogenannten Schlüsselmomente, wie z. B.: „Mit welchen konkreten Stellschrauben können wir den ersten oder letzten Eindruck in der Praxis verbessern?“

Positive Team-
energie steckt an –
auch Ihre Patienten!

Wer weiß, dass das menschliche Gehirn nach einer Bestätigung des ersten Eindrucks sucht, kann diesen Effekt einfach und gezielt für sich nutzen und mit leicht anwendbaren Mitteln begeisterte Patienten generieren und zum Weiterempfehlen anregen. Ohne komplexes, kostenaufwendiges Marketing, sondern durch Mund-zu-Mund-Propaganda bei Kollegen, Familie, Nachbarschaft. In der Folge werden Sie immer mehr Wunschpatienten gewinnen. Die Arbeit mit der Lieblingsklientel wird auch Ihren Mitarbeitern mehr Freude bereiten und diese werden ihre Arbeits- und wertvolle Lebenszeit gerne weiter in Ihre Praxis investieren.

QM ist nicht nur für den Chef und die QM-Beauftragte

QM betrifft alle: Angefangen bei der Direktorin des ersten Eindrucks (der enorm wichtig ist) am Empfang über die Aufklärung, Behandlung, Prophylaxe, den Kontakt zum Labor bis hin zur professionellen Abrechnung.

Alle Mitarbeiter dieser Kompetenzstationen sind inspirierende Reisegefährten. Sie bringen ihre individuellen Ressourcen, Ideen und Stärken mit, die nur zu gerne endlich aus den lastenschweren Wanderrucksäcken befreit werden möchten, um ihren wertvollen, bereichernden Beitrag zu leisten.

Motiviert ins neue
Jahr starten

PRAXISTIPP | Das Jahr neigt sich dem Ende zu. Nutzen Sie die positive Energie des neuen Jahres, Ihre Praxis, Ihr Team, Ihr Miteinander neu zu ordnen und noch mehr Spaß im Praxisalltag zu gewinnen! Selbst kleine Vorhaben, die auf den ersten Blick banal klingen, können große Wirkung erzielen, so z. B. dankbar zu sein – etwa für die Kollegialität im Team oder auch die ehrliche, aber respektvolle Ansprache, wenn es mal etwas zu kritisieren gibt. Wichtig ist, dass alle das Vorhaben unterstützen und einen Sinn darin sehen. Dann ist die Umsetzung schnell geschafft.

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: © panousi-fotografie.de

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