



## Qualifikation schafft Möglichkeiten

**Fortbildung:** Opti-Praxismanagerin (IHK) – 14 Power-Tage in der Haranni Akademie

Sie haben eine qualifizierte Fachausbildung und möchten sich weiterentwickeln? Sie möchten Ihre Position in der Praxis ausbauen und Ihre berufliche Zukunft sichern? Sie möchten die Praxisabläufe und -organisation noch weiter optimieren? Es ist Ihnen wichtig, Freude am Job zu haben und Dinge verändern zu können? Dann entscheiden Sie sich doch für eine Fortbildung zur geprüften Opti-Praxismanagerin (IHK). Werden Sie zu einem Vorbild, an dem sich Ihr Praxisteam orientiert. Übernehmen Sie Verantwortung in der Praxis und für Ihre berufliche Zukunft. Verbessern Sie Ihre Position in der Praxis durch eine gezielte Qualifikation. Entlasten Sie Ihren Chef – schaffen Sie Freiraum für wertschöpfende Arbeit. Erlernen Sie die Fähigkeit, eine Praxis softwaregestützt zu führen, verwalten und weiterentwickeln zu können.

Zum Aufgabenbereich einer Praxismanagerin gehört es unter anderem, die Zahnarztpraxis softwaregestützt zu führen sowie das Praxispersonal zu koordinieren. Hinzu kommen beispielsweise die finanzielle Verwaltung der Praxis und die tägliche Patienten- und Mitarbeiterorganisation. Je nach Praxis können die Aufgaben zwar variieren – eine wichtige Rolle spielt die Praxismanagerin aber überall: Sie ist das Bindeglied zwischen Ärzten, Patienten und dem Team.

Schwerpunkte der Ausbildung zur Opti-Praxismanagerin (IHK) sind unter anderem allgemeine Themen aus der Betriebswirtschaft, dem Marketing oder der Kom-

munikation. Auf Basis der verschiedenen Software-Lösungen werden beispielsweise folgende Inhalte vermittelt:

- „Tipps & Tricks“ zur Optimierung der Ablauforganisation,
- die karteikartenlos geführte Zahnarztpraxis,
- softwaregestütztes Hygienemanagement,
- Einführung und Anwendung eines QM-Systems inklusive Verbesserungsmanagement,
- elektronisches Verarbeiten und Speichern von Patientendaten (Datenschutz),
- Behandlungscontrolling,
- Patientenkommunikation

### Die Ausbildung im Überblick

Während der 14 Tage umfassenden Ausbildung vermitteln die Referenten praxisnahe Inhalte, welche für den Arbeitsalltag einer Praxismanagerin unumgänglich sind. Im Vordergrund steht hierbei die aktive Ausbildung und Umsetzbarkeit im digitalen Kontext. Zu diesem Zweck werden die Lehrinhalte an einem Tag gezielt in den gängigen Praxisverwaltungssoftwares (*DSWin*, *Z1*, *Charly*) angewandt.

Digitale Organisation und wirtschaftliche Optimierung der Zahnarztpraxis:

- Aufgaben und Funktionen einer Praxismanagerin
- „Tipps & Tricks“ in den gängigen Praxisverwaltungssoftwares

- karteikartenloses Arbeiten
- Qualitätsmanagement
- Datenschutz und Datensicherheit
- Hygienemanagement
- Integration umsatzsteigernder Maßnahmen
- Controlling

Aufbauend auf den zuvor genannten Bereichen, bekommen die Teilnehmerinnen rechtssichere Leistungserbringung und zielgerichtete Kommunikation vermittelt:

- Abrechnung und Recht
- Marketing
- Führung und Personal
- Konfliktmanagement und Emotionskontrolle

### Verlosung

Teilnehmen kann jeder, der eine qualifizierte Fachausbildung in einem zahnmedizinischen Beruf hat und sich beruflich weiterentwickeln möchte: Einfach in den Stellenanzeigen unter [www.topmedis.de/jobs/](http://www.topmedis.de/jobs/) das Gewinnspiel suchen und sich kostenlos als Bewerber registrieren. Die Pflichtangaben müssen vollständig und korrekt im Bewerberprofil ausgefüllt werden – die Angaben werden für die Gewinnspielbenachrichtigung benötigt. Teilnahmeabschluss ist der 31. Dezember 2018. Viel Glück!

### Win-win für Arzt und Mitarbeiterin

Die Mitarbeiterin hat die Chance, sich weiterzuentwickeln, und kann mit dem neuen Wissen das Praxismanagement des Zahnarztes optimieren. Je besser das Vertrauensverhältnis und das fachliche Know-how sind, desto mehr Aufgaben und Verantwortungsbereiche lassen sich delegieren. Der Zahnarzt erhält durch die Ausbildung eine Mitarbeiterin, die

- als Bindeglied zwischen Behandler und Mitarbeitern agieren kann,
- bedeutende Aufgaben übernehmen und somit den Behandler entlasten kann,
- fundierte Praxis-EDV-Kenntnisse hat,
- Arbeitsabläufe optimieren kann und Defizite erkennt,
- aktuelles Wissen in puncto Abrechnung hat,
- deutliche Akzente in Marketing, betriebswirtschaftlicher Optimierung und Controlling setzen kann,
- fähig ist, Aufgaben der Mitarbeiterführung zu übernehmen,
- ihr Wissen im Praxisalltag an das Team weitergeben kann und so die Arbeitsabläufe und -produktivität optimiert.

Die Fortbildung wird veranstaltet von der Opti Health Consulting GmbH, Karby, und findet statt in der Haranni Akademie für Heilberufe GmbH, Herne. Weitere Informationen unter [opti-pm.de](http://opti-pm.de) und unter [haranni-academie.de](http://haranni-academie.de).

## Plaudern entspannt

**Small Talk:** Mit kurzen Gesprächen Vertrauen schaffen

Ob bei der Arbeit oder im privaten Umfeld – ein ungezwungenes Gespräch lockert die Atmosphäre auf. Ein solcher Small Talk ist ein Alltagsgespräch, an dem sich jeder beteiligen kann und das dabei hilft, mit Menschen in Kontakt zu kommen und Vertrauen aufzubauen.

Gerade beim Umgang mit Patienten ist es besonders wichtig, eine entspannte Atmosphäre zu schaffen, damit diese sich wohlfühlen. Mit einem Lächeln und einer freundlichen Unterhaltung kann auf leichte Weise das Eis gebrochen und dem Patienten das Gefühl gegeben werden, dass er gut aufgehoben ist. Die AOK gibt nachstehende Tipps zum Small Talk.

Gelegenheit für eine kleine Plauderei gibt es beispielsweise am Empfang, bei der Terminvergabe am Telefon, beim Verbandswechsel oder beim Blutdruckmessen. Beim Blutabnehmen kann eine kurze Unterhaltung die Patienten ablenken und ihnen die

Angst vor der Spritze nehmen. Und wenn man einfach mal nachfragt, wie es dem Patienten geht oder wie er mit dem Wetterumschwung klargekommen ist, erfährt man möglicherweise auch etwas, was für die weitere Behandlung wichtig sein könnte.

Langsam miteinander warm werden: Unkomplizierte Plaudereien sind also eine Form der Kommunikation, bei der man langsam miteinander warm wird. Trotzdem sollten Sie das ein oder andere beachten, damit der Small Talk zum Erfolg führt: Versuchen Sie nicht, Ihr Gegenüber „zuzutexten“ und ihm ein Gespräch aufzudrängen. Signalisiert der Gesprächspartner die Bereitschaft für einen Small Talk, sollten Sie mit einem Lächeln und Blickkontakt das Gespräch aufnehmen.

Bitte beachten Sie: Small Talk hat nichts mit Selbstdarstellung und langen Monologen zu tun. Finden Sie heraus, für welche Themen sich der Patient interessiert und

tauschen Sie sich in einem kurzen Dialog freundlich aus.

Unverfängliche Themen finden: Generell eignen sich eher unverfängliche Themen wie das Wetter, der letzte Urlaub, aktuelle Kinofilme oder der kürzlich überstandene Umzug. Auch über Haustiere, Hobbys oder Sport lässt sich wunderbar plaudern. Eine gewisse Offenheit ist dabei empfehlenswert – man sollte also durchaus etwas von sich erzählen. Dafür muss man aber nicht allzu sehr in die Tiefe gehen oder zu viel Persönliches preisgeben. Polarisierende Themen wie politische Standpunkte, Religion oder die finanzielle Situation sind für den Small Talk eher ungeeignet. Auch Ehe- oder Partnerschaftsprobleme haben in einem unverfänglichen Gespräch nichts zu suchen.

Tipps für eine kurze Unterhaltung:

- Finden Sie ein unverfängliches Thema, das auch Ihren Gesprächspartner interessiert.

- Steigen Sie mit einer offenen Frage ein, je nach Situation etwa mit „Was kann ich für Sie tun?“, „Wie geht es Ihnen?“ oder „Was halten Sie von ...?“
- Erzählen Sie ruhig von sich selbst, aber nichts zu Persönliches.
- Halten Sie Blickkontakt.
- Gehen Sie auf Ihren Gesprächspartner ein.
- Hören Sie zu.

Das sollten Sie vermeiden:

- kritische und polarisierende Themen
- negative Äußerungen
- übertriebene Selbstdarstellung und Prahlerei
- Monologe
- dem Gegenüber eine Unterhaltung aufdrängen
- den anderen unterbrechen
- Fach-Chinesisch
- belehren, Rechthaberei
- Sarkasmus, Zynismus, Ironie