

# Professionelles Praxismanagement als Erfolgskonzept

## 49. Bayerischer Zahnärztetag für das Praxispersonal

*In den bayerischen Zahnarztpraxen wird Praxismanagement mit all seinen Facetten immer mehr zur Basis des Erfolgs. Mit der Einführung des Qualitätsmanagement-Systems der Bayerischen Landeszahnärztekammer (BLZK) in der Praxis wird oft erst klar, welche Ressourcen im Verborgenen schlummern. Daher steht auch das Programm für das Zahnärztliche Personal auf dem 49. Bayerischen Zahnärztetag vom 16. bis 18. Oktober in München unter dem Thema: „Professionelles Praxismanagement als Erfolgskonzept“.*

Wie bei den vergangenen Bayerischen Zahnärztetagen gibt es auch in diesem Jahr wieder ein zweitägiges Kongressprogramm speziell für das Praxisteam. Am Freitag, den 17. Oktober, stehen vier Workshops auf dem Programm. Den Anfang macht Irmgard Marischler aus dem niederbayerischen Bogen mit einem GOZ-Update, das die Sicherheit im Umgang mit der Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ) in den Mittelpunkt stellt.

### **Themen aus der Praxis**

Auch die anderen Workshops sind rund um aktuelle Themen aus der Praxis gestaltet. So wird ein allgegenwärtiges Problem, die Frage nach der Hygiene als Baustein des QM, von Marina Nörr-Müller aus München kompetent abgehandelt. Die Stolpersteine eines Praxisalltags möchte im Anschluss Christine Rieder aus Starnberg mit ihrem Workshop „Erfolgreiches Beschwerdemanagement und Patientenzufriedenheit“ aus dem Weg schaffen.

Die Situation, in der die gute Laune des gesamten Praxisteams durch einen unzufriedenen Patienten vernichtet wird, kennt jeder. Konzepte für zufriedene Patienten zeigt Christine Rieder. Zum Wohlbefinden der Patienten, wie auch des gesamten Praxisteams, trägt außerdem sicher der Workshop von Betül Yaman aus Freiburg bei, die über ein professionelles Erscheinungsbild und professionelle Umgangsformen referiert.

Am Samstag, den 18. Oktober, beginnt das Programm mit Dora M. Tarnoki aus München und ihrem Vortrag zum „Qualitätsmanagement als Erfolgsfaktor für die Praxis“. Selbst wenn einige

noch nicht den tieferen Sinn des Qualitätsmanagements entdeckt haben, werden sie nach diesem Vortrag schon in der darauf folgenden Woche ihr Qualitätsmanagement in die Hand nehmen.

### **Service für den Patienten**

Als Teil der Mundhygieneoffensive werden zahngesunde Ernährungstipps in den bayerischen Zahnarztpraxen immer wichtiger. Die Patienten interessiert dieses Thema immer mehr. Damit alle Fragen beantwortet werden können, schafft Dr. Rosemarie Clemm aus Berlin die nötigen Wissensgrundlagen. Zeit ist ein kostbares Gut. Daher ist Christine Rieder am zweiten Kongresstag noch einmal Zeiträubern auf der Spur und verspricht: „Effektives Zeitmanagement senkt Praxiskosten“. Den Abschluss des Kongresstags bildet der Vortrag von Dr. Kay von Lauchert mit Ausführungen zur Dokumentation in Wort und Bild – was ist möglich und was nötig. Die vielen technischen Neuerungen bieten immer mehr Möglichkeiten, alles zu dokumentieren. Aber, so fragt sich das Praxisteam: Was ist wichtig und was ist sinnvoll? Übertriebene Dokumentation schafft nicht nur Begehrlichkeiten bei den Kostenträgern. Sie kann von der breiten Kollegenschaft nicht geleistet werden. Andererseits können Unterlassungen zur Beweisnot, zum Beispiel vor Gericht, führen. Ziel des Referenten ist, das gesunde Maß an Dokumentation zu zeigen.

### **11. Deutscher Zahnärzte Unternehmertag**

Alle Kongressteilnehmer am Freitag, den 17. Oktober, sollten die Möglichkeit nutzen und am Abend zum 11. Deutschen Zahnärzte Unternehmertag kommen. „Zahnärzte zwischen Medizin und Markt“ lautet das Thema der Veranstaltung. Referenten sind Dr. Axel Seidel von der Prognos AG, Steuerberater Prof. Dr. Johannes Georg Bischoff und Dr. Rainer Hess, derzeit Vorsitzender des Gemeinsamen Bundesausschusses. Mit ihnen diskutieren die BLZK-Präsidenten Michael Schwarz und Christian Berger. Beim anschließenden Get-together in der Dentalausstellung klingt der Abend aus.