

# FRIELINGSDORF CONSULT

© 2010

Frielingsdorf Consult GmbH  
Kaiser-Wilhelm-Ring 50  
50672 Köln  
Tel. 0221 / 139 836-0  
info@frielingsdorf.de

Vortrags- und Seminarthemen

Übersicht

**TOP-THEMEN** ..... 4

    Gesundheitswesen im Aufruhr – vom Wandel profitieren ..... 4

    Moderne Kooperationsformen – Chancen und Risiken..... 5

    Praxisnetze – gründen, entwickeln, führen ..... 6

    Neue Honorarsystematik zum 01.07.2010 ..... 7

**THEMA 1 BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE PRAXISFÜHRUNG** ..... 8

    Unternehmen Arztpraxis – alles im Griff..... 8

    Prozesskostenrechnung für Praxis und Selektivverträge ..... 9

    Von Anfang an mit Plan zum Erfolg – Praxisgründerseminar ..... 10

    Die letzten 5 Jahre – Strategien zur Praxis-Abgabe ..... 12

**THEMA 2 PRAXISWERT** ..... 13

    Korrekte Praxiswertermittlung bei Praxisabgabe und Kooperationsgründung ..... 13

**THEMA 3 QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ARZTPRAXIS** ..... 15

    Basis-Workshop ..... 15

    QM-Blockseminar „Aufbau eines Praxis-QM-Systems“ ..... 16

    Datenschutz in der Arztpraxis ..... 17

**THEMA 4 MITARBEITERFÜHRUNG** ..... 18

    Personalauswahl: Wie Sie die richtigen Mitarbeiterinnen finden und binden ..... 18

    Der Arzt als Führungskraft: Führen zum Erfolg ..... 19

    Teamführung und Konfliktmanagement für Führungskräfte ..... 20

    Praxiserfolg durch professionelle Mitarbeitergespräche ..... 21

    Souveräner Umgang mit anspruchsvollen Gesprächssituationen im Arbeitsalltag ..... 22

**THEMA 5 KOMMUNIKATION UND SERVICE IN DER ARZTPRAXIS**..... 23

    Die Arztpraxis als Dienstleistungsunternehmen: Erfolg durch Service und  
 Patientenorientierung ..... 23

    Patientenempfang professionell gestalten: „Sie haben keine zweite Chance für  
 einen guten ersten Eindruck“ ..... 25

    Grundlagen service- und patientenorientierter Kommunikation ..... 26

    Patientenbetreuung am Telefon: Das Telefon als Visitenkarte der Arztpraxis ..... 27

    Erfolgreicher Umgang mit sich selbst und Patienten ..... 28

Reklamationsgespräche souverän und erfolgreich führen .....	29
Souverän trotz Praxis-Stress: Selbst- und Zeitmanagement in der Arztpraxis .....	30
Ärger im Praxisteam: Konflikte konstruktiv bewältigen .....	31
Englisch für Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte .....	32
<b>THEMA 6</b> <b>DIE IGeL-PRAXIS</b> .....	<b>33</b>
Auf- oder Ausbau eines IGeL-Angebotes: Was geht – was geht nicht? .....	33
Die rechtssichere IGeL-Praxis – Recht und Steuern beim IGeLn .....	34
IGeL-Modul I: Erfolgsstrategien für Kommunikation und Verkauf von IGeL- Leistungen .....	35
IGeL-Modul II: IGeL-Beratungsgespräche professionell führen .....	36
IGeL-Modul III: Erfolgreiches IGeLn – Teamwork zwischen Arzt und Praxis-Team .....	37
Aufbau eines Selbstzahlerzentrums am Beispiel AGILA, Lampertheim .....	39
<b>THEMA 7</b> <b>EIGENE SEMINARE ZUM ERFOLG FÜHREN</b> .....	<b>40</b>
Train-the-Trainer: Patientenschulungen erfolgreich durchführen .....	40
Moderatoretraining – Besprechungen ergebnisorientiert leiten .....	41
Vortragstechnik für Mediziner .....	42
Vortragstechnik in Englisch für Mediziner .....	43
<b>KONTAKT</b> .....	<b>44</b>

Wenn auf den folgenden Seiten die männliche Form eines Nomens benutzt wird, beinhaltet dies immer auch das weibliche Pendant und umgekehrt. Zugunsten des Textflusses wird auf die ausführliche Nennung verzichtet.

## TOP-Themen

### Gesundheitswesen im Aufruhr – vom Wandel profitieren

Demografischer Wandel, medizinischer Fortschritt und Erwerbslosigkeit stellen die traditionellen deutschen Sozialsysteme, deren Finanzierung an die Arbeitseinkommen gekoppelt ist, vor massive Probleme.

Die Gesundheitspolitik hat zur Bewältigung dieser Probleme im Jahre 2004 einen grundlegenden Umbau des deutschen Gesundheitswesens eingeleitet. Mit einer schnellen Abfolge von politischen Veränderungen ist seither deutlich mehr Markt und Wettbewerb in das bisher wohl behütete GKV-System eingezogen. Kennzeichnend für den politisch gesteuerten Wandel sind die Einführung des Medizinischen Versorgungszentrums, die Förderung von Direktverträgen zwischen Ärzten und Krankenkassen sowie die zunehmende Pauschalierung der Vergütung.

Die aktuelle Situation bedeutet für die Akteure Chance und Risiko gleichermaßen. Während sich durch Fusionen im Klinik- und Kassenbereich bereits mächtige Interessensgruppen rund um das Gesundheitswesen in Position bringen, heißt es auch für den niedergelassenen Arzt, sich gezielt eine günstige Ausgangsposition zu verschaffen.

#### Zielgruppe

→ Ärzte

#### Zielsetzung

Das Seminar gibt zunächst einen Überblick über die aktuellen und künftigen Rahmenbedingungen und zeigt dann anhand von Beispielen auf, wie diese neuen Regelungen von niedergelassenen Ärzten in innovative Projekte umgesetzt werden können. Das Seminar bietet ausreichend Zeit für Diskussionen mit dem Dozenten.

#### Themenschwerpunkte

- **Der Wandel in vollem Gange: Was bringt die Gesundheitspolitik?**
  - Die Finanzierungslücken und wie sie geschlossen werden?
  - Drohende Unterversorgung und Zukunft der Bedarfsplanung
  - Abrechnungssystematik ab 2010: RLV und Orientierungspunktwerte
- **Traditionelles Praxisstrategie-Modell**
  - Klassische Kooperationsformen: Wertvoller denn je!
  - Praxiswert „0“? Keineswegs ausgemacht
  - Engagement in regionalen Netzwerken
- **Innovatives Praxisstrategie-Modell**
  - Die Praxiskette: Kurzfristig lukrativ – strategisch vorteilhaft
  - Erwerb weiterer Zulassungen und Budgets
  - Lohnen sich Filialisierungskonzepte?

## Moderne Kooperationsformen – Chancen und Risiken

Mit einer schnellen Abfolge von politischen Veränderungen hat der Gesetzgeber in den letzten Jahren deutlich mehr Markt und Wettbewerb in das bisher wohl behütete GKV-System eingeführt. Kennzeichnend für den politisch gesteuerten Wandel sind die Einführung des Medizinischen Versorgungszentrums, die Förderung von Direktverträgen zwischen Ärzten und Krankenkassen sowie die zunehmende Pauschalierung der Vergütung.

In der Folge bieten sich heute erhebliche Chancen für den niedergelassenen Arzt. Andererseits wachsen im Vergleich zu früheren Jahren auch die ökonomischen Risiken – zum Teil in existenzbedrohende Größenordnungen. Risiken von diesem Kaliber kann kein Arzt mit dem üblichen Managementstil des Einzelkämpfers wirksam kontrollieren.

Strategisch zählt im Gesundheitssystem der Zukunft vor allem eines: Einfluss und Bedeutung in der regionalen Gesundheitsversorgung. Neue gesetzliche Rahmenbedingungen bieten dem niedergelassenen Arzt dazu heute – neben den klassischen Kooperationsformen – eine Fülle von bislang unbekanntem Möglichkeiten.

### Zielgruppe

→ Ärzte

### Zielsetzung

Der Schwerpunkt der Seminarveranstaltung liegt darin, den teilnehmenden Ärzten über die Presse- und KV-Berichterstattung hinausgehende Kenntnisse über die Möglichkeiten moderner Kooperationsformen zu vermitteln. Dazu werden zahlreiche erfolgreich realisierte Projektbeispiele erläutert. Nach dem Seminar besteht die Möglichkeit zur intensiven Diskussion mit dem Dozenten.

### Themenschwerpunkte

- **Update klassische Kooperationsformen**
  - Gemeinschaftspraxis, Praxisgemeinschaft und Apparategemeinschaft
  - Die Teilgemeinschaftspraxis als Sonderfall
  - Praxiswert „0“? Keineswegs ausgemacht
- **Ausbau der Wettbewerbsposition durch Praxis-Wachstum**
  - Integration von angestellten Ärzten / Erwerb weiterer Zulassungen
  - Interessante Alternative zum Job-Sharing: Die Teilung der Zulassung
  - Für wen lohnen sich Filialisierungskonzepte?
- **Überörtliche Kooperationsformen**
  - Überblick über rechtliche Rahmenbedingungen
  - Vorteile einer Praxiskette (ÜBAG)
  - Faire Honorarverteilung: Die „interne KV“
  - Bewahrung der Autonomie der einzelnen Partner
  - Bisherige Erfahrung aus Gründung und Führung von Praxisketten

## Praxisnetze – gründen, entwickeln, führen

Praxisnetze gibt es seit vielen Jahren und das aus gutem Grund. Denn mit einer schnellen Abfolge von politischen Veränderungen hat der Gesetzgeber in den letzten Jahren deutlich mehr Markt und Wettbewerb in das bisher wohl behütete GKV-System eingeführt. Die daraus entstandenen Chancen und Risiken kann kein Arzt mit dem üblichen Managementstil des Einzelkämpfers wirksam kontrollieren.

Strategisch zählt im Gesundheitssystem der Zukunft daher vor allem eines: Einfluss und Bedeutung in der regionalen Gesundheitsversorgung. Regionalen Einfluss im erforderlichen Umfang haben jedoch weder KV (Landesebene) noch Berufsverbände (Bundesebene). Das von Ärzten selbst organisierte Praxisnetz stellt daher heute – neben den vorhandenen Interessensvertretungen – eine Art Lebensversicherung dar.

Leider stagnieren viele Praxisnetze, nachdem sie mit viel Hoffnung und Motivation gegründet wurden. Es fehlt in den allermeisten Fällen an Verbindlichkeit und Aktivität der Netz-Mitglieder, um die selbst gesteckten Ziele (zum Beispiel den Abschluss von Selektivverträgen mit den Kassen) zu erreichen.

### Zielgruppe

→ Jeder interessierte Akteur im Gesundheitswesen!

### Zielsetzung

Dass es auch anders gehen kann, beweisen bundesweit eine Hand voll Netze. Das Seminar gibt einen Überblick rund um das Thema Praxisnetze und vermittelt an konkreten Beispielen die positiven Erfahrungen aus 10 Jahren Netzberatung. Nach dem Seminar besteht die Möglichkeit zur intensiven Diskussion mit dem Dozenten.

### Themenschwerpunkte

- **Motivation, Gründung und Finanzierung**
  - Welche Rechtsform ist die richtige?
  - Finanzierungsformen für Praxisnetze
  - Verbindlichkeit im Netz
  
- **Netz-Strukturen aufbauen**
  - Aufgabenverteilung in Vorstand und Netz-Geschäftsstelle
  - Aktivität der Mitglieder sicherstellen
  - Erhebung von Versorgungsdaten im Netz
  - Entwicklung von medizinischen Standards
  - Option: Die Management-GmbH
  
- **Verantwortung in der Region übernehmen**
  - Vorbereitung und Durchführung von Kassenverhandlungen
  - Kalkulation von Prozesskosten
  - Abrechnung von Kassenverträgen

## Neue Honorarsystematik zum 01.07.2010

Das Honorarsystem für niedergelassene Ärzte wird erneut verändert. Bereits zum 01.07.2010 steht die nächste Reform an. Auch hier gilt es, die Besonderheiten der jeweils aktuellen Abrechnungssystematik schnellstmöglich und in der Tiefe zu verstehen, um wirtschaftliche Chancen zu nutzen.

Die mit Wirkung zum 01.01.2009 eingeführte Systematik wird weiter entwickelt. Die bisherigen Erfahrungen mit der Honorarverteilung wurden aufgegriffen und münden in eine neue veränderte Verteilung der zur Verfügung stehenden Gelder.

Zusätzlich zu den im Beschluss definierten Bestimmungen zur Aufteilung der Gelder in einen haus- und fachärztlichen Versorgungsbereich, werden neben den Regelleistungsvolumen nunmehr sogenannte qualifikationsabhängige Zusatzvolumen (QZV's), die in Abhängigkeit der praxisindividuellen Leistungserbringung zugewiesen werden, neu eingeführt.

Nur der Praxisinhaber, der die neuen Bestimmungen kennt, ist in der Lage, sich darauf einzustellen und damit den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis zu sichern.

### Zielgruppe

- Ärzte aller Fachgruppen

### Zielsetzung

In diesem Seminar stellt der EBM-Experte zunächst die Neuerungen kompakt und verständlich vor und zeigt sodann die Konsequenzen auf. Welche Praxisprofile profitieren von der neuen Honorarverteilung und welche werden zu den Verlierern gehören?

Neben der Beschreibung von Neuerungen zeigt der Dozent zudem Honorar-Strategien und Risiken auf, die über den Inhalt eines reinen Infoseminars hinausgehen.

Die Inhalte werden auf die jeweilige Fachgruppe abgestimmt. Im Rahmen des Seminars besteht die Möglichkeit, spezifische Fragestellungen, auch im Rahmen von Fallbeispielen, darzustellen und die daraus resultierenden Abrechnungsfragen zu diskutieren. Nach dem Seminar besteht die Möglichkeit zur intensiven Diskussion mit dem Dozenten.

### Themenschwerpunkte

- Grundlagen - aktuelle Neuerungen
- Regelleistungsvolumen und QZV's
- Honorar und dessen Zusammensetzung
- Das Kleingedruckte - Chance und Risiko
- Praxisprofil: Wer gewinnt – wer verliert?
- Fazit, Umsetzungshinweise und Diskussion

## Thema 1 Betriebswirtschaftliche Praxisführung

### Unternehmen Arztpraxis – alles im Griff

Das Umfeld einer Arztpraxis ist heute sehr komplex und wandelt sich dynamisch. Die Folge: Die Anforderungen an den Praxisinhaber neben der reinen Medizin sind vielfältig. Planungs-, Kontroll- und Verwaltungsaufgaben sind jedoch häufig ungeliebt und werden bestenfalls als lästige, zumal unbezahlte Nebenpflichten verstanden.

Dennoch: Ein sicherer und stabiler Praxisbetrieb ist Grundvoraussetzung und Basis für die erfolgreiche medizinische Tätigkeit. Anders ausgedrückt: PRO Überblick und Sicherheit – CONTRA Bürokratie und Risiko. Wirkungsvolle Praxisabsicherung funktioniert mit geringem Aufwand, wenn immer wieder bewusst an vier Fragen gearbeitet wird:

1. Welche nicht-medizinischen Anforderungen werden an meine Praxis gestellt?
2. Wie kann ich die Erfüllung dieser Anforderungen am einfachsten sicherstellen?
3. Welche Auswirkungen können sich bei Nichterfüllung für mich ergeben?
4. Wie kann ich die möglichen Auswirkungen beeinflussen?

Dieser simple Ablauf kann bereits als „Risikomanagement“ bezeichnet werden, sofern er vom Praxisinhaber bewusst betrieben wird.

#### Zielgruppe

→ Ärzte

#### Zielsetzung

Das Seminar verschafft zunächst einen einfachen Überblick über die verschiedenen nicht-medizinischen Anforderungen an eine Praxis. Dann werden praxisnahe Lösungen und wirkungsvolle Abwehrstrategien vorgestellt, die in jeder Praxis Zeit sparen und Sicherheit verschaffen. Nach dem Seminar besteht die Möglichkeit zur intensiven Diskussion mit dem Dozenten.

#### Themenschwerpunkte

- **Unternehmensplanung für die Praxis**
  - Szenario 2010: Wettbewerb im Gesundheitswesen
  - Strategische Ausrichtung der Praxis
  - Finanzen: Bin ich rentabel und liquid?
- **Betriebswirtschaftliche Grundlagen einer Praxis**
  - Wie lese ich eine BWA?
  - Umsatzstruktur nach Leistungsarten (GKV und Selbstzahler)
  - Prozesskostenrechnung mit Kostenarten und Kostenstellen
- **Stabilisieren und Absichern der Praxis**
  - Minimierung von Risiken
  - Umgang mit Unvermeidbarem
  - Absicherung des Praxiswertes

## Prozesskostenrechnung für Praxis und Selektivverträge

Budgetierung, knappe Gewinne, Wettbewerb und Verhandlungen mit Krankenkassen – all das gab es früher nicht. Deshalb war eine an betriebswirtschaftlichen Kriterien orientierte Praxisführung damals keinesfalls Pflicht. Dies hat sich mittlerweile geändert. Wer seine Praxis heute ohne betriebswirtschaftliche Basiskenntnisse führt, wird über kurz oder lang mit hoher Wahrscheinlichkeit in wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten.

Eine gute Kenntnis der eigenen Praxisabläufe und eine ebenso gute Kenntnis der durch diese Abläufe ausgelösten Praxiskosten ist die beste Basis, um die ständig anstehenden betriebswirtschaftlichen Entscheidungen nicht aus dem Bauch heraus treffen zu müssen. Bauchentscheidungen haben zwar in vielen Bereichen durchaus ihre Berechtigung. In wirtschaftlichen Fragen kann man aber schnell danebenliegen. Besser und sicherer ist es daher, sich an Fakten zu orientieren.

Dass dies keineswegs besonders kompliziert sein muss, wird in diesem Seminar demonstriert.

### Zielgruppe

- Ärzte

### Themenschwerpunkte

- **Grundlagen der Betriebswirtschaft**
  - Glossar betriebswirtschaftlicher Grundbegriffe
  - Kostenarten und Kostenstellen
  - Deckungsbeitragsrechnung
  - Moderne Kennzahlen in der Praxis
- **Prozesskostenrechnung**
  - Definition von Kostenstellen der eigenen Praxis
  - Einführung in vorbereitetes Rechenschema (Papier oder XLS-Tool)
  - Berechnung von Prozesskosten ausgewählter Behandlungspfade
  - Ausbaumöglichkeiten für Praxis-Controlling
- **Anwendungsmöglichkeiten**
  - Vorbereitung von Kassenverhandlungen (Mindestpreis-Berechnung)
  - Überprüfung der Rentabilität von Praxis-Angeboten / Patientengruppen
  - Prüfung der Vorteilhaftigkeit von Investitionen

## Von Anfang an mit Plan zum Erfolg – Praxisgründerseminar

Die Anforderungen an einen Praxisgründer sind heute vielfältig. Wer eine Praxis übernommen hat oder kurz davor steht, dem stellen sich tausend Fragen. Einige davon wollen wir gemeinsam mit Ihnen diskutieren, um Ihnen den Start in die berufliche Selbständigkeit zu erleichtern.

### Zielgruppe

- Junge Ärzte (vor oder kurz nach der Niederlassung)

### Themenschwerpunkte

#### 1. Die Strukturen im ambulanten Gesundheitswesen

- **Überblick: Wohin entwickelt sich das Gesundheitswesen in den nächsten 3 Jahren?**
  - Der Gesundheitsfonds: Motor der Veränderung
  - Ausschreibungen im Gesundheitswesen: Zustände wie auf dem Basar?
  - Drohende Unterversorgung und Zukunft der Bedarfsplanung
- **Zukünftige Rahmenbedingungen**
  - Perspektiven im Gesundheitssystem
  - Die Gesundheitsreform
  - Demografie

#### 2. Abläufe bei der Niederlassung

- **Wie komme ich an eine vertragsärztliche Zulassung?**
  - Neugründung
  - Praxiskauf
  - Ausschreibungsverfahren

#### 3. Niederlassungsformen

- **Welche ist die richtige für mich?**
  - Einzelpraxis
  - Gemeinschaftspraxis
  - Medizinisches Versorgungszentrum
- **Kooperationsmodelle**
  - Vor- / Nachteile der verschiedenen Modelle
  - Wirtschaftlicher Nutzen
  - Fallbeispiele

#### 4. Bewertung

- Welcher Kaufpreis ist realistisch?
- Praxiswert: Einflussfaktoren und zukünftige Entwicklung

## 5. Abrechnung/Praxisstrategie

### → Wachstum als Überlebensstrategie? Chancen im KV-System

- Abrechnungssystematik ab 2009: Regelleistungsvolumen und EURO-EBM
- Erwerb weiterer Zulassungen und Budgets: Wirtschaftlich häufig sinnvoll
- Lohnen sich Filialisierungskonzepte?

## 6. Praxisführung: Aufgaben neben der Medizin

- Die 4 Säulen des professionellen Praxismanagements
- Kennzahlenmanagement

## Die letzten 5 Jahre – Strategien zur Praxis-Abgabe

Die Praxisabgabe ist heute kein Selbstläufer mehr. Zunehmend bleiben Praxen mangels Interessenten unverkäuflich. Tragisch für den betroffenen Praxisinhaber, denn der Praxiswert geht für die Alterssicherung verloren.

Das neue Gesundheitswesen, das Ärzte und Gesetzgeber durch Berufsrecht und Vertragsarztrecht derzeit gestalten, bietet jedoch abseits der ausgetretenen Trampelpfade alternative Möglichkeiten, einen angemessenen Gegenwert für das eigene *Lebenswerk Praxis* zu realisieren und dessen Fortbestand sicher zu stellen.

### Zielgruppe

→ Ärzte

### Zielsetzung

Dieser Workshop bietet als Komplettpaket einen Überblick über Chancen und Risiken und zeigt einen systematischen Weg auf, die Beendigung der eigenen medizinischen Tätigkeit systematisch zu planen und erfolgreich durchzuführen. Im Rahmen des Workshops besteht die Möglichkeit zur freien Diskussion, um die Anwendung der präsentierten Inhalte auf die individuelle Situation der Workshop-Teilnehmer sicherzustellen:

### Themenschwerpunkte

#### → Hat meine Praxis überhaupt noch einen Wert?

Die Praxiswerte stagnieren seit einigen Jahren. Das ambulante Gesundheitswesen ist im Umbruch. Selbst über das Ende der Bedarfsplanung wird bereits diskutiert. Wo bleibt in dieser Situation der Praxiswert? In Teil 1 des Workshops werden die Auswirkungen der neuen Gesetzgebung auf den Praxiswert analysiert.

#### → Planung der Praxisabgabe

Rechtzeitig planen bedeutet Sicherheit. Die Abwicklung eines Praxis-Verkaufs zieht sich oft länger hin als erhofft. Der Praxisinhaber sollte rechtzeitig vor dem geplanten Praxisabgabetermin mit den Vorbereitungen beginnen. In diesem Vortragsteil werden alle erforderlichen Schritte besprochen und in einem Zeitplan geordnet.

#### → Praxiswert: Einflussfaktoren und zukünftige Entwicklung

Einer fundierten Praxisbewertung kommt höchste Bedeutung zu, denn mit dem Erlös soll das eigene Lebenswerk gekrönt werden. Dieser Vortragsteil zeigt auf, wie sich der Praxiswert berechnet und wie er beizeiten positiv beeinflusst werden kann.

#### → Alternativen zur klassischen Praxisabgabe

Bundesweit bilden sich neuartige Versorgungsformen, die am Ankauf von Praxen interessiert sind. Als Alternative zur klassischen Praxisabgabe kommt heute die Veräußerung an ein Klinikum oder an eine Praxiskette in Frage. Die zu erzielenden Praxiswerte sind teilweise hoch attraktiv. Der letzte Vortragsteil liefert einen Überblick über am Markt auftretende Praxiskäufer und Hintergrundwissen für Verhandlungen.

Alle Teilnehmer erhalten den 15seitigen „Kassenarztberater zur Praxisbewertung“, der vom Dozenten verfasst wurde.

## Thema 2 Praxiswert

### Korrekte Praxiswertermittlung bei Praxisabgabe und Kooperationsgründung

Der Verkauf einer Praxis oder eine geplante Kooperation sind heute im Regelfall nur noch zu vollziehen, wenn über die jeweilige Einrichtung eine exakte Wertbestimmung durchgeführt wurde.

Der Verkäufer / Aufnehmende will den ihm zustehenden Verkehrswert für sein Wirtschaftsgut Praxis erzielen, der Käufer oder Beitretende die Sicherheit haben, einen exakten, vor allem aber gerechten Wert zu zahlen. Kooperationen gehen nicht selten dadurch wieder auseinander, weil an einer exakten Wertbestimmung „gespart“ wurde. In Wirklichkeit ist aber die Wertberechnung durch vereidigte Sachverständige der Garant dafür, dass es – vor allem in diesem Bereich – nicht zu Zerwürfnissen kommt. Außerdem können spätere Modifikationen gegen einen verhältnismäßig geringen finanziellen Aufwand vorgenommen werden.

Wer seine Praxis in ein MVZ einbringt oder später dort wieder ausscheidet, hat Anrecht auf die Vergütung eines exakt berechneten Verkehrswertes.

Im Falle ehelicher oder erbrechtlicher Auseinandersetzungen, z. B. in Zugewinnausgleichsverfahren, werden Streitigkeiten zumeist nur durch Praxiswertgutachten beendet.

Erkrankt ein Praxisinhaber, ist rasche Hilfe in der Wertbestimmung erforderlich. Im Todesfall muss noch schneller gehandelt werden, weil von der zügigen Abwicklung mit Besetzung des Vertragsarztsitzes auch der Erlös für die Praxis abhängt.

#### Zielgruppe

- Ärzte
- Zahnärzte

#### Themenschwerpunkte

- Praxisverkauf / Praxiskauf
  - Datenbestandsaufnahme in der Praxis
  - Komplette betriebswirtschaftliche Analyse
  - Aufdeckung vorhandener Reserven
  - Bestimmung der Verkehrswerte des Sachanlagevermögens
  - Berechnung des Goodwill
  - Wirtschaftlichkeitsberechnung innerhalb der Wertermittlung (s. auch: [www.frielingsdorf-partner.de](http://www.frielingsdorf-partner.de) / PRODUKTE)

- **Kooperation / Auflösung von Kooperationen / MVZ**
  - Vorgehensweise wie oben
  - Berechnung Verkehrswerte Sachanlagevermögen
  - Berechnung des Goodwill
  - Umfassende betriebswirtschaftliche Analyse mit Stärken- und Schwächenprofil
  - Beratung des Vorhabens innerhalb der Bewertung
  
- **Ehescheidung / Zugewinn**
  - Vorgehensweise wie oben
  - Beauftragung privat oder durch Gerichte
  - Einbezug der Parteien
  - Exakte Berechnung der Praxis- oder Anteilswerte
  - Umfassende Abgrenzungsberechnungen
  - Berechnung der latenten Steuerlast (auf Wunsch)
  
- **Erbrechtliche Auseinandersetzungen**
  - Vorgehensweise wie oben
  - Beauftragung privat oder durch Gerichte
  
- **Krankheit / Tod des Inhabers**
  - Datenbestandsaufnahme in der Praxis
  - Komplette betriebswirtschaftliche Analyse
  - Aufdeckung vorhandener Reserven
  - Bestimmung der Verkehrswerte des Sachanlagevermögens
  - Berechnung des Goodwill
  - Wirtschaftlichkeitsberechnung innerhalb der Wertermittlung
  - Unterstützung bei der Abwicklung

## Thema 3 Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

### Basis-Workshop

Die Teilnehmer erhalten von praxiserfahrenen Dozenten eine fundierte Einführung in das ärztliche Qualitätsmanagement. Einzelne Bereiche werden durch Gruppenarbeiten vertieft und in den Bezug zur eigenen Praxis gesetzt.

#### Zielgruppe

- Ärzte
- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte

#### Zielsetzung

Ziel des Basis-Workshops ist die Vermittlung eines Überblickes über Umfang und Ablauf eines QM-Projektes in der ärztlichen Praxis. Es soll Motivation und persönliche Kompetenz in diesem Bereich aufgebaut werden, ebenso wie ein Grundstock an Methoden für das QM.

Damit soll eine Grundlage für eine persönliche Entscheidung zu diesem Thema geschaffen werden.

#### Themenschwerpunkte

- Einführung QM
- Verschiedene QM-Systeme
- Ziele des ärztlichen Qualitätsmanagements
- Gruppenarbeit: Erarbeiten persönlicher Qualitätsziele
- Das QM-Handbuch – die einzelnen Kapitel
- Gruppenarbeit: Erstellung von Verfahrensanweisungen
- Praxisbeispiel: Kriterien für qualifizierte Patienteninformation
- Präsentation der Ergebnisse
- Organisation und Durchführung von Teambesprechungen
- Gruppenarbeit: Erstellen von Organigramm und Stellenbeschreibung
- Die Zertifizierung

Alle Teilnehmer erhalten ein umfangreiches Handout mit Arbeitshilfen und Informationsmaterial aus der Beraterpraxis.

**Teilnehmerzahl:** max. 20

## QM-Blockseminar „Aufbau eines Praxis-QM-Systems“

Während des Blockseminars wird den Teilnehmern das komplett erforderliche Know-how zum Aufbau eines praxisinternen QM-Systems anhand von Beispielen praxisnah vermittelt, so dass nach Abschluss des Seminars die Einführung und die weitere Pflege eines praxiseigenen QM-Systems selbständig und ohne die dauerhafte Einbeziehung externer Personen ermöglicht wird. Als Hilfsmittel erhalten die Teilnehmer ein normgerechtes QM-Musterhandbuch sowie zahlreiche Vorlagen und Muster.

### Zielgruppe

- Ärzte
- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte

### Zielsetzung

In diesem Kurs steht die zielorientierte und unmittelbar praxisrelevante Umsetzung der Lerninhalte im Vordergrund. Besonderer Wert wird daher auf spezialisierte und praxiserfahrene Referenten gelegt, um die Lerneinheiten effektiv, nutzbringend und kurzweilig zu gestalten. Im Rahmen von Beispielfällen und Gruppenarbeiten werden die präsentierten Inhalte eingeübt und vertieft, um die nachfolgende Arbeit in der eigenen Praxis zu unterstützen.

### Themenschwerpunkte

Der Gesamtkurs umfasst 3 Tage und setzt sich zusammen aus:

- Basis-Seminar (Tag 1)
  - Qualitätsmanagement in der ambulanten Versorgung
  - Gruppenarbeit I: Prüfung des QM-Status in der eigenen Praxis
  - Das QM-Handbuch: Dokumentation des Qualitätsmanagements
  - Führungsrolle und -aufgaben der Praxisleiters
  - Gruppenarbeit II: Erarbeiten persönlicher Qualitätsziele
  - Ablauf des QM-Projektes
  - Gruppenarbeit III: Erstellen von Organigramm und Stellenbeschreibung
  - Qualitätspolitik
- Vertiefungs-Seminar (Tag 2)
  - Leitung und Management
  - Diagnostik / Therapie / Patientenbetreuung
  - Personal / Technik / Ressourcen
- Abschluss-Seminar (Tag 3)
  - Qualitätsmanagement-System
  - Messungen, Analyse u. Verbesserungen

Abschließend erhalten die Teilnehmer ein Teilnahmezertifikat.

**Teilnehmerzahl:** bis zu 10 Praxen

**Dauer:** 3 Tage

## Datenschutz in der Arztpraxis

In der Arztpraxis werden große Mengen von Patientendaten verarbeitet. Als ein in starkem Maße arbeitsteiliger Betrieb müssen viele Mitarbeiter Informationen über den Patienten erhalten. Die Verwaltung der sensiblen Patientendaten, von der Aufnahme bis zur Abrechnung, erfolgt mittels EDV und bedarf ganz besonderer Sorgfalt.

### Zielgruppe

- Ärzte

### Zielsetzung

Nach dem Ständesrecht bzw. dem Strafrecht ist der Arzt persönlich für die Wahrung des Patientengeheimnisses verantwortlich. Vor diesem Hintergrund werden die datenschutzrechtlichen Grundlagen und Anforderungen dargestellt und Lösungsvorschläge gemacht, wobei ausreichend Zeit zur Diskussion bleibt.

### Themenschwerpunkte

- Historische und gesetzliche Grundlagen
- Schweigepflicht / Patientengeheimnis
- Praxis
  - Pflichten der ärztlichen Hilfskräfte
  - Dokumentationspflicht
  - Datenerhebung und Probleme beim Umgang mit Daten
- Lösungsansätze
  - Aufgaben und Pflichten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten
  - Sachgerechte Durchführung von Datenmanagement
  - Umgang mit Patienten (Anamnesefragebogen, Auskunftsrecht, Schweigepflichtentbindung)
  - Praxisorganisation (Empfangsbereich, Wartebereich, Behandlungsbereich)
  - Kommunikation (andere Arztpraxen, Labor, Konsil, Telefon und Fax, Email, Datenverwahrung und Entsorgung, ein Selbstcheck)
- Praxis-EDV
  - Verschlüsselung
  - Sichere Rechner
  - Passwortschutz
  - Praxisnetzwerk
  - Sicheres Löschen
  - Antivirensoftware und Firewall
  - Auftragsdatenverarbeitung
- Elektronische Gesundheitskarte

## Thema 4 Mitarbeiterführung

### Personalauswahl: Wie Sie die richtigen Mitarbeiterinnen finden und binden

Die Auswahl guter und geeigneter Mitarbeiter ist eine Ihrer wichtigsten Führungsaufgaben. Denn: Der richtige Mitarbeiter am richtigen Platz trägt entscheidend zum Erfolg Ihrer Arztpraxis bei.

Die Suche gestaltet sich jedoch immer schwieriger. Nicht selten führen Fehler in der Personalauswahl zu Unzufriedenheit auf beiden Seiten und indirekt auch zu wirtschaftlichem Schaden: Man schätzt, dass jede Fehlbesetzung bis zu 1,5 Jahresgehälter in der jeweiligen Position kostet.

Hintergrund: Meist steht die fachliche Eignung eines Bewerbers im Mittelpunkt der Personalauswahl. Weitaus weniger Wert wird auf die persönliche Eignung gelegt, und noch weniger wird diese systematisch in das Bewerbungsgespräch mit einbezogen (Frage: Passt der Bewerber als Person wirklich zu uns?). Eben diese „nicht passende Persönlichkeit“ führt später jedoch oft zu Unzufriedenheit und ist nicht selten der eigentliche Grund für eine Kündigung.

#### Zielgruppe

- Ärzte
- MVZ-Manager
- Praxismitarbeiterinnen mit Führungsverantwortung

#### Zielsetzung

Diese Risiken der „falschen“ Personalauswahl lassen sich durch systematische Vorbereitung minimieren. Ihr Vorteil: Mit dieser Systematisierung Ihrer Personalauswahl verfügen Sie auch in der Zukunft über ein geeignetes Instrument für die Besetzung neuer Stellen. Im Rahmen dieses Seminars erhalten Sie konkrete Hilfestellung zur Konzipierung Ihres eigenen Verfahrens zur Bewerberauswahl.

#### Themenschwerpunkte

- Erstellung von Anforderungs- und Eignungsprofilen
- Hinweise zur Interpretation von Bewerbungsunterlagen
- Die „Psychologie“ der Bewerberauswahl: Wie Sie die richtigen Mitarbeiter erkennen können
- Das erfolgreiche Einstellungsgespräch: Anforderungen, Kriterien und Ablauf
- Wie erkenne ich Bewerber mit Service-Talent?
- Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg: Strategien der Gesprächsführung
- Ihr eigenes Praxis-Profil: Erarbeitung eines individuellen Leitfadens zur Bewerberauswahl
- Gezielte Einarbeitung als Erfolgsgarant
- Die Probezeit als systematisches Verfahren zur Personalauswahl

## Der Arzt als Führungskraft: Führen zum Erfolg

Das Führen von Mitarbeitern ist ein eigener Job!

Empirischen Studien zufolge haben ca. 40% der Mitarbeiter deutscher Unternehmen bereits innerlich gekündigt – sie arbeiten ohne Engagement und Identifikation mit ihrem Arbeitgeber.

Der Schlüssel zur erfolgreichen Führung liegt u. a. darin, ein begeistertes und engagiertes Praxis-Team zu immer neuen Leistungen zu motivieren. Hierzu bedarf es nicht nur der Kenntnis der wichtigsten Führungsinstrumente, sondern auch der bewussten Gestaltung der Beziehung zu den Mitarbeitern.

### Zielgruppe

- Ärzte
- MVZ-Manager

### Zielsetzung

Dieses Seminar dient dem Erwerb und Ausbau von Führungskompetenzen. Es zeigt auf, wie die Beziehung zu den Mitarbeitern langfristig nutzbringend gestaltet werden kann, erläutert die wichtigsten Führungsinstrumente und gibt praktische Hinweise zur Umsetzung in den Arbeitsalltag.

### Themenschwerpunkte

- Auseinandersetzung mit dem eigenen Führungsverständnis und Führungsstil
- Führungsaufgaben im Tagesgeschäft
- Praktische Führungsstilanalyse
- Zum Zusammenhang von Mitarbeiterführung und Kundenorientierung
- Erfolgsfaktor Mitarbeitermotivation
- Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg: Strategien der Gesprächsführung
- Zentrale Aufgabe: Kompetenzmanagement
- Systematische Leistungsbeurteilungen
- Kompetente Leistungsbeurteilung: Beobachten - Wahrnehmen - Bewerten
- Das Mitarbeitergespräch: Führen mit Zielvereinbarungen
- Das Kritikgespräch: Fehlverhalten im Mittelpunkt
- Teamsitzungen erfolgreich einführen und führen
- Strategien zur Bewältigung akuter Konfliktsituationen

## Teamführung und Konfliktmanagement für Führungskräfte

Häufig entstehen Probleme in der Zusammenarbeit in Teams nicht auf der fachlichen Ebene, sondern im Bereich der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Teammitgliedern.

Konflikte in Teams sind ein schwelender Brandherd, der schnell gelöscht werden sollte, damit kein Flächenbrand daraus entsteht.

Für den Leiter eines jeden Teams ist es daher erforderlich, ein grundlegendes Verständnis über das Verhalten von Menschen in Gruppen zu entwickeln.

### Zielgruppe

- Ärzte, die Team-Sitzungen leiten
- Ärzte, die in Netzwerken, Praxisgemeinschaften oder Qualitätsverbänden arbeiten
- MVZ-Manager
- Netzwerk-Manager

### Zielsetzung

Dieses Seminar zeigt sofort einsetzbare Methoden auf. Sie lernen Werkzeuge für die Zusammenstellung, Entwicklung und Leitung von Teams kennen und nutzen. Zusätzlich erfahren Sie, wie man Konflikte frühzeitig erkennen und entschärfen kann.

### Themenschwerpunkte

- Charakteristika: Team oder Gruppe?
- Instrumente der Teamanalyse
- Gezielte Zusammensetzung des Teams
  - Stärken und Schwächen
- Teamaufbau: Phasen der Teamentwicklung
  - Gruppendynamik und Verhalten der Teammitglieder
  - Gruppendynamik und Führungsstil
- Spielregeln und Rollen im Team
- Kommunikation und Kooperation
- Konfliktbewältigung
  - Konfliktdefinition und Konfliktarten
  - Eskalationsstufen von Konflikten
  - Frühwarnsignale und Handlungsmöglichkeiten
  - Sinnvolle Strategien zur Bewältigung
  - Gesprächstechniken und Körpersprache

## Praxiserfolg durch professionelle Mitarbeitergespräche

Kommunikation ist der „Sauerstoff“ jedes Unternehmens, also auch jeder Arztpraxis. Deshalb gehören Gespräche mit und zwischen den Mitarbeitern zu den zentralen Führungsinstrumenten eines jeden Vorgesetzten.

Vielfach ist jedoch festzustellen, dass diesen Gesprächen nur wenig Bedeutung beigemessen wird. Häufig werden Gespräche unvorbereitet und ungezielt durchgeführt, sie finden zwischen „Tür und Angel“ statt und haben nicht selten einen negativen Anlass.

### Zielgruppe

- Ärzte
- MVZ-Manager
- Praxismitarbeiterinnen mit Führungsverantwortung

### Zielsetzung

Dieses Seminar bietet Ihnen eine Struktur für unterschiedliche Arten von Mitarbeitergesprächen – vom regelmäßigen Gespräch zur Leistungsbeurteilung, bis hin zum anlassbezogenen Kritikgespräch.

Sie lernen, Mitarbeitergespräche systematisch und lösungsorientiert vorzubereiten.

Denn: Gerade „kritische“ Gespräche fallen oft besonders schwer. Umso wichtiger ist es, diese so zu führen, dass für den Gesprächspartner die Botschaften zwar klar und unmissverständlich, aber auch nachvollziehbar ankommen.

### Themenschwerpunkte

- Wahrnehmungsschulung
  - Der Einfluss von Gefühlen und Interpretationen in der Wahrnehmung
- Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg
  - Die Kunst des Zuhörens und Antwortens
  - Strategien der Gesprächsführung
- Das Personalentwicklungsgespräch: Systematische Leistungsbeurteilung und Förderung
- Das Mitarbeitergespräch: Führen mit Zielvereinbarungen
- Das Kritikgespräch: Fehlverhalten im Mittelpunkt
- Teamgespräche erfolgreich einführen und führen
  - Vorteile und Ziele regelmäßiger Teamgespräche
  - Rahmenbedingungen und Ablauf
  - Spielregeln für Teamgespräche

## Souveräner Umgang mit anspruchsvollen Gesprächssituationen im Arbeitsalltag

Führen heißt insbesondere, Gespräche zu führen. Und diese Gespräche sind durchaus auch mal heikel. Und anlässlich der wirtschaftlichen Situation stehen einige Führungskräfte nun erstmalig davor, Trennungsgespräche führen zu müssen. Die dafür erforderliche sachliche, fachliche und persönliche Souveränität lässt sich durch gezielte Schulung erhöhen.

### Zielgruppe

- Ärzte
- MVZ-Manager
- Praxis-Managerinnen

### Zielsetzung

Sie erlangen mehr Sicherheit in anspruchsvollen Gesprächssituationen. Gerade „kritische“ Gespräche fallen oft besonders schwer. Umso wichtiger ist es, diese so zu führen, dass für den Gesprächspartner die Botschaften zwar klar und unmissverständlich, aber auch nachvollziehbar ankommen.

### Themenschwerpunkte

- Instrumente der Gesprächsführung
  - Die Kunst des „aktiven Zuhörens“
  - Der Einsatz zielbezogener Fragetechniken
  - Positive Formulierungen statt Killerphrasen
  - Verständliche Informationen
- Strategien der Gesprächsführung
  - Professionelle Vorbereitung und Umsetzung
  - Systematische Nachbereitung
- Kritikgespräche
- Disziplingespräche / Abmahnung
- Gespräche zwecks Aufgabenveränderung
- Kündigungsgespräche bei verschiedenen Kündigungssituationen
- Strategien zur Information der verbleibenden Mitarbeiterinnen bei Kündigungen
- Kommunikation und Umgang mit dem Praxis-Team nach schwierigen Gesprächen

## Thema 5 Kommunikation und Service in der Arztpraxis

### Die Arztpraxis als Dienstleistungsunternehmen: Erfolg durch Service und Patientenorientierung

Mit dem zunehmenden Wettbewerb zwischen den Arztpraxen ist ein Wandel von der Praxis mit „klassischer“ Arzt-Patienten-Struktur hin zur medizinischen Dienstleistungspraxis mit ergänzendem Leistungsangebot zu beobachten. Dabei wird der Arzt immer mehr zum Unternehmer, der Patient immer mehr zum Kunden.

Und als Kunde bewertet er eine Dienstleistung in der Arztpraxis entsprechend seinen Bedürfnissen, Hoffnungen und Erwartungen. Werden diese nicht erfüllt, „kauft“ er anderswo die gewünschten Leistungen ein.

Entsprechend spielt die Zufriedenheit des Patienten im modernen Praxismanagement eine zentrale Rolle. Um diese zu gewährleisten, ist ein Umdenken aller in der Arztpraxis Tätigen erforderlich. Der erste und wichtigste Schritt ist dabei, dass der Patient als Kunde der Praxis betrachtet wird.

#### Zielgruppe

- Ärzte
- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte
- Praxisteams

#### Zielsetzung

Dieses Seminar gibt einen Überblick über alle relevanten Aspekte von Service und Patientenorientierung. Es stellt konkrete Kriterien für ein Service-Check-Up in der Arztpraxis vor und liefert Arbeitshilfen, Materialien und Tipps zur Optimierung in der eigenen Praxis.

#### Themenschwerpunkte

- Der Patient als Kunde
  - Servicequalität und Patientenzufriedenheit im Mittelpunkt
  - Die Praxis mit den Augen des Patienten sehen
  - Patientenbedürfnisse und Erwartungen kennen lernen – und übertreffen
  - Gezielte Maßnahmen zur Patientenbindung:
  - Patientenbefragung, Mailings, Recallsysteme, Praxiszeitung
- Der Telefon-Service als „Visitenkarte“
  - Patientenorientierte Kommunikation am Telefon
  - Qualitätskriterien für professionelles Telefonieren
  - Erreichbarkeit, Anrufbeantworter, Telefonsprechstunde
- Patientenorientiertes Praxismanagement
  - Verfahren und Arbeitsabläufe serviceorientiert gestalten
  - Patientenorientierte Terminvergabe und Vermeidung von Wartezeiten
  - Wartezeiten und Wartezimmergestaltung
  - Tipps zur Wartezeitenüberbrückung

- Visuelle Orientierungshilfen
- Entwicklung zusätzlicher Serviceangebote
- Die Einführung von Veränderungsprozessen:
  - Wie werden alle Praxismitarbeiter erfolgreich eingebunden?
  - Wie werden nachhaltige Veränderungen erzielt?

### Patientenempfang professionell gestalten: „Sie haben keine zweite Chance für einen guten ersten Eindruck“

Der erste Eindruck, den der Patient beim Betreten der Arztpraxis gewinnt, beeinflusst ganz entscheidend sein weiteres Verhalten sowie seine Gesamtbeurteilung.

Hier sind die Mitarbeiterinnen im Patientenempfang gefragt, die ja den ersten persönlichen Kontakt mit dem Patienten haben: Sie begegnen ihm freundlich und respektvoll, zeigen Verständnis für seine Bedürfnisse und tun alles, um ihn zufrieden zu stellen.

#### Zielgruppe

- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte im Patientenempfang

#### Zielsetzung

Sie erkennen die besondere Bedeutung Ihres eigenen Arbeitsplatzes und lernen, Beziehung zum Patienten aktiv und souverän zu gestalten. Erklärtes Ziel ist die nachhaltige Optimierung – und Standardisierung – der Service-Qualität in diesem Bereich. Neben der Analyse des eigenen Gesprächsverhaltens, werden auch universelle Instrumente in der Patientenkommunikation erarbeitet und erprobt.

Abgerundet wird das Thema durch die Entwicklung individueller Service-Standards, die Ihre ganz konkrete Situation vor Ort berücksichtigen.

#### Themenschwerpunkte

- Was bedeutet Service- und Patientenorientierung für Ihre Arztpraxis?
  - Patientenbedürfnisse und Erwartungen kennen lernen
  - Erfolgsfaktor: Patientenbindung
- Instrumente patientenorientierter Kommunikation
  - Die Kunst des „aktiven Zuhörens“
  - Der Einsatz zielbezogener Fragetechniken
  - Positive Formulierungen statt Killerphrasen
  - Patientengerechte Informationen und verständliche Auskünfte
  - Diskretion und Schweigepflicht
- Souveräne Kommunikation mit unterschiedlichen Gesprächspartnern
- Stressfreie Kommunikation mit „schwierigen“ Patienten / in schwierigen Situationen

## Grundlagen service- und patientenorientierter Kommunikation

Eine effiziente und patientenorientierte Praxisführung hängt ganz entscheidend von der fachlichen und persönlichen Qualifikation der Arzthelferinnen ab: Diese haben i. d. R. als erste mit dem Patienten zu tun und verbringen meist viel mehr Zeit mit ihm als der Arzt selbst.

Von zentraler Bedeutung sind dabei soziale Kompetenz und sog. „Soft Skills“, welche eher die zwischenmenschlichen Aspekte im Umgang mit dem Patienten betreffen. So wird z.B. aktuellen Studien zufolge die Zufriedenheit des Patienten – und letztlich auch die Bindung an die Praxis – ganz entscheidend davon beeinflusst, dass er sich willkommen und zuvorkommend behandelt fühlt.

### Zielgruppe

- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte
- Praxisteams

### Zielsetzung

Dieses Seminar vermittelt die Basisfähigkeiten für die erfolgreiche Kommunikation mit dem Patienten. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der praktischen Erprobung neuer Kommunikations- und Verhaltensformen in der Trainingssituation.

Es gibt in kompakter Form einen Einblick in die verschiedenen Aspekte dieser Thematik mit einer Vielzahl typischer und konkreter Beispiele aus dem Alltag einer Arztpraxis.

### Themenschwerpunkte

- Der Patient als Kunde der Arztpraxis
  - Servicequalität und Patientenzufriedenheit im Mittelpunkt
- Was bedeutet Service- und Patientenorientierung für Ihre Arztpraxis
  - Patientenbedürfnisse und Erwartungen kennen lernen
  - Erfolgsfaktor: Patientenbindung
- Wahrnehmungsschulung
  - Der Einfluss von Gefühlen u. Interpretationen in der Wahrnehmung
  - Wie sehe ich den Patienten und mich selbst?
- Zum Einsatz patientenorientierter Kommunikation
  - Positive Formulierungen statt Killerphrasen
  - Der Einsatz zielbezogener Fragetechniken im Patientengespräch
  - Die Kunst des „aktiven Zuhörens“
  - Diskretion im Patientengespräch
  - Patientengerechte Informationen und verständliche Auskünfte
- Nonverbale Kommunikation
  - Die Bedeutung von Mimik und Gestik im Umgang mit dem Patienten
  - Körpersprache richtig deuten und einsetzen
  - Eindeutige körpersprachliche Signale setzen
  - Repräsentatives Auftreten

## Patientenbetreuung am Telefon: Das Telefon als Visitenkarte der Arztpraxis

Das Telefon ist die „Visitenkarte“ jeder Arztpraxis – und gleichzeitig wird das Telefon oft von Mitarbeiterinnen als einer der größten Stressfaktoren beschrieben.

Professionelles und kompetentes Telefonieren gehört zu den wichtigsten Aufgaben im Patientenkontakt und trägt erheblich zu Patientenzufriedenheit und Patientenbindung bei.

### Zielgruppe

- Praxismitarbeiterinnen im Empfang
- Praxismitarbeiterinnen, die häufig telefonische Patientenkontakte haben

### Zielsetzung

Dieses Telefontraining ist speziell auf die Anforderungen in der Arztpraxis zugeschnitten: Es vermittelt anhand einer Vielzahl typischer Beispiele aus dem Arbeitsalltag das Basiswissen für eine souveräne und gute Arbeit im Telefon-Service. Es versetzt Sie in die Lage, Telefonate aktiv und wirkungsvoll zu gestalten und gibt Sicherheit in neuen Situationen.

Ergänzend liefert ein Telefon-Leitfaden Formulierungshilfen für typische Anlässe.

### Themenschwerpunkte

- Das Telefon als „Visitenkarte“
- Was bedeutet Patientenorientierung am Telefon?
- Die Kunst des „aktiven Zuhörens“
- Wirkungsvolle Fragetechniken
- Die Wirkung von Stimme und Stimmlage
- Diplomatie und die besondere Bedeutung der positiven Wortwahl
- Hilfreiche Formulierungen statt Killerphrasen
- Leichter Umgang mit schwierigen Patienten
- Professioneller Umgang mit Patientenreklamationen
- Tipps zu Notizen und Gesprächsvereinbarungen
- Telefonische Erreichbarkeit und Rückrufe
- Telefonsprechstunde
- Anrufbeantworter

## Erfolgreicher Umgang mit sich selbst und Patienten

Der Erfolg einer Arztpraxis hängt ganz entscheidend von der fachlichen und persönlichen Qualifikation der Praxismitarbeiterinnen ab: Diese haben i.d.R. als erste mit dem Patienten zu tun und verbringen meist viel mehr Zeit mit ihm als der Arzt selbst. Aktuelle Studien zufolge wird die Zufriedenheit des Patienten ganz entscheidend davon beeinflusst, dass er sich willkommen und zuvorkommend behandelt fühlt.

Für die Praxismitarbeiterinnen ist es im stressigen Tagesgeschäft besonders wichtig, die eigene „Stimmung“ in den Griff zu bekommen, um dann den Umgang mit dem Patienten und seine Stimmung positiv zu beeinflussen. Dies erfordert sowohl Kompetenzen im Umgang mit sich selbst (Selbstmanagement), als auch Fähigkeiten im Umgang mit Patienten (Beziehungsmanagement).

### Zielgruppe

- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte
- Praxisteams

### Zielsetzung

Grundlage dieses Seminars ist die Stärkung der o. g. eigenen Fähigkeiten: Ganz speziell hat das Seminar das Ziel, sich selbst zu motivieren, die positive innere Einstellung zum Beruf der Arzthelferin und zu den anfallenden Aufgaben zu stärken. Außerdem liefert es direkt im Praxisalltag anwendbare Tipps für die erfolgreiche Kommunikation mit dem Patienten.

### Themenschwerpunkte

- Erfolgreicher Umgang mit sich selbst: „Selbstmanagement“
  - Innere Einstellung und persönliche Ressourcen
  - Der Einfluss von Gefühlen u. Interpretationen in der Wahrnehmung
  - Wie sehe ich den Patienten und mich selbst?
  - Persönlicher Umgang mit „stressigen“ Situationen
  - Kurzfristige und langfristige Methoden zum Stress-Abbau
- Erfolgreicher Umgang mit Patienten: „Beziehungsmanagement“
  - Grundlagen der patientenorientierten Kommunikation
  - Die Kunst des „aktiven Zuhörens“
  - Einsatz zielbezogener Fragetechniken im Patientengespräch
  - Positive Formulierungen statt Killerphrasen
  - Patientengerechte Informationen und verständliche Auskünfte
  - Diskretion im Patientengespräch
  - Patientenorientierte Kommunikation am Telefon
  - Professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

## Reklamationsgespräche souverän und erfolgreich führen

Patientenorientierung und Service-Qualität einer Arztpraxis zeigen sich auch darin, wie kompetent, schnell und umfangreich Reklamationen im konkreten Einzelfall bearbeitet werden. Darüber hinaus ist es erforderlich, die Reklamationen systematisch auszuwerten und langfristig entsprechende Korrekturen einzuleiten (Reklamationsmanagement).

### Zielgruppe

- Ärzte
- Praxisteams
- Praxismitarbeiterinnen im Patientenkontakt

### Zielsetzung

Sie erlangen mehr Sicherheit und flexible Handlungsoptionen im Umgang mit ärgerlichen und reklamierenden Patienten. Darüber hinaus erhalten Sie einen Einblick in die Phasen der „Prozesskette Reklamationsmanagement“ und lernen, bestehende Prozesse in der Praxis aus Patientensicht zu optimieren.

### Themenschwerpunkte

- Patientenzufriedenheit im Mittelpunkt: Warum eigentlich?
- Reklamationen aus Patientensicht
- Grundregeln im Umgang mit reklamierenden Patienten
- Instrumente patientenorientierter Kommunikation
  - Die Kunst des „aktiven Zuhörens“
  - Der Einsatz zielbezogener Fragetechniken
  - Positive Formulierungen statt Killerphrasen
  - Patientengerechte Informationen und verständliche Auskünfte
- Professionelle Reklamationsgespräche
  - Basiswissen zum Thema Reklamation
  - Grundregeln im Umgang mit reklamierenden Patienten
  - Aufbau und Ablauf von Reklamationsgesprächen
  - Wirkungsvolle Strategien zur Bewältigung akuter Konfliktsituationen
- Erfolgreicher Umgang mit „schwierigen“ Patienten
  - Patiententypologien und Erwartungen
  - Umgang mit schwierigen Patienten: „Prophylaktisches Verhalten“
  - Umgang mit schwierigen Patienten am Telefon
- Prozesskreislauf Reklamationsmanagement
  - Ist-Analyse und Prozessoptimierungen
  - Einbindung in das praxisinterne Qualitätsmanagement

## Souverän trotz Praxis-Stress: Selbst- und Zeitmanagement in der Arztpraxis

Stress entsteht sowohl durch äußere Stressoren wie auch durch die eigene Einstellung. Eine Erkenntnis lautet: Stress hat nur, wer ihn auch zulässt. Daher sind im alltäglichen Umgang mit Stress besonders die sog. „Selbstmanagement-Fähigkeiten“ gefragt.

Auch um die Service-Qualität zu gewährleisten, benötigt jeder Mitarbeiter ein Basiswissen in Sachen Selbst-Organisation und Zeitmanagement.

### Zielgruppe

- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte
- Praxisteams

### Zielsetzung

Grundlage dieses Seminars ist die Stärkung der o. g. eigenen Fähigkeiten: Ganz speziell hat das Seminar das Ziel, die positive innere Einstellung zum eigenen Beruf und zu den anfallenden Aufgaben zu stärken.

Sie erkennen durch Übungen „blinde Flecken“ bei sich selbst und schaffen sich Wahlmöglichkeiten, sowohl Ihre Einstellung als auch Ihre Arbeitsgewohnheiten zu ändern.

### Themenschwerpunkte

#### I. Selbstmanagement-Techniken

- Vom persönlichen Umgang mit „stressigen“ Situationen
- Innere Einstellung, persönliche Ressourcen und Handlungsfähigkeit  
Kurzfristige und langfristige Methoden zum Stressabbau  
Strategien zur Bewältigung akuter Konfliktsituationen

#### II. Wirkungsvolle Zeitmanagement-Techniken im Praxisalltag

- Persönliche Leistungskurve
- Persönliche Störzeitkurve  
Störquellen- und Zeitfresser-Analyse
- Prioritäten-Prinzip
- ABC-Analyse  
Zeitplan-Instrumente  
Aufgabenbewältigung durch richtiges Delegieren

## Ärger im Praxisteam: Konflikte konstruktiv bewältigen

Menschen haben jeweils verschiedene Eigenarten. Und wenn sie im Arbeitsalltag zusammenkommen, sind Konflikte unvermeidlich.

Konflikte gehören zwar zum betrieblichen Alltag, aber meist sind sie nervenaufreibend. Sie kosten immer Zeit und Energie. Etwa 2-3 Stunden der Arbeitszeit werden wöchentlich pro Mitarbeiterin in die nicht-professionelle Aufarbeitung von Konflikten „investiert“.

### Zielgruppe

- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte
- Praxisteams

### Zielsetzung

Dieses Seminar zeigt auf, wie Sie Konfliktpotenziale frühzeitig erkennen können. Sie lernen Instrumente der Gesprächsführung kennen, die es ermöglichen, entweder Konflikte im Vorfeld zu vermeiden, oder im Konfliktfall situativ passend zu intervenieren. Dabei entwickeln Sie eigene Strategien und Lösungswege.

### Themenschwerpunkte

- Analyse des eigenen Konfliktstils
- Konfliktdefinition und Konfliktarten
- Eskalationsstufen von Konflikten
- Frühwarnsignale und Handlungsmöglichkeiten
- Konflikte konstruktiv bewältigen
  - Professionelle Einstellung
  - Sinnvolle Strategien zur Bewältigung
  - Unnötige Konflikte umgehen
  - Gesprächstechniken und Körpersprache

## Englisch für Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte

### Babylonische Verwirrung? – Nicht in unserer Praxis!

Kennen Sie das? Ein nicht deutschsprachiger Patient steht vor Ihnen und versucht sich verzweifelt verständlich zu machen. Oder Sie müssen bestimmte Fragen stellen und wissen nicht wie.

Solche Situationen lassen sich einfach vermeiden. Die englische Sprache ist für die meisten Nationalitäten der kleinste gemeinsame Nenner.

### Zielgruppe

- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte
- Praxisteams

### Zielsetzung

In diesem mehrwöchigen Intensiv-Training frischen Sie Ihre vorhandenen Englischkenntnisse auf und ergänzen diese durch praktische Redewendungen, typische Ausdrücke und medizinische Fachbegriffe. Der Fokus liegt auf dem Sprechen und Anwenden der Sprache. Sie bauen Ihr eigenes Repertoire auf und verfügen über einen „Baukasten“ von Sprach-Tools und Formulierungs-Bausteinen, mit dessen Hilfe Sie Gespräche mit ausländischen Patienten meistern.

Ganz nebenbei steigert dies die Zufriedenheit Ihrer Patienten, erhöht die Patientenbindung und fördert das Image der gesamten Arztpraxis.

### Voraussetzungen

Das gesamte Seminar wird in Englisch gehalten. Grundkenntnisse der englischen Sprache werden somit vorausgesetzt.

Der Fokus liegt auf der direkten Umsetzung des Erlernten – „learning by doing“!

## Thema 6 Die IGeL-Praxis

### Auf- oder Ausbau eines IGeL-Angebotes: Was geht – was geht nicht?

Viele Praxen haben mit dem Angebot von IGeL-Leistungen nicht den gewünschten Erfolg. Eine Ursache ist, dass wenig durchdacht oder zu viel angeboten wird. Erfolgreiche IGeL-Konzepte zeichnen sich dadurch aus, dass vor dem Start sorgfältig geprüft wurde, welche Leistungen zu einer Praxis passen und in welchen Feldern regional Bedarf bei den Patienten besteht.

Wie jeder Unternehmer in der freien Wirtschaft darf auch ein Praxisinhaber vor der Einführung eines neuen Angebotes auf eine systematisch durchgeführte Prüfung der Erfolgsaussichten nicht verzichten. Dies gilt umso mehr, wenn Investitionen anstehen, deren Finanzierung aus den künftigen Erträgen bestritten werden muss.

#### Zielgruppe

- Ärzte

#### Zielsetzung

Dieses Seminar zeigt in kompakter Form die Schritte auf, die für einen tragfähigen Auswahlprozess in der IGeL-Praxis erforderlich sind. Anhand von Beispielen wird deutlich, dass mit geringem Aufwand ein hohes Maß an Planungs-Sicherheit erreicht werden kann, das auch Banken bei der Finanzierung überzeugt.

#### Themenschwerpunkte

- **Markt- und Konkurrenzanalyse als Ausgangspunkt**
  - Analyse des Einzugsgebietes
  - Analyse der Konkurrenz
  - Ermittlung des Potenzials
- **Selbst-Analyse zur Konkretisierung**
  - Patientenbefragung
  - Nutzung von Abrechnungsdaten
  - Was kann ich besonders gut? Was halte ich für sinnvoll?
- **Rentabilitätsbetrachtung als Kür**
  - Wie rechne ich die IGeL-Leistung ab?
  - Welche Kosten fallen an?
  - Welcher Ertrag ist erzielbar?
- **Diskussion**

## Die rechtssichere IGeL-Praxis – Recht und Steuern beim IGeLn

Anders als im GKV-Bereich treten Arzt und Patient bei der Erbringung einer IGeL-Leistung in eine direkte vertragliche Beziehung zueinander. Daher sind in der IGeL-Praxis einige Besonderheiten zu beachten, die in der Vertragsarztpraxis keine Rolle spielen. Von der Preisnennung über den Behandlungsvertrag bis zur Honorarvereinbarung ist auf einen juristisch wasserdichten Praxis-Ablauf zu achten.

Bei der Ankündigung und Bewerbung von IGeL-Leistungen sind Ärzte heute relativ frei, denn das Berufsrecht wurde deutlich gelockert. An der Darstellung von einigen gerichtlich entschiedenen Fällen lässt sich für den einzelnen Praxisinhaber gut der erlaubte Handlungsrahmen erkennen und auf die eigene Situation übertragen.

Um nicht durch anfallende Umsatz- oder Gewerbesteuer den zusätzlichen Ertrag aus IGeL-Leistungen zu schmälern, muss schließlich von Beginn an auf eine steuerlich unbedenkliche Konstruktion und Leistungsauswahl geachtet werden.

### Zielgruppe

- Ärzte

### Zielsetzung

Die drei Aspekte Praxisablauf, Werbung und Steuern werden in diesem Seminar von einem versierten Juristen anschaulich dargestellt und mit Praxisbeispielen untermauert.

### Themenschwerpunkte

- **Der juristisch wasserdichte Praxisablauf**
  - Patientengespräch über IGeL
  - Preisverhandlung und Honorarvereinbarung
  - Erforderliche Dokumente
- **Werbung im Rahmen des Erlaubten**
  - Praxisinterne Werbung
  - Werbung nach außen
  - Die Grenzfälle: Einige Beispiele
- **Im Steuereckel. Was sagt das Finanzamt zum IGeLn?**
  - Umsatzsteuer
  - Gewerbesteuer
  - Unbedenkliche Modelle
- **Diskussion**

## IGeL-Modul I: Erfolgsstrategien für Kommunikation und Verkauf von IGeL-Leistungen

Obwohl das Thema Selbstzahlerleistungen in vielen Praxen immer mehr an Bedeutung gewinnt, haftet diesem Bereich nicht selten der Makel der Unseriosität an: Die Vorstellung, in die Rolle des Verkäufers schlüpfen zu müssen, behindert die erfolgreiche Umsetzung dabei ebenso, wie geringe Marketing-Kenntnisse – und das gilt gleichermaßen für den Arzt wie die Arzthelferin.

### Zielgruppe

- Ärzte
- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte
- Praxisteams

### Zielsetzung

Dieses Seminar bietet Ihnen in kompakter Form konkrete Anregungen für die seriöse, erfolgreiche und systematische Einführung von IGeL-Leistungen. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Entwicklung einer geeigneten Praxis-Strategie; insbesondere auch für die Motivation und Mobilisierung aller Mitarbeiter. Das praktische Know-how zur Durchführung eines seriösen Beratungs- und Verkaufsgesprächs wird im zweiten Schwerpunkt vermittelt.

Jeder Teilnehmer erhält ein umfangreiches Manual mit Checklisten und Arbeitsmaterialien, damit er alle behandelten Themen, Informationen und Tipps zur Umsetzung „schwarz-auf-weiß“ mit nach Hause nehmen kann. Dies erleichtert später die konkrete Umsetzung in der eigenen Praxis.

### Themenschwerpunkte

- **Der Patient als Kunde**
  - Servicequalität und Patientenzufriedenheit im Mittelpunkt
  - Patientenbedürfnisse und Erwartungen kennen lernen
  - Zum Einsatz patientenorientierter Kommunikation
  - Erfolgsfaktor: Patientenbindung
  - Professioneller Umgang mit Patienten-Reklamationen
- **Der Verkauf von IGeL-Leistungen**
  - Phasen des erfolgreichen Verkaufsgesprächs
  - Im Mittelpunkt: Aufbau einer Nutzen- und Vorteilsargumentation
- **Praxis-Strategien für die systematische Einführung von IGeL-Leistungen**
  - Erfolg durch Mobilisierung des Potenzials aller Mitarbeiter
  - Teambesprechungen zur systematischen Maßnahmenplanung
  - Mitarbeiterführung als Basis für exzellente Service-Qualität
  - Marketing-Strategien: Praxis-Potenzial-Analyse
  - Zielgruppen-, Umfeld- und Konkurrenzanalyse
  - Patientenbeziehungsmanagement
- **Fazit, Umsetzungshinweise und Diskussion**

## IGeL-Modul II: IGeL-Beratungsgespräche professionell führen

Aufbauend auf Modul I vertieft dieses Seminar die Kompetenzen zur souveränen und seriösen Durchführung von IGeL-Beratungsgesprächen.

### Zielgruppe

- Ärzte
- Praxisteams
- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte

### Zielsetzung

Dieses Seminar unterstützt das Praxisteam in seiner täglichen Arbeit und zeigt praktikable Möglichkeiten auf, wie durch die aktive Gestaltung des Verkaufsprozesses der eigene Verkaufserfolg positiv beeinflusst werden kann.

Der Schwerpunkt liegt dabei auf der praktischen Erprobung neuer Kommunikations- und Verhaltensformen in der Trainingssituation – anhand einer Vielzahl typischer und konkreter Beispiele aus dem Alltag einer Arztpraxis.

Außerdem steht die Beraterpersönlichkeit des Arztes bzw. der Arzthelferin / MFA im Mittelpunkt des Geschehens. Jeder Teilnehmer hat hier die Möglichkeit, den eigenen Beratungs- und Verkaufsstil zu analysieren und zu optimieren.

### Themenschwerpunkte

- **Die Verkaufsphilosophie beim „Beraterverkauf“**
  - Orientierung an den Bedürfnissen des Patienten
  - Gleichberechtigte Gesprächsführung
  - Im Mittelpunkt: „Win-Win-Verkauf“
  - Ziel: Die langfristige Patientenbindung
  
- **Der Verkauf von IGeL-Leistungen**
  - Phasen des erfolgreichen Verkaufsgesprächs
  - Professionelle Gesprächsvorbereitung
  - Gesprächsklima
  - Kaufinteresse und Kaufsignale wahrnehmen
  - Aktive Ansprache des Patienten
  - Im Zentrum: Die Präsentation der IGeL-Leistung
  - Patientengerechte und verständliche Informationsvermittlung
  - Aufbau einer Nutzen- und Vorteilsargumentation
  - Umgang mit Einwänden und Fragen
  - Preisnennung
  - Gesprächsabschluss

## IGeL-Modul III: Erfolgreiches IGeLn – Teamwork zwischen Arzt und Praxis-Team

Erfolgreiches IGeLn ist das Resultat von Teamwork. Denn der Verkauf von IGeL-Leistungen wird nicht allein durch den Arzt geleistet – er findet auch keinesfalls isoliert im Sprechzimmer des Arztes statt:

Während seines Aufenthaltes in der Praxis verbringt der Patient schließlich mehr als 70 Prozent seiner Zeit mit der Arzthelferin. Sie kennt die Bedürfnisse des Patienten und ist kompetente Ansprechpartnerin für all seine Anliegen. Darüber hinaus spricht sie häufig besser „die Sprache des Patienten“ und wird gerade bei IGeL-Leistungen als zusätzliche Quelle neutraler bzw. objektiver Informationen gesehen.

Somit ist sie auch im Verkaufsprozess das wichtigste Bindeglied zwischen Arzt und Patient. Gleichzeitig kann sie ihren Chef durch ihre tatkräftige Mitarbeit beim IGeLn optimal entlasten.

### Zielgruppe

→ Ärzte und ihre Praxisteams

### Zielsetzung

Bewährt hat sich in diesem Zusammenhang die Schaffung der Funktionsstelle der „IGeL-Managerin“ – zumal oft eine Mitarbeiterin besonderes Interesse und Talent für das Verkaufen mitbringt. Diese hat dann die Aufgabe, im Teamwork mit dem Arzt die Leistungen gezielt anzubieten und den Ablauf zu koordinieren.

Weitere Vorteile für die Praxis ergeben sich, da sich die ausgewählte IGeL-Managerin gezielt fortbilden und weiterentwickeln kann. Sie kann aufgrund der Vielzahl geführter Gespräche außerdem schneller die erforderliche Routine entwickeln.

Dieses Seminar geht von der Auswahl einer oder mehrerer geeigneter Mitarbeiterinnen aus, bis zur konkreten Abstimmung des gesamten Verkaufsprozesses im Team. Um die erfolgreiche Umsetzung in den Arbeitsalltag sicherzustellen, werden die jeweils in der Arztpraxis angebotenen IGeL-Leistungen thematisch in das Seminar integriert.

### Themenschwerpunkte

- Auswahlverfahren für die IGeL-Managerin
- Verkaufsphilosophie des „Beraterverkaufs“
  - Orientierung an den Bedürfnissen des Patienten
  - Ziel: Die langfristige Patientenbindung
- Training des erfolgreichen IGeL-Verkaufsgesprächs
  - Kaufinteresse und Kaufsignale wahrnehmen
  - Aktive Ansprache des Patienten
  - Im Zentrum: Die Präsentation der IGeL-Leistung

- Patientengerechte und verständliche Informationsvermittlung
  - Aufbau einer Nutzen- und Vorteilsargumentation
  - Umgang mit Einwänden und Fragen
  - Preisnennung
  - Gesprächsabschluss
- 
- IGeL-Teamwork: Rollenverteilung im Verkaufsgespräch
  - Entwicklung und Abstimmung der gemeinsamen Verkaufsstrategie
  - Systematische Auswertung der IGeL-Aktivitäten

## Aufbau eines Selbstzahlerzentrums am Beispiel AGILA, Lampertheim

Im Rahmen dieses Workshops werden den Teilnehmern alle erforderlichen Schritte zum Aufbau eines kooperativen IGeL-Zentrums vermittelt. Vorbild ist dabei das IGeL-Zentrum AGILA in Lampertheim, dessen Aufbau detailliert nachvollzogen wird.

Der Dozent hat beim Aufbau des Selbstzahler-Zentrums AGILA maßgeblich mitgewirkt und ist über die Hintergründe und die Details umfassend informiert.

Jeder Teilnehmer erhält eine Arbeitsmappe als Leitfaden mit Hinweisen zur Planung und Umsetzung, Beispielen von AGILA, Vertragsentwürfen, Checklisten, Muster-Werbemitteln etc.

### Zielgruppe

→ Ärzte

### Zielsetzung

Mit dem Know-how aus dem Workshop sowie mit der Arbeitsmappe werden die Teilnehmer in die Lage versetzt, regional mit Kollegen ein modernes IGeL-Zentrum selbstständig zu entwickeln.

Im Anschluss an das Seminar besteht Gelegenheit zur ausführlichen Diskussion.

### Themenschwerpunkte

- Motivation und Einbindung von Kollegen
- Marktstudie
- Leistungsauswahl
- Erstellung eines Finanzplanes
- Rechtliche Gestaltung / Vertrag
- Finanzierung / Kontoeröffnung
- Realisierung und Betrieb
- Vermarktung

## Thema 7 Eigene Seminare zum Erfolg führen

### Train-the-Trainer: Patientenschulungen erfolgreich durchführen

Immer öfter bieten Arztpraxen zusätzliche Angebote wie Informationsveranstaltungen, Kurse und Schulungen an. Diese sind entweder themenorientiert (z.B. Anti-Raucher-Training; Kursus zur Gewichtsreduktion) oder für einzelne Patientengruppen bestimmt (z.B. Diabetikerschulung). Aus aktuellen Umfragen zur Patientenzufriedenheit ist zu entnehmen, dass der aufgeklärte Patient in zunehmendem Maße solche Serviceangebote wünscht.

Die Durchführung dieser Schulungen erfordert ganz besondere Kenntnisse und Kompetenzen im Umgang mit Gruppen sowie Methoden der Erwachsenenbildung.

#### Zielgruppe

- Ärzte
- Arzthelferinnen / Medizinische Fachangestellte

#### Zielsetzung

Das Train-the-Trainer-Seminar vermittelt die pädagogische Basisqualifikation für alle Praxisinhaber und Praxismitarbeiter, die Veranstaltungen und Schulungen erfolgreich durchführen wollen – von der professionellen Planung bis hin zur Auswahl konkreter Methoden.

#### Themenschwerpunkte

- Lernpsychologische Grundlagen
- Verbale Kommunikation mit und vor Gruppen
- Erfolgsbausteine nonverbaler Kommunikation
- Didaktischer Aufbau und Dramaturgie von Schulungen
- Seminareinstieg, -verlauf, -abschluss
- Steuerung der Gruppendynamik
- Rahmenbedingungen
- Präsentation von Inhalten
- Visualisierungstechniken
- Grundlagen der Moderationstechnik
- Strategien zur Erhöhung der Teilnehmermotivation
- Umgang mit unterschiedlichen Typen von Teilnehmern
- Professioneller Umgang mit Einwänden und Zwischenbemerkungen
- Umgang mit Nervosität und Lampenfieber

## Moderatorentaining – Besprechungen ergebnisorientiert leiten

Sie kennen die uneffektiven Meetings, in denen viel geredet wird und am Ende trotzdem keine konkreten Ziele vereinbart werden konnten?

Sie haben schon Sitzungen geleitet, in denen viele Teilnehmer geschwiegen haben, wenige dominiert haben, in den Raum geworfene Ideen schnell abgelehnt wurden und am Ende alle frustriert waren? Wie kann man das verhindern? In diesem Seminar finden Sie die Lösung dafür.

### Zielgruppe

- Ärzte, die Teamsitzungen leiten
- Ärzte die in Netzwerken, Praxisgemeinschaften oder Qualitätsverbänden arbeiten
- MVZ-Manager, Netz-Manager

### Zielsetzung

Die ergebnis- und teilnehmerbezogene Moderationsmethode stellt sicher, dass Sie alle Besprechungsteilnehmer zu aktiven Teilnehmern machen.

Sie nutzen die Moderations-Werkzeuge, um Entscheidungen herbeizuführen und Probleme effektiver zu lösen.

Sie kommen in kürzerer Zeit zu besseren Ergebnissen, die von allen Teilnehmern der Besprechung getragen werden.

### Themenschwerpunkte

- Phasen moderierter Besprechungen
- Elemente und Arbeitstechniken der Moderation (z.B. Gruppenfragetechniken, Punktfragen, Kartenabfrage, Kleingruppenarbeit)
- Elemente und Techniken der Visualisierung
- Vorbereitung und Strukturierung der Moderation
- Aufgabe und Rolle des Moderators
- Umgang mit schwierigen Teilnehmern

## Vortragstechnik für Mediziner

### Wie Sie Ihren Vortrag mit höchstem Anspruch realisieren

„Ein Schnarcher im Publikum ist unbezahlbar, denn er hindert die anderen Besucher am Einschlafen.“ Der amerikanische Journalist Brooks Atkinson (1894-1984) mag zwar Recht damit gehabt haben, doch Sie wollen sich bestimmt nicht auf die Schnarcher verlassen, sondern auf Ihre eigenen Fähigkeiten.

Als Mediziner stehen Sie Menschen mit hohen Ansprüchen gegenüber: Ihr Publikum erwartet von Ihnen Vortragsgenuss auf höchstem Niveau – nicht nur als Experte auf Ihrem Gebiet, sondern auch als brillanter Rhetoriker.

### Zielgruppe

- Ärzte

### Zielsetzung

Erfahren Sie, wie Sie Ihr Fachwissen mit Redekompetenz kombinieren und Ihre Zuhörer garantiert vom Schnarchen abhalten.

Dieses Training ist stark praxisorientiert und bietet eine Fülle an Übungen und Gelegenheiten, das Erlernete umgehend in die Tat umzusetzen. Die Arbeit mit der Videokamera ermöglicht eine effektive Analyse und dokumentiert alle Fortschritte.

### Themenschwerpunkte

- Rhetorik vom Feinsten: Tipps und Tricks für Redner
- Überzeugen mit sprachlichen Mitteln
- Aufbau von Spannungsbögen
- Auswahl und Einsatz von passenden Medien
- Weitere kreative Methoden zur Visualisierung Ihres Themas
- Sprache: Do's and don'ts
- Nonverbale Kommunikation
- Souveränes Verhalten auf der „Bühne“
- Umgang mit Reaktionen des Publikums
- Vortrags-Lust und Lampenfieber

## Vortragstechnik in Englisch für Mediziner

### Medizinische Vorträge in englischer Sprache

Zur Karriere eines Mediziners gehört es zunehmend, Vorträge in englischer Sprache zu halten.

In diesem Trainings-Modul erfahren Sie, wie Sie Ihr Thema für ein englischsprachiges Publikum vorbereiten und aufarbeiten.

### Zielgruppe

- Ärzte

### Zielsetzung

Sie lernen nützliche und hilfreiche Redewendungen und Phrasen kennen, erweitern Ihr Fachvokabular und erhalten Tipps für den Umgang mit einem Publikum verschiedener Nationalitäten.

Professionelles Auftreten wird durch Übungen mit der Videokamera trainiert und Ihre Souveränität und Sicherheit gesteigert.

### Themenschwerpunkte

- Einstellung auf ein englischsprachiges Publikum
- Erarbeitung und direkte Anwendung von Redewendungen und Vokabeln
- Einleitung einer Rede
- Moderation / Leitung von anschließenden Diskussionsrunden
- Mögliche Reaktionen auf Einwände der Zuhörer
- Abschluss einer Rede
- Die Stimme als Trägerin des gesprochenen Wortes
- Körpersprachliche Signale wahrnehmen und kontrollieren
- Souveränes Auftreten
- Umgang mit „Lampenfieber“

Das gesamte Seminar wird in Englisch gehalten.

Der Fokus liegt auf der direkten Umsetzung des Erlernen – „learning by doing“!

## Kontakt

### Frielingsdorf Consult GmbH

Stefanie Köhn  
Kaiser-Wilhelm-Ring 50  
50672 Köln



Tel. 0221 / 139 836-64  
Fax 0221 / 139 836-65  
E-Mail: [koehn@frielingsdorf.de](mailto:koehn@frielingsdorf.de)  
Homepage: [www.frielingsdorf.de](http://www.frielingsdorf.de)