



Mitteilungsblatt der
Kassenärztlichen Vereinigung Rheinland-Pfalz

KZV aktuell

Mai/Juni 2017

Mit Rundschreiben 5/17

Titelthema

**Gesundheit,
lieber Mitarbeiter!**



Telematik

eGK: Prüfung der
Versichertendaten

Abrechnung

Exzision von Gewebe

Praxisführung

Stress? Ursachen erkennen
und gegensteuern

Position

„Schön, dass Sie da sind!“ 3

Telematik

Elektronische Gesundheitskarte:
Wie prüfen Praxen die Versicherten-
daten? 4

Abrechnung aktuell

Richtig abrechnen: Exzision von
Schleimhaut und Gewebe 7

Titelthema

Betriebliches Gesundheitsmanagement:
Gesunde Mitarbeiter, starkes Unter-
nehmen 8

Ein Beispiel aus der Praxis:
„Das Team ist zusammengerückt“ 14

Fit im Job: Gesundes Arbeiten in der
Zahnarztpraxis 16

Rundschreiben

Wichtige Informationen für
Kollegenschaft und Praxen 17

Titelthema

Fit im Job: Gesundes Arbeiten in der
Zahnarztpraxis
Fortsetzung 21

Praxisführung

Stress in der Praxis?
Ursachen erkennen und gegensteuern 22

Standespolitik

Pfälzischer Zahnärztetag 2017:
Bewegung leben 24

Zukunftsmodell Zahnheilkunde:
FVDZ fordert mehr Patienten-
souveränität 25

Praxisführung

Änderungen im Praxisbetrieb:
Patientendaten sicher verwahren 26

Praxisführung wirtschaftlich betrachtet:
Das Bankengespräch 30

KZV intern

Aktuelle Fortbildungen
der KZV Rheinland-Pfalz 35

KZV aktuell

Offizielles Mitteilungsblatt und Rund-
schreiben der Kassenzahnärztlichen
Vereinigung Rheinland-Pfalz

Herausgeber

Kassenzahnärztliche Vereinigung (KZV)
Rheinland-Pfalz K. d. ö. R.

Anschrift der Redaktion

KZV Rheinland-Pfalz
Eppichmauergasse 1 · 55116 Mainz
Tel.: 06131-8927108 · Fax: 06131-892729053
E-Mail: redaktion.kzvaktuell@kzvrlp.de

Redaktion

Dr. Peter Matovinovic (V. i. S. d. P.)
Dr. Stefan Hannen (sh)
Katrin Becker M. A. (kb)

Redaktionsassistenten

Stephanie Schweikhard
Alexandra Scheler

KZV aktuell Anzeigenservice

adhoc media gmbh
Obertal 24 d · 56077 Koblenz
Tel.: 0261-973865-0 · Fax: 0261-973865-10

Grafik und Produktion

adhoc media gmbh
Obertal 24 d · 56077 Koblenz

Bildnachweise

Bilder innen: Fotolia, Shutterstock
Titelfoto: Angesichts Fachkräftemangels,
demografischen Wandels und stressbe-
dingter Arbeitsunfähigkeit machen sich
Unternehmen Gedanken über die Gesund-
erhaltung ihrer Beschäftigten.
Foto: Fotolia

Alle Zahnärztinnen und Zahnärzte in
Rheinland-Pfalz erhalten diese Zeitschrift
im Rahmen ihrer Mitgliedschaft bei der
KZV RLP. Der Bezugspreis ist mit dem
Mitgliedsbeitrag abgegolten.

Die Redaktion behält sich vor, Manuskripte
und Leserbriefe sinnwährend zu bearbeiten.

In diesem Dokument wird bei der Angabe
von Personenbezeichnungen überwiegend
die männliche Form verwendet. Dies ist
einzig dem Ziel einer besseren Lesbarkeit
geschuldet. Somit handelt es sich um eine
rein sprachliche Beschränkung. Die zentrale
Rolle von Geschlecht als wissenschaftliche
Kategorie bleibt davon unberührt.

„Schön, dass Sie da sind!“



Liebe Leserinnen und Leser,

wissen Sie eigentlich, wie gesund Ihre Mitarbeiter sind? Nein? Sollten Sie aber. Denn gesunde Mitarbeiter fehlen nicht nur weniger, sie sind auch motivierter, arbeiten zuverlässiger und besser. Und sie wechseln seltener den Arbeitgeber.

Ein Betriebliches Gesundheitsmanagement, ein BGM, ist für ein Unternehmen eine gute Möglichkeit, die Gesundheit seiner Beschäftigten und somit die Arbeitsqualität positiv zu beeinflussen. Für viele kleine Unternehmen

wie auch Zahnarztpraxen scheint das aber noch ein Fremdwort zu sein. Zu übermächtig, vielleicht sogar abschreckend wirkt ein BGM mit seinem ganzheitlichen Ansatz.

Dabei sind es gerade die kleinen Betriebe, die durch die Nähe zu ihren Beschäftigten mit dem Thema Gesundheit punkten können – ohne ein ganz großes Rad drehen zu müssen. Denn meist sind es schon vermeintlich einfache Angebote im Arbeitsalltag, die gut bei der Belegschaft ankommen: Wasser auf Kosten des Unternehmens, Seminare zur Stressbewältigung, fachliche Fortbildungen, ergonomische Arbeitsplätze, flexible Arbeitszeiten, ein wertschätzender Führungsstil. Das mag nach Wohlfühloase klingen, ist aber Gesundheitsmanagement, das direkt bei den Beschäftigten ankommt – und von ihnen honoriert wird. Mit Freude und Motivation, mit Einsatz und Leistung.

Unternehmen, die sich schon länger um innerbetriebliche Gesundheitsfragen kümmern, haben erkannt: Der Mitarbeiter ist ihr wichtigster Kunde. Sie tun dies aus ihrer sozialen Verantwortung als Arbeitgeber heraus oder aus wirtschaftlichen Gründen. Mehr und mehr wird Betriebliches Gesundheitsmanagement zum Wettbewerbsfaktor im Kampf um kluge Köpfe. Es trägt dazu bei, sich positiv von der Konkurrenz auf dem Arbeitsmarkt abzuheben und

Mitarbeiter stärker emotional zu binden. Ein Aspekt, der für die Zahnarztpraxen immer wichtiger wird.

Fachkräftemangel und Nachwuchssorgen treiben den Berufsstand schon heute um. Stärker denn je sind wir alle gefordert, Personal zu qualifizieren und zu halten. Denn von ihnen hängt der Erfolg der eigenen Praxis in großem Maße ab.

Gesundheit ist viel mehr als ein wirtschaftlicher Faktor. Sie ist ein kostbarer emotionaler Wert. Das wissen Sie als Präventionsärzte nur zu genau. Es lohnt sich deshalb, in Ihre Mitarbeiter zu investieren. In Maßnahmen, die Körper, Geist und Seele stärken und die sagen: „Schön, dass Sie da sind!“

Ihr

Joachim Stöbener

stv. Vorsitzender des Vorstandes

Elektronische Gesundheitskarte: Wie prüfen Praxen die Versichertendaten?

Mitte dieses Jahres sollen Arztpraxen und Krankenhäuser schrittweise an die Telematikinfrastruktur, die Datenautobahn für die elektronische Gesundheitskarte, angebunden werden. Ab 1. Juli 2018 sind Ärzte und Zahnärzte dann in der Pflicht, die Stammdaten der Patienten online zu prüfen und zu aktualisieren (siehe dazu *KZV aktuell*, März/April 2017). Wie das funktioniert und was Praxen zu beachten haben – *KZV aktuell* gibt in dieser und in den nächsten Ausgaben Antworten.

Wie läuft die Online-Prüfung und Aktualisierung der Versichertenstammdaten ab?

In den Zahnarztpraxen werden die Stammdaten der Patienten künftig online abgeglichen und bei Bedarf direkt auf der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) und im Praxisverwaltungssystem (PVS) aktualisiert. Dies geschieht automatisch beim Einlesen der eGK. Für die Praxen ändert sich deshalb im Grunde genommen nichts am bisherigen Prozedere: Wie bisher stecken die Mitarbeiter am Empfang die Karte in das Kartenterminal. Es wird automatisch eine Verbindung zum Versichertenstammdatendienst der Krankenkassen aufgebaut und die Daten auf der Karte werden überprüft. Dabei sind drei Fälle möglich:

1. Die Daten sind aktuell. Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter am Empfang erhält eine entsprechende Meldung. Er oder sie entfernt die Karte aus dem Kartenterminal.

Das Vorgehen ist dasselbe wie beim bisherigen Einlesen der Versichertendaten ohne Online-Überprüfung.

2. Bei der Krankenkasse sind aktualisierte Stammdaten verfügbar, zum Beispiel eine neue Adresse. Die Daten auf der Gesundheitskarte des Patienten werden entsprechend aktualisiert. Der Mitarbeiter am Empfang kann die aktualisierten Daten direkt in das PVS übernehmen, ohne sie per Hand eingeben zu müssen. Nach erfolgreicher Aktualisierung erhält er eine entsprechende Meldung. Der Mitarbeiter nimmt die Karte aus dem Kartenterminal.
3. Es besteht kein gültiges Versichertenverhältnis. In diesem Fall erhält der Mitarbeiter am Empfang einen entsprechenden Hinweis. Dann greifen die Regelungen des Bundesmantelvertrages (§ 8 BMV-Z) bzw. des Ersatzkassenvertrages (§ 12 EKVZ) zur Nichtvorlage eines gültigen Versicherungsnachweises.

Wichtig: Zuständig dafür, dass die Stammdaten auf dem neuesten Stand sind, bleibt der Patient. Er hat weiterhin dafür zu sorgen, dass seine Krankenkasse seine aktuellen Daten hat.

Wie oft muss die Prüfung der Versichertenstammdaten durchgeführt werden?

Die Prüfung und gegebenenfalls Aktualisierung erfolgt automatisch mit dem Einlesen der eGK beim ersten Patientenkontakt im Quartal. Sie kann aber auch während des Quartals initiiert werden, wenn dies der Zahnarzt möchte.

Wie lange dauert die Prüfung und Aktualisierung der Versichertenstammdaten?

Es gibt Vorgaben, wie lange die Vorgänge dauern dürfen. Das Lesen und Prüfen der Daten, ohne Aktualisierung, soll innerhalb von fünf Sekunden erledigt sein. Das Lesen, Prüfen und Aktualisieren der Daten soll insgesamt maximal 13 Sekunden dauern. Ziel der Telematik ist es aber, den gesamten Prozess auf sieben Sekunden zu begrenzen. Sollte der Online-Dienst einmal nicht erreichbar sein, wird die Online-Prüfung spätestens nach 30 Sekunden abgebrochen und eine erfolgreiche Überprüfung unterstellt. Das verhindert, dass der Praxisbetrieb aufgrund technischer Störungen unnötig unterbrochen wird.

eHealth-Kartenterminal und elektronischer Praxisausweis (SMC-B) sind zwei Komponenten, die Praxen künftig zur Online-Prüfung der Versichertendaten brauchen.
Foto: KZV Rheinland-Pfalz



Der Konnektor verbindet die Praxis-IT sicher mit dem digitalen Netzwerk.
Foto: CompuGroup Medical Deutschland



Beim Einlesen der eGK mit einem mobilen Kartenlesegerät, zum Beispiel bei Haus- und Heimbesuchen, können die Versichertenstammdaten nicht online geprüft werden. Können die Daten nachträglich geprüft werden?

In solchen Fällen ist eine nachträgliche Prüfung der Versichertenstammdaten nicht möglich, da für die Online-Prüfung immer die eGK vorliegen muss. Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) und die Krankenkassen haben noch zu regeln, wie dies mit der gesetzlichen Verpflichtung zur Online-Prüfung in Einklang gebracht werden kann.

Ändert sich etwas bei der Übermittlung der Abrechnungsdaten an die KZV?

Bei der Online-Prüfung wird von der jeweiligen Krankenkasse ein Prüfnachweis erzeugt. Dieser enthält:

- › Datum und Uhrzeit der Online-Prüfung der Versichertenstammdaten,
- › das Ergebnis der Online-Prüfung und gegebenenfalls Aktualisierung,
- › eine „Quittung“ des Stammdatenservers, falls eine Aktualisierung durchgeführt wurde.

Diese Informationen werden als fiktive Abrechnungspositionen mit der Abrechnungsdatei an die KZV übertragen. Der Prüfnachweis wird zudem im PVS gespeichert. An der eigentlichen Abrechnungsübermittlung ändert sich für die Praxis jedoch nichts.

Kurz erklärt

Security Module Card Typ B (SMC-B)

Der elektronische Praxisausweis dient der Authentifizierung einer medizinischen Einrichtung (zum Beispiel Praxis, Klinik, Apotheke) gegenüber der Telematikinfrastruktur. Sie ist für die Heilberufler der Schlüssel, um Zugriff auf die Daten der eGK zu erhalten.

Telematikinfrastruktur (TI)

Die TI vernetzt die Akteure des Gesundheitswesens miteinander und macht den elektronischen einrichtungs- und sektorenübergreifenden Datenaustausch möglich. Die TI ist ein abgesichertes geschlossenes Netz, das nur für registrierte Nutzer mit elektronischem Ausweis zugänglich ist. Die TI-Komponenten unterliegen der Zulassung durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik.

Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)

Als VSDM wird die Bereitstellung und Pflege der Stammdaten des Versicherten (zum Beispiel Name, Alter, Wohnort, Versicherungsverhältnis) innerhalb der Telematikinfrastruktur bezeichnet. Das VSDM ist die erste Online-Anwendung der eGK.

Erhalten die Krankenkassen über die Datenprüfung Einblick in die Zahnarztpraxis?

Nein. Die Krankenkassen werden weiterhin keinen Zugriff auf Praxissysteme haben und auch keine Zahnarzt-Patienten-Profile erstellen können. Identitätsdaten der Praxis werden nicht an die Kassen gesendet. Die Anfragen zur Aktualisierung der Versichertenstammdaten werden immer anonymisiert.

Welche technische Ausrüstung benötigen die Praxen für den Zugang zur Telematikinfrastruktur (TI)?

Grundvoraussetzung für eine Anbindung an die TI ist ein bestehender Internetanschluss in der Praxis samt handelsüblichem Router, der den aktuellen Sicherheitsstandards entsprechen sollte.

Die Praxis benötigt ein neues Gerät, das sie an das digitale Netzwerk anschließt: den **Konnektor**. Der Konnektor ist eine Art Router, der das IT-System der Praxis sicher mit der Außenwelt, der Telematikinfrastruktur, verbindet. Zudem übernimmt er Aufgaben beim Zusammenspiel der Online-Anwendungen mit dem Praxisverwaltungssystem. An die Konnektoren werden höchste Anforderungen an die Funktionalität, Stabilität, Geschwindigkeit und Sicherheit gestellt. Daher kommen nur solche Geräte zum Einsatz, die vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik zertifiziert und von der gematik zugelassen sind.

Darüber hinaus benötigt die Praxis ein **neues eHealth-Kartenterminal**, mit dem die eGK eingelesen werden kann. eHealth-Kartenterminals werden bereits seit 2011 in den Praxen eingesetzt. Bisher werden sie allerdings nur offline genutzt. Das heißt, sie sind direkt an das Praxissystem angeschlossen, um die Versichertenstammdaten von der Karte in das PVS zu übernehmen. Das geht künftig nicht mehr: Die Terminals werden stattdessen über das Praxisnetzwerk angebunden und sind nur in Verbindung mit dem Konnektor funktionsfähig.

Richtig abrechnen: Exzision von Schleimhaut und Gewebe

Dass Gewebe zu entfernen ist, kommt im Mund häufig vor. Aus Sicht der Abrechnung steckt wie so oft der Teufel im Detail. Lesen Sie hier, was bei der Abrechnung chirurgischer Maßnahmen nach den BEMA-Nummern 49 und 50 zu beachten ist.

| | | | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|
| BEMA-Nr. 49 | Exzision von Mundschleimhaut oder Granulationsgewebe für das Gebiet eines Zahnes | Exz1 | 10 Punkte |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|

Abrechnungsfähig für:

- › Entfernen störender Schleimhaut (zum Beispiel Papillektomie)
- › Entfernen von Granulationsgewebe
- › Durchtrennen von Zahnfleischfasern (auch elektrochirurgisch)
- › das Gebiet eines Zahnes

- › Verdrängen des Zahnfleisches zur Darstellung der Präparationsgrenze
- › Exzision einer größeren Geschwulst
- › systematische Behandlung von Parodontopathien

Nicht abrechnungsfähig für:

- › Probeexzisionen zu diagnostischen Zwecken
- › Exzision im Zusammenhang mit einer anderen chirurgischen Leistung in demselben Gebiet
- › Verdrängen des Zahnfleisches zwecks Abformung

Hinweise:

- › Eine Probeexzision zu diagnostischen Zwecken wird je nach Entnahmetiefe des Gewebes nach der GOÄ-Nr. 2401 bzw. 2402 abgerechnet.
- › Das Verdrängen des Zahnfleisches zur Darstellung der Präparationsgrenze wird unter der BEMA-Nr. 12 abgerechnet.
- › Für die Exzision größerer Geschwülste ist die GOÄ-Nr. 2404 in Ansatz zu bringen.
- › Das Sitzungsdatum und die Zahnangabe sind bei der Abrechnung erforderlich.

| | | | |
|-------------|-------------------------------------|------|-----------|
| BEMA-Nr. 50 | Exzision von Schleimhautwucherungen | Exz2 | 37 Punkte |
|-------------|-------------------------------------|------|-----------|

Abrechnungsfähig für:

- › Entfernen
 - von Schleimhautwucherungen größeren Umfangs
 - eines lappigen Fibroms
 - einer Epulis
 - eines Papilloms
- › als einzelne parodontal-chirurgische Maßnahme
- › je Operationsgebiet

- › Die systematische parodontal-chirurgische Behandlung von Parodontopathien wird mit den BEMA-Nr. P200 bis P203 mit dem PAR-Status beantragt und abgerechnet.

Weitere Erläuterungen:

Ein parodontal-chirurgischer Eingriff kann nur in Ausnahmefällen ersatzweise mit der BEMA-Nr. 50 abgerechnet werden. **Die BEMA-Nr. 49 kann hierfür nicht angesetzt werden.**

Nicht abrechnungsfähig für:

- › Probeexzision
- › Exzision einer größeren Geschwulst
- › Entfernen eines Schlotterkammes
- › Exzision von Schleimhaut oder Granulationsgewebe
- › **systematische** Parodontalbehandlungen
- › neben einer anderen chirurgischen Leistung in demselben Operationsgebiet in derselben Sitzung

Voraussetzungen für die ersatzweise Abrechnung der BEMA-Nr. 50 für parodontal-chirurgische Maßnahmen:

- › Es handelt sich um die Behandlung weniger einzelner Zähne – **in der Regel bis zu drei Zähnen im Behandlungsfall** (zum Beispiel isoliert erkranktes Parodontium, geringer Restzahnbestand oder lokales Rezidiv).
- › Die Richtlinienkriterien sind erfüllt (zum Beispiel eine Sondiertiefe von mindestens 3,5 mm trotz abgeheilter Gingivitis).
- › Der Leistungsinhalt der BEMA-Nr. P200 bis P203 wird an den einzelnen Parodontien in vollem Umfang erbracht.
- › An demselben Zahn wird gleichzeitig keine andere chirurgische Maßnahme durchgeführt.
- › Die Maßnahme wird nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Versorgung mit Zahnersatz erbracht (siehe Zahnersatz-Richtlinie B. 11).
- › Die erforderliche Ausheilungszeit wird vor einer Weiterbehandlung des Zahnes eingehalten.

Hinweise:

- › Die Probeexzision wird nach der GOÄ-Nr. 2401 oder 2402 abgerechnet.
- › Für die Exzision einer größeren Geschwulst ist die GOÄ-Nr. 2404 abrechenbar.
- › Das Entfernen eines Schlotterkammes wird mit der BEMA-Nr. 57 abgerechnet.
- › Für die Exzision von Schleimhaut und Granulationsgewebe kommt die BEMA-Nr. 49 zum Ansatz.

Ist eine dieser Voraussetzungen nicht erfüllt, ist die BEMA-Nr. 50 nicht ansatzfähig.

Marita Gablonsky
Geschäftsbereichsleiterin Abrechnung der KZV Rheinland-Pfalz

Betriebliches Gesundheitsmanagement: Gesunde Mitarbeiter, starkes Unternehmen

Immer mehr Unternehmen setzen sich dafür ein, die Gesundheit und die Zufriedenheit ihrer Angestellten zu fördern. Auch Zahnarztpraxen können etwas für ihre Mitarbeiter tun – manchmal genügen schon kleine Maßnahmen.

Einmal in der Woche schnürt Dr. Angela Döbert mit ihrem Praxisteam die Turnschuhe. Zusammen mit ihren Mitarbeiterinnen geht die Kieferorthopädin aus Mülheim-Kärlich ins Fitnessstudio. Rückenschule, Hanteltraining oder Spinning – das Kursangebot ist vielfältig, für jeden ist etwas dabei. Mit den gemeinsamen Trainingsstunden will Dr. Angela Döbert ihre Mitarbeiterinnen motivieren, etwas für ihre Gesundheit zu tun, und das Teamgefüge stärken. Damit ist sie nicht allein.

In einer Zeit, die geprägt ist von Fachkräftemangel, demografischem Wandel und stressbedingter Arbeitsunfähigkeit, machen sich immer mehr Unternehmen Gedanken darüber, wie sie ihre Beschäftigten gesund und leistungsfähig erhalten können. Arbeitgeber werden dabei zunehmend präventiv tätig. Für Ulla Vogt tun sie gut daran: „Unternehmen können

es sich immer weniger leisten, das Potenzial ihrer Mitarbeiter zu verschwenden“, sagt die Präventionsexpertin der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW).

Mehr als Obstkorb und Yoga

Betriebliches Gesundheitsmanagement – kurz BGM – nennt sich das, was viele Firmen betreiben. Ziel eines BGM ist es, das Wohlbefinden, die Motivation und die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter zu fördern, indem Belastungen am Arbeitsplatz gezielt reduziert und die individuellen Gesundheitsressourcen gestärkt werden. Dabei nur von Einzelmaßnahmen wie rückengerechten Arbeitsplätzen, Yoga-Stunden, Stresseminaren oder dem Obstkorb im Sozialraum zu sprechen, greift allerdings zu kurz. „Beim BGM geht es nicht allein um gesundheitsbezogene Angebote für die Beschäftigten“, stellt Ulla Vogt klar. „Vielmehr geht es darum, dass Arbeitgeber die Rahmenbedingungen für gesundes Arbeiten schaffen, von denen Betrieb und Beschäftigte gleichermaßen profitieren.“ BGM „denkt“ also ganzheitlich. Neben der Gesundheitsförderung, dem Arbeitsschutz und der Wieder-

Was meint Betriebliches Gesundheitsmanagement?

Ein Betriebliches Gesundheitsmanagement ist das „systematische und nachhaltige Bemühen um die gesundheitsförderliche Gestaltung von Strukturen und Prozessen und um die gesundheitsförderliche Befähigung der Beschäftigten“ (Expertenkommission Betriebliche Gesundheitspolitik der Hans-Böckler-Stiftung und der Bertelsmann Stiftung, 2004). Dabei werden zum einen gesundheitsgerechte Arbeitsbedingungen geschaffen (Verhältnisprävention), zum anderen werden die Mitarbeiter dazu animiert und angeleitet, sich eigenverantwortlich gesundheitsgerecht zu verhalten (Verhaltensprävention). Wichtig: Betriebliche Gesundheitsförderung ist nicht identisch mit, sondern ein Teilaspekt des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Insgesamt umfasst BGM:

- › **Arbeitsschutz** zur Vermeidung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren (gesetzlich verpflichtend nach dem Arbeitsschutzgesetz)
- › **Betriebliches Eingliederungsmanagement** zur Überwindung von Arbeitsunfähigkeit, Vermeidung von Fehlzeiten, Reintegration chronisch kranker Mitarbeiter (gesetzlich verpflichtend nach dem Sozialgesetzbuch IX)
- › **Personalführung** mit Fokus auf Personal- und Organisationsentwicklung
- › **Betriebliche Gesundheitsförderung** mit Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter



Ganzheitlicher Ansatz: BGM zielt auf den nachhaltigen Aufbau einer gesunden Organisation.

eingliederung nimmt es vor allem die Personalführung ins Visier, da Gesundheit und Engagement der Mitarbeiter maßgeblich mit individueller Förderung durch den Arbeitgeber zusammenhängen.

Investition in die Zukunft

Wie es um die Gesundheit der deutschen Arbeitnehmer bestellt ist, wissen die Krankenkassen. Laut Techniker Krankenkasse (TK) lag der Krankenstand 2016 bei 4,2 Prozent. Statistisch gesehen fehlte damit jeder bei der TK versicherte Beschäftigte 15 Tage am Arbeitsplatz. Muskel-Skelett-Erkrankungen und insbesondere Rückenschmerzen sowie psychische Störungen verursachten die meisten Krankentage – und damit Kosten für die Unternehmen. Ausgehend von 587,4 Millionen Arbeitsunfähigkeitstagen im Jahr 2015 schätzt die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin die volkswirtschaftlichen Produktionsausfälle auf insgesamt 64 Milliarden Euro bzw. den Ausfall an Bruttowertschöpfung (Verlust an Arbeitsproduktivität) auf 113 Milliarden Euro. Jeder krankheitsbedingte Fehltag kostete die Betriebe demnach rund 300 Euro.

Präventionsexperten wie Ulla Vogt sind sich sicher: Viele Krankentage und wirtschaftliche Einbußen lassen sich mithilfe eines BGM vermeiden. Mitarbeiter lernen zum Beispiel, mit konkreten Belastungen und Anforderungen am Arbeitsplatz richtig umzugehen. In der Folge werden sie stärker – körperlich und mental. Dies führt gleichzeitig zu einer höheren Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit. Für die Arbeitgeber bedeuten gesunde und motivierte Mitarbeiter eine bessere Arbeitsqualität, eine höhere Produktivität und – ein Aspekt, der Ulla Vogt wichtig ist – weniger Personalwechsel. Schafft der Arbeitgeber gesundheitsförderliche Strukturen, fühlen sich Mitarbeiter dem Unternehmen meist stärker verbunden.



„Ein gutes Betriebsklima ist einer der gesundheitsförderlichsten Hebel in einem Unternehmen“, sagt sie. „Komme ich gerne zur Arbeit, gehen die Aufgaben leichter von der Hand.“ Betriebliches Gesundheitsmanagement ist demnach eine Investition in die Zukunft, die sich rechnet – auch monetär. Studien verweisen auf einen positiven Kosten-Nutzen-Effekt. Unternehmen können durch jeden investierten Euro im Schnitt vier Euro sparen. Ausfallzeiten können zudem bis zu 40 Prozent reduziert werden.

Win-win-Situation

Ein BGM verankert das Themenfeld Gesundheit in den Zielen eines Unternehmens. Arbeitsmarktforscher und Unternehmen berichten über viele positive Effekte, die durch ein gesundheitsförderndes und wertschätzendes Arbeitsumfeld erreicht werden können – für Arbeitgeber und Arbeitnehmer:

| Arbeitgeber | Arbeitnehmer |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erhalt der Arbeits- und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter | Bessere Gesundheit und Lebensqualität durch Abbau gesundheitlicher Belastungen am Arbeitsplatz |
| Höhere Arbeitszufriedenheit und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter | Mitgestalten des Arbeitsplatzes und der Arbeitsabläufe |
| Geringere Kosten durch weniger Krankheits- und Produktionsausfälle | Ausbau persönlicher und fachlicher Kompetenzen |
| Verbesserung von Arbeitsprozessen und der Kommunikation | Erhalt der eigenen Leistungsfähigkeit |
| Höhere Produktivität und bessere Arbeitsqualität | Höhere Arbeitszufriedenheit und Motivation |
| Bessere Arbeitsatmosphäre und stärkerer Teamgeist | Bessere Arbeitsatmosphäre |
| Geringere Fluktuation und niedrigere Kosten für Personalakquise | Stärkere Identifikation mit dem Unternehmen |
| Aufwertung des Unternehmensimages und Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit | „Leichteres“ Arbeiten und mehr Freude am Tun |



Gesundheit ist Chefsache, doch ...

Mitarbeiter sind ein wertvolles „Kapital“ ihres Unternehmens und wesentlicher Teil des Erfolgs. Für Arbeitgeber heißt das: Sie müssen gute Leute nicht nur gewinnen, sondern auch halten. In Zeiten des Fachkräftemangels ist dies schwieriger denn je. Qualifizierte Arbeitnehmer haben heute die Wahl – und dadurch die Chance, sich für ein Arbeitsumfeld zu entscheiden, das ihr Engagement mit Nebenleistungen honoriert. Schon aus reinem Eigeninteresse sollte Unternehmen deshalb am Befinden ihrer Mitarbeiter gelegen sein. Doch das allein reicht nicht. „Für ein BGM braucht es immer eine wertschätzende Grundhaltung der Unternehmensführung“, unterstreicht BGW-Referentin Vogt. In kleineren Unternehmen wie Zahnarztpraxen stehe und falle ein BGM mit dem Chef. „BGM ist eine Führungsaufgabe. Nur, wenn der Praxisinhaber selbst dem Wohl der Beschäftigten und guten Arbeitsbedingungen einen großen Wert beimisst, kann ein BGM funktionieren.“

Vorreiter in Sachen BGM sind Großunternehmen; als Erste haben sie das Themenfeld Gesundheit in ihrer Unternehmenskultur verankert. Doch gesunde und motivierte Mitarbeiter sind für jede Firma, gleich welcher Größe, der Schlüssel zum Erfolg. Für Kleinunternehmen wie Zahnarztpraxen können sich bereits vermeintlich einfache Maßnahmen auszahlen. So sind zum Beispiel Schulungen der Mitarbeiter zum ergonomischen Arbeiten oder zum Konfliktmanagement unkompliziert zu organisieren. Auch gemeinsame Aktivitäten

im Team, eine Teilnahme an einem Firmenlauf oder eine aktive Pausengestaltung bieten sich an. Gegenüber großen Unternehmen sieht Vogt für Zahnarztpraxen sogar einen Vorteil: „Kleine Betriebe haben durch die Nähe zur Belegschaft die Chance, die Beschäftigten leichter für BGM zu begeistern.“ Dafür sollte der Praxischef vor allem eines tun: Reden. „BGM erfordert viel Kommunikation, um die Angestellten mitzunehmen“, erklärt sie. Denn klar ist: Arbeitgeber können ihre Beschäftigten nur dabei unterstützen, ihrer Gesundheit eigenverantwortlich Gutes zu tun. Sie können das Umfeld und die Verhältnisse für gesundes Arbeiten schaffen (zum Beispiel einen rauchfreien Arbeitsplatz gestalten oder Nichtraucherkurse anbieten). Verordnen können Betriebe ihren Mitarbeitern gesundheitsförderliches Verhalten aber nicht (zum Beispiel das Rauchen verbieten).

... Dreh- und Angelpunkt sind die Mitarbeiter

Der Einstieg in ein BGM kann leichter gelingen, wenn der Arbeitgeber auf bereits vorhandene Strukturen und Prozesse aufbaut. Wichtig ist es, den Bedarf und die Bedürfnisse bei den Mitarbeitern abzufragen: Wo hakt es in den Arbeitsabläufen? Welche Stressquellen gibt es? Welche individuellen Belastungen liegen vor? Kurzum: Wo drückt der Schuh? „Zentrales Moment im BGM ist die Partizipation der Beschäftigten“, betont Ulla Vogt. Nur auf einer gemeinsamen Basis von Arbeitgeber und Belegschaft ließen sich ganzheitliche gesundheitsförderliche Maßnahmen nachhaltig umsetzen.

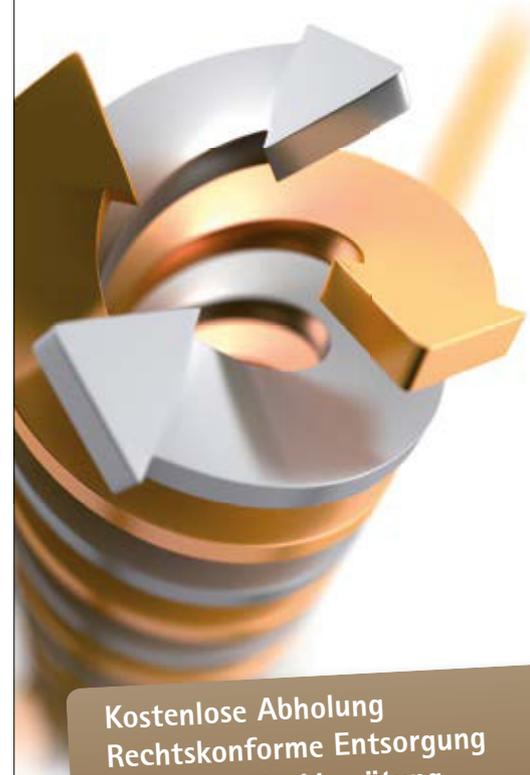
Wir vergolden Ihr Amalgam!

Nein, ein alchemistisches Patent haben wir nicht. Aber bei uns gibt es pro kg Amalgam bares Geld. Wie Sie das dann anlegen, das überlassen wir Ihnen ...

BGM in der Zahnarztpraxis

Manchmal genügen schon kleine Maßnahmen, die das Wohlergehen der Mitarbeiter am Arbeitsplatz unterstützen. Wichtig ist es, dass sich diese an den Bedürfnissen der Mitarbeiter orientieren. Es sollte zudem ein Mix aus verhaltens- und verhältnisorientierten Aktivitäten sein. Für kleine Unternehmen wie Zahnarztpraxen können sich folgende Schritte eignen:

- › Regelmäßige Mitarbeitergespräche – individuell oder im Team – zur Situation am Arbeitsplatz, zum Beispiel über Arbeitsprozesse, Arbeitsorganisation, Arbeitsumfeld, individuelle Weiterbildung
- › Arbeitsplatzbesichtigungen
- › Gesunde Gestaltung des Arbeitsplatzes, zum Beispiel ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, Beschaffung geeigneter Arbeitsmittel, Maßnahmen zur Vermeidung von Zwangshaltungen
- › Fachliche Fort- und Weiterbildung
- › Kostenloser Obstkorb und Mineralwasser
- › Aktive Pausen (zum Beispiel Rückenschule, Fit am Arbeitsplatz, Entspannungsgruppen, Yoga, Walking- oder Laufgruppen)
- › Zuschüsse zur Mitgliedschaft im Fitnessstudio
- › Mitarbeiterschulungen zu Gesundheitsthemen, zum Beispiel Ernährung im Arbeitsalltag, ergonomisches Arbeiten
- › Mitarbeiterfortbildung, zum Beispiel zu Stressbewältigung oder Konfliktmanagement
- › Praxis- und Familien-Events
- › Teilnahme an Firmen-„Wettkämpfen“, zum Beispiel Schrittzähleraktionen, Mit-dem-Rad-zur-Arbeit-Aktionen, Firmenläufe
- › Dienstvereinbarungen zum Beispiel zur Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz
- › Flexible Arbeitszeiten, zum Beispiel Gleitzeit, Arbeitszeitkonten, angepasst an den örtlichen Nahverkehr oder die Öffnungszeiten der Kita



Kostenlose Abholung
Rechtskonforme Entsorgung
Automatische Vergütung

Gussetti – die saubere Lösung
für Amalgam.



Roland Gussetti OHG
Knopfzellen- u. Amalgamrecycling
Allmending 18 · D - 75203 Königsbach-Stein

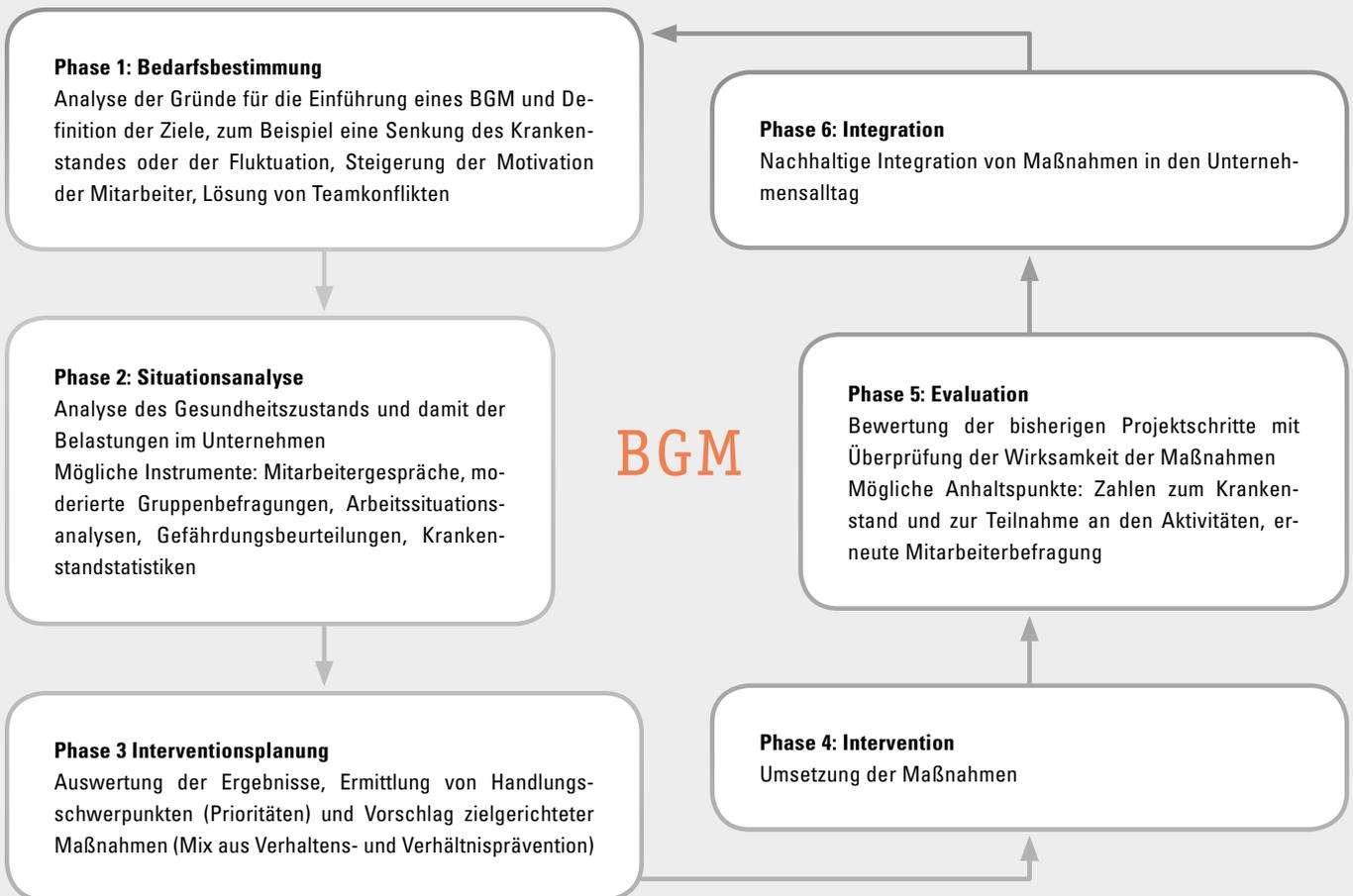
Tel. 07232 / 31331-0
eMail: recycling@gussetti.de





Wie funktioniert BGM?

Betriebliches Gesundheitsmanagement ist immer auf das einzelne Unternehmen abgestimmt. Vergleichbar mit dem Qualitätsmanagement ist BGM ein kontinuierlicher Prozess in verschiedenen Phasen.



Welche Hürden gibt es?

80 Prozent der deutschen Firmen sehen die Notwendigkeit eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Doch nur ungefähr ein Drittel von ihnen ergreift tatsächlich Maßnahmen. Warum? Eine Befragung unter rund 400 mittelständischen Betrieben der Zeitschrift Personalwirtschaft gibt Aufschluss: Die größten Hürden bei der Umsetzung eines BGM sind demnach fehlende personelle Ressourcen (67,8 Prozent) und begrenzte finanzielle Mittel (64,1 Prozent). Es folgen „Widerstände bei den Führungskräften“ (29,7 Prozent) vor „fehlendes Commitment der Unternehmensleitung“ (28,9 Prozent) und „fehlende Erfolgswachweise“ (24,4 Prozent).

Eine Befragung der Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) unter etwa 500 mittelständischen Firmen kommt zu vergleichbaren Ergebnissen: 61 Prozent der Betriebe nannten den Vorrang des Tagesgeschäfts und 56 Prozent fehlende Ressourcen als Hürden bei der Einführung von BGM-Maßnahmen. Darüber hinaus hatten viele Betriebe mit Informationsdefiziten zu kämpfen. 38 Prozent gaben an, ihnen fehle es an Wissen zur Umsetzung von BGM. 34 Prozent nannten Kosten und 33 Prozent die fehlende Motivation der Belegschaft als Grund.

Gute Arbeitsbedingungen als Aushängeschild

Untersuchungen zeigen: BGM bietet Arbeitgebern – sofern es im Betrieb ernsthaft von Mitarbeitern und Führungskräften gelebt wird – viele Vorteile. Gute Arbeitsbedingungen fördern das Wohlergehen und die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter sowie die Arbeitsqualität. Gute Arbeitsbedingungen sind zudem ein Aushängeschild im Wettbewerb um talentierte Fachkräfte. Es lohnt sich also, über ein BGM nachzudenken. So wie Kieferorthopädin Dr. Angela Döbert. Sie hat ihren Entschluss nicht bereut. Ihre Mitarbeiterinnen leiden heute seltener an typischen Berufsleiden. In ihrer Praxis gib es weniger Krankschreibungen wegen Rücken- und Schulterproblemen. Und was nicht minder wichtig ist:



„Das Team ist deutlich enger zusammengerückt“, berichtet sie. „Meine Mitarbeiterinnen haben ihre eigenen Stärken und die der Kolleginnen sehr viel besser kennen und einzuschätzen gelernt.“ kb

Wo gibt es Unterstützung?

2015 ist das Präventionsgesetz in Kraft getreten. Es soll die Gesundheitsförderung stärken – in Kindertagesstätten und Schulen, in Pflegeeinrichtungen, aber auch am Arbeitsplatz. Von dem Gesetz profitiert insbesondere das Betriebliche Gesundheitsmanagement in kleinen und mittleren Unternehmen. Die Krankenkassen wurden verpflichtet, ihnen den Zugang zu gesundheitsförderlichen Maßnahmen am Arbeitsplatz zu erleichtern. Sie stellen dafür nun zum Beispiel mehr Fördergelder und ein breiteres Beratungsangebot zur Verfügung.

Die Krankenkassen eignen sich deshalb als erste Ansprechpartner für Zahnarztpraxen, die Interesse an BGM haben. Im Online-Portal www.bgf-koordinierungsstelle.de bündeln die Krankenkassen ihr Angebot rund um Gesundheitsförderung. Unternehmen können dort unverbindlich und kostenfrei eine konkrete Beratung durch die Krankenkassen anfordern. Diese umfasst eine individuelle Bestandsaufnahme zur Mitarbeitergesundheit, Informationen über eine nachhaltige Gesundheitsförderung und Handlungsempfehlungen sowie die Vermittlung hilfreicher Partner.

Eine erste Anlaufstelle ist darüber hinaus die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW). Sie berät und unterstützt Zahnarztpraxen, Angebote für ein ganzheitliches Betriebliches Gesundheitsmanagement zu entwickeln und umzusetzen. Zudem gibt es eine Vielzahl externer Dienstleister, die sich auf BGM spezialisiert haben.

Steuertipp:

Arbeitgeber können pro Mitarbeiter und Jahr bis zu 500 Euro für qualitätsgesicherte Maßnahmen der Gesundheitsförderung steuerfrei ausgeben. Die Finanzämter begünstigen Aktivitäten, die den Anforderungen der §§ 20 und 20a SGB V entsprechen. Hierunter fallen zum Beispiel Bewegungsprogramme, Ernährungsangebote sowie Maßnahmen der Suchtprävention und Stressbewältigung. Unabhängig von der steuerlichen Förderung beteiligen sich die gesetzlichen Krankenkassen grundsätzlich an zertifizierten Präventionsangeboten mit bis zu 80 Prozent der Kursgebühr pro Mitarbeiter, wenn der Kurs aus mindestens acht Einheiten besteht und zu den genannten Handlungsfeldern gehört. Details finden sich im „Leitfaden Prävention“ der Krankenkassen. Den Leitfaden gibt es als Download unter www.gkv-spitzenverband.de.

Literaturtipps:

Berufsgenossenschaft für Gesundheit und Wohlfahrtspflege (2011): Ratgeber Betriebliches Gesundheitsmanagement.

BKK Bundesverband (2004): Auf dem Weg zum gesunden Unternehmen. Argumente und Tipps für ein modernes betriebliches Gesundheitsmanagement.

Initiative Gesundheit und Arbeit (2011): Motive und Hemmnisse für Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) – Umfrage und Empfehlungen (iga-Report 20).

Alle Broschüren gibt es zum Download im Internet. Nutzen Sie gängige Suchmaschinen, um die Dateien zu finden.

Ein Beispiel aus der Praxis: „Das Team ist zusammengerückt“

Kieferorthopädin Dr. Angela Döbert setzt in ihrer Praxis auf Betriebliche Gesundheitsförderung. Bereits seit acht Jahren ist das Praxisteam gemeinsam aktiv. Die Erfolge: Weniger Krankschreibungen und ein stärkeres Wir-Gefühl.



Dr. Angela Döbert
Foto: Praxis Döbert

KZV aktuell: Was war für Sie der Anlass, mit der Betrieblichen Gesundheitsförderung zu starten?

Dr. Angela Döbert: Anlass war die mangelnde Bewegung und fehlende sportliche Motivation meiner Mitarbeiter, die sich zunehmend in Rücken- und Schulterbeschwerden sowie Kopfschmerzen geäußert hatten. Hinzu kommt, dass ich selbst eine große sportliche Begeisterung habe.

KZV aktuell: Bitte beschreiben Sie kurz Ihr Konzept.

Dr. Angela Döbert: Es mag sich skurril anhören: Angefangen hat alles mit Pilatetraining im Wartezimmer. Eine Physiotherapeutin hatte uns im Rahmen ihrer Ausbildung angeboten, uns zu trainieren. Das kam so gut im Team an, dass sich daraus ein professionelles Training im Fitnessstudio entwickelt hat.

Heute kooperieren wir mit einer Physiotherapiepraxis und einem Studio. In der Physiotherapiepraxis ist jeden Dienstag eine Stunde für zwei Mitarbeiter reserviert, die sich dort wegen ihrer Beschwerden behandeln lassen. Abwechselnd montags, mittwochs oder freitags gehen wir für eine Stunde ins Fitnessstudio. Hier stehen zum Beispiel Coreball und Functional Training, Rückenschule, Kurzhanteltrainings, Therabandkurse oder Spinning auf dem Programm. Die Sportstunde findet außerhalb der Behandlungszeit statt, zählt aber zur Arbeitszeit. Die Entscheidung, welche Maßnahmen wir absolvieren, fällt immer im Team. Wir haben auch schon Kurse ausprobiert, die uns nicht zugesagt haben.

Einmal im Jahr nehmen alle Mitarbeiter am Münz Firmenlauf in Koblenz teil. Hierbei steht aber nicht die gelaufene Zeit, sondern das Teamerlebnis im Mittelpunkt. Niemand läuft alleine, alle kommen ins Ziel und danach gehen wir gemeinsam essen. Das stärkt den Teamgeist.

KZV aktuell: Welche Herausforderungen galt es im Zuge der Einführung zu überwinden?

Dr. Angela Döbert: Eine Hürde war und ist es, meine Mitarbeiterinnen zum Sport zu motivieren. Es werden gerne alle erdenklichen Ausreden erdacht, die dazu führen, dass wir später anfangen oder nur ein „Schonprogramm“ fahren (lacht). Hier gilt aber die Regel, dass Sport Arbeits-



KZV Rheinland-Pfalz stärkt ihre Mitarbeiter
Motivierte und gesunde Mitarbeiter bilden die Grundlage eines erfolgreichen Unternehmens – auch das der Kassenzahnärztlichen Vereinigung (KZV) Rheinland-Pfalz. Seit verganginem Jahr setzt sie deshalb auf Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM).

Die KZV Rheinland-Pfalz ist nicht nur Dienstleister für die rund 2.700 Vertragszahnärzte im Land, sondern zugleich Arbeitgeber für mehr als 90 Mitarbeiter. Um Arbeitsbelastungen entgegenzusteuern, investiert die KZV Rheinland-Pfalz in betriebliche Gesundheitsvorsorge. Neben einer ergonomischen Gestaltung der Arbeitsplätze knüpft sie dafür an

den Handlungsfeldern „Bewegung/Ernährung“ und „Personalführung“ an.

Für die körperliche Gesundheit ihrer Mitarbeiter kooperiert die KZV Rheinland-Pfalz mit jeweils einem Gesundheitsstudio an den Standorten Mainz, Koblenz und Ludwigshafen. In Sportkursen und im freien Training können sich die Mitarbeiter fit halten und körperliche Schwachstellen gezielt trainieren. Zusätzlich werden Schulungen etwa zu gesunder Ernährung in Zahnärztlhäusern angeboten. Darüber hinaus unterstützt die KZV Rheinland-Pfalz die Teilnahme an Firmenläufen mit dem Ziel, dass die Belegschaft weiter zusammengerückt.

zeit ist. Wer nicht zum Sport geht, arbeitet in der Praxis. An der Motivation zur Physiotherapie fehlte es von Anfang an nicht. Die andere Hürde, die genommen werden musste, war die Organisation der Behandlungs- und Arbeitszeit, so dass die Physiotherapie eingerichtet werden konnte und jeder nach dem Sport nach Hause gehen kann.

KZV aktuell: Wie haben Sie Ihre Mitarbeiter überzeugt?

Dr. Angela Döbert: Wichtig für mich ist es, als gutes Beispiel voranzugehen; ich bin immer mit dabei. Auch an meinen freien Tagen erscheine ich zum Sport und lasse bei mir keine Ausrede zu. Ich versuche zu motivieren und Erfolge sichtbar zu machen und zu zeigen, wie viel weniger körperliche Beschwerden man durch Sport haben kann.

KZV aktuell: Welche Erfolge können Sie verbuchen?

Dr. Angela Döbert: Es gibt keine Krankschreibungen wegen Rücken- oder Schulterschmerzen mehr. Meine Mitarbeiterinnen haben durch ein besseres Körpergefühl mehr Selbstwertgefühl entwickelt. Und: Das Team ist deutlich enger zusammengerückt. Meine Mitarbeiterinnen haben ihre eigenen Stärken und die der Kolleginnen sehr viel besser kennen und einzuschätzen gelernt.

KZV aktuell: Welche Ihrer Maßnahmen sind am erfolgreichsten?

Dr. Angela Döbert: Ich denke, dass der Sport die gesundheitsförderlichsten Effekte hat. Am meisten Akzeptanz unter den Mitarbeitern hat die Physiotherapie.



KZV aktuell: Was sind Ihre Tipps für Zahnarztpraxen, die Betriebliche Gesundheitsförderung in Erwägung ziehen?

Dr. Angela Döbert: Ich empfehle den Kollegen, ihren – meist noch jungen – Mitarbeitern die Notwendigkeit von Gesundheitsförderung begreifbar zu machen. Der Körper muss die Belastung durch die Arbeit am Behandlungsstuhl rund 40 Jahre durchhalten. Dazu ist er nur gestärkt in der Lage. Zudem sollte der Praxisinhaber als gutes Beispiel vorangehen, um seine Mitarbeiter mitzunehmen. Ein weiterer Punkt, ich erwähnte es schon, es fördert immens das Teamgefühl, sich gemeinsam zu „quälen“ und am nächsten Tag gemeinsam über den Muskelkater zu lachen.

KZV aktuell: Herzlichen Dank.

Die Arbeitsqualität und die Gesundheit der Mitarbeiter am Arbeitsplatz hängen auch mit individueller Förderung und Wertschätzung des Arbeitgebers zusammen. Im Rahmen des Handlungsfelds „Personalführung“ setzt die KZV Rheinland-Pfalz auf Mitarbeiterjahresgespräche. Das Vier-Augen-Gespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiter ist ein wichtiges Instrument, Potenziale jedes Einzelnen zu analysieren und Weiterbildungsmöglichkeiten zu identifizieren. Zugleich lassen sich mögliche Belastungen frühzeitig erkennen und entgegenwirken. Der offene und vertrauliche Austausch hilft, die Motivation und die Identifikation der Mitarbeiter mit ihren Aufgaben und mit der KZV Rheinland-Pfalz zu stärken. Einmal jährlich organisiert die KZV Rheinland-

Pfalz zudem einen standortübergreifenden Fortbildungstag rund um die Themen Gesundheit und Motivation am Arbeitsplatz.

„Die Investition in gesunde Arbeit ist für uns nicht nur eine Frage unserer Verantwortung als Arbeitgeber, sondern auch eine Investition in die Zukunftsfähigkeit der KZV Rheinland-Pfalz als Dienstleister für die Vertragszahnärzte“, sagt Joachim Stöbener, stellvertretender Vorsitzender des Vorstands. „Öffentliche Verwaltungen stehen ebenso wie privatwirtschaftliche Unternehmen vor der Herausforderung, sich als attraktive Arbeitgeber aufzustellen.“

Ausgangspunkt der BGM-Maßnahmen bei der KZV Rheinland-Pfalz bildete eine anonyme Umfrage unter den Mitarbeitern zu deren individuellen Anforderungen und Belastungen am Arbeitsplatz. kb

Eva Herzog-Schüler gab den Seminarteilnehmern Tipps für gesundes Arbeiten.
Foto: KZV Rheinland-Pfalz



Fit im Job: Gesundes Arbeiten in der Zahnarztpraxis

Wer den ganzen Tag in gebeugter Haltung Patienten behandelt, belastet seinen Körper. In einer Fortbildung der KZV Rheinland-Pfalz erfuhren Praxisteams, wie sie trotz arbeitsbedingter Belastungen beweglich und fit bleiben können. Ein Beitrag zur Betrieblichen Gesundheitsförderung.

Der Rücken brennt, die Schulter zwickt, der Kopf hämmert. Die ständige unnatürliche Haltung am Behandlungsstuhl fordert ihren Tribut: Viele Zahnärzte und Praxismitarbeiter plagen Muskel- und Knochenschmerzen. Im Seminar erhielten Praxisteams viele Tipps, wie sie ohne viel Aufwand körperliche Beschwerden reduzieren oder vermeiden und gleichzeitig optimal arbeiten können.

Vor der Praxis gab es die Theorie. Nach vorne gebeugter, verdrehter Oberkörper, einseitige Kopfhaltung, eingeschränkter Bewegungsraum – die Referentin, Physiotherapeutin Eva Herzog-Schüler, ging mit den Teilnehmern zunächst den typischen ergonomischen Risiken in einer Zahnarztpraxis auf die Spur. Dabei machte die Gesundheitsexpertin deutlich, dass gelebte Ergonomie nicht nur ein gerader Rücken oder eine gute Halte- und Absaugtechnik bedeutet. Gesundes Arbeiten in der Zahnarztpraxis ist stattdessen ein Zusammenspiel aus Verhältnis- und Verhaltensergonomie. Das gesamte Arbeitsumfeld wird dabei in den Blick genommen: von der Behandlungseinheit und dem Behandlungsstuhl, über die Lichtverhältnisse, die Arbeitsabläufe und die Materialorganisation bis hin zum Verhalten jedes einzelnen Mitarbeiters.



Verhaltensergonomie

Korrekte Haltung
Körperlicher Ausgleich
(vor, während,
nach der Arbeit)



Verhältnisergonomie

Raum, Inventar
Werkzeuge
Licht, Luft
Lärm

Ausgleich schaffen

Da Verhalten durch Erleben positiv beeinflusst wird, animierte Eva Herzog-Schüler die Seminarteilnehmer zum Mitmachen: Ausgestattet mit dem Theraband studierten sie gemeinsam Übungen ein, die die Muskulatur stärken. Zudem lernten die Praxisteams einfache, aber effektive Ausgleichsübungen für „zwischendurch“ kennen, mit denen sie sich im Arbeitsalltag lockern und Verspannungen, Nacken- und Rückenschmerzen vorbeugen können. Mit Entspannungstechniken für die Augen rundete Herzog-Schüler ihr Fitnessprogramm ab.

„Gesünder mehr bewegen!“ ist der Slogan von Eva Herzog-Schüler. Mit viel Schwung vermittelte sie den Seminarteilnehmern, wie sie ihren Praxisalltag mit minimalem Aufwand beweglicher und gesünder gestalten können. kb

Fortsetzung auf Seite 21

Gesundes Arbeiten: Tipps von Eva Herzog-Schüler

› **Gesund sitzen:** Sitzen Sie aufrecht und mit beiden Füßen fest auf dem Boden. Dadurch behält die Wirbelsäule ihre natürliche Doppel-S-Form und sie wird gleichmäßig belastet. Zudem wird die Rückenmuskulatur gekräftigt. Beim Sitzen ist das Becken nach vorne gekippt, bei leicht abfallenden Oberschenkeln. Der Winkel zwischen Ober- und Unterschenkel liegt bei etwa 105°. Die Oberschenkel bilden einen offenen Winkel von 30 bis 45°. Haltungswechsel und Bewegungen beim Sitzen fördern den Stoffwechsel der Bandscheiben und beugen Abnutzungserscheinungen vor.



› **Günstige Haltung:** Achten Sie auf eine günstige Lagerung des Patienten, durch die Sie eine dauerhafte Verdrehung oder Seitneigung Ihrer Wirbelsäule vermeiden. Versuchen Sie, die Schultern nicht hochzuziehen, den Kopf nicht vorzuschieben und die Arme nicht abzuspreizen. Drehen Sie bei Bedarf den Kopf des Patienten oder ändern Sie seine Liegehöhe. Bei Arbeiten, die eine größere Präzision erfordern, sollte er höher liegen. Bei Arbeiten, die mehr Kraft erfordern, bietet sich eine niedrigere Position an.



› **Aktive Pausen:** Nutzen Sie die Zeit zwischen Patienten, um sich zu dehnen und zu lockern. Kleine Ausgleichsübungen wie Wippen mit den Füßen, Rollen der Schultern oder Strecken der Arme über dem Kopf können bereits entlasten.



› **Licht:** Ergonomische Lichtverhältnisse fördern das Wohlbefinden, die Konzentration und somit die Leistung am Arbeitsplatz. Versuchen Sie, möglichst viel Tageslicht in die Räume zu bekommen und achten Sie auf eine gute Beleuchtung ohne Blendung. Gemäß DIN-Norm EN 12464-1 unterteilt sich ein Behandlungsraum in drei Lichtzonen: Im Umfeld des Stuhls herrscht eine Lichtstärke von mindestens 500 Lux, der Bereich des Patienten ist mit 1.000 Lux ausgeleuchtet, der Bereich des Mundraums sogar mit 5.000 Lux. Auch die Farbtemperatur ist wichtig: Um Details in der Mundhöhle möglichst optimal erkennen zu können, hat die Behandlungsleuchte laut DIN EN ISO 9680 einen Wert von mindestens 6.000 Kelvin aufzuweisen. Der Farbwiedergabeindex (Colour Rendering Index, CRI) liegt bei 90. Dieser Wert gibt an, wie natürlich die Farben eines Objekts wiedergegeben werden.



› **Fitte Augen:** Regelmäßiges Befeuchten und Bewegen (Blinzeln, Rollen, Scharfstellen) entlastet die Augen. Palmieren, die Hände werden entspannt über die Augen gelegt, entspannt zusätzlich und verbessert die Sehkraft.



› **Ausgleich:** Zeit- und Qualitätsdruck belasten Körper und Geist. Regelmäßige Bewegung an der Luft und Freizeitsport wie Joggen, Radfahren oder Schwimmen reduzieren Stress und machen belastbarer für den Arbeitsalltag.



Weitere Informationen bei:
HERZOG – Arbeits- und Gesundheitsschutz
www.physio-herzog.de



Stress in der Praxis? Ursachen erkennen und gegensteuern

Ungeduldige Patienten im Wartezimmer? Eine defekte Behandlungseinheit bremst den Workflow? Dicke Luft im Team? Es gibt wahrlich genug Gründe, die die tägliche Arbeit schwermachen können. Die allermeisten Zahnärzte wünschen sich doch störungsfreie Abläufe, um auf bestmöglichem Niveau ihre Profession auszuüben. Außerdem macht chronischer Stress krank, senkt die Arbeits- und Lebenszufriedenheit. Wäre es nicht traumhaft, all diese ärgerlichen Ablenkungen zu vermeiden, zumindest zu minimieren?

Schaut man sich die Vielzahl von Stressquellen im Praxisalltag an, so lassen sich drei Ursachenfelder ausmachen. Daraus wiederum kann man Maßnahmen zur Vermeidung ableiten, die einen wichtigen Beitrag zu einer gesundheitsorientierten Praxisführung darstellen.

Stressquelle „Terminplanung“

Häufige Ursache für unnötigen Stress im Praxisablauf ist eine ineffektive Termingestaltung. Um Termine gut organisieren zu können, ist eine systematische Behandlungsplanung Voraussetzung. Nach gründlicher Befundung und Diagnose wird explizit festgelegt, welche Termine benötigt und welche Behandlungen am jeweiligen Termin durchgeführt werden und wie viel Zeit jeweils dafür zu veranschlagen ist. Abstände zwischen den Terminen werden vorgegeben und bei komplexen Behandlungen auch Termine zur Reevaluation und Besprechung berücksichtigt. Mit diesen Informationen kann der Patient an der Rezeption die notwendige Terminkette vereinbaren, die einschließlich der jeweils geplanten Maßnahmen(!) im Bestellbuch fixiert wird. Das mancherorts noch praktizierte Hangeln von Termin zu Termin ist ungleich aufwendiger, fehlerträchtig und auch

aus Patientensicht weniger verbindlich. Wenn nun noch der Behandler die gebotene Disziplin zeigt und seine selbst bestimmten Zeitfenster einhält, ist manch unnötiger Zeitdruck verschwunden. Pufferzeiten für Unvorhersehbares und Wartelisten mit kurzfristig planbaren Patienten tragen ebenfalls zu einem gleichmäßigen, stressreduzierten Arbeitsfluss bei.

Um eine konsequente Behandlungs- und Terminplanung zu realisieren, müssen alle Teammitglieder diese Regelungen kennen. Die Mindestvoraussetzung hierfür ist die regelmäßige Thematisierung in Teambesprechungen, besser noch der gemeinsame Besuch einschlägiger Fortbildungen. Mitarbeiter wünschen sich verlässliche Arbeitszeiten. Eine sorgfältige Terminplanung trägt wesentlich dazu bei.

Stressquelle „Behandlungsvorbereitung“

Die zweite Quelle unnötiger Stressbelastung im Praxisalltag ist eine ungenügende Behandlungsvorbereitung. Hierzu gehören fehlende Materialien oder Instrumente ebenso wie defekte Geräte, störende Laufereien und Telefonate – kurz alles, was den geplanten Ablauf beeinträchtigt. Durch eine präzise Terminplanung steht genau fest, welche Behandlung wann stattfinden soll. Damit ist auch bekannt, was konkret vorzubereiten ist, welche Materialien und Geräte bereitzustellen sind, welche Aufklärung eventuell zu erfolgen hat, welche Laborabsprachen zu treffen sind und anderes mehr. Dies alles kann erledigt sein, bevor(!) der Behandler das Zimmer betritt.

Diesen Bereich zu optimieren ist klare Domäne eines Qualitätsmanagementsystems (zum Beispiel Z-QMS) mit seinen Prozessbeschreibungen, Checklisten, Praxisregeln und Arbeitsanweisungen, die jedem Teammitglied bekannt sein müssen. Auch wenn es letztlich eine Bringschuld des Arbeitnehmers ist, diese Anweisungen zu kennen und zu befolgen, erübrigt sich dadurch keineswegs die





regelmäßige Diskussion im Team. Die alltagsnahe, stete Verbesserung und Anpassung im Qualitätskreislauf (Stichwort „PDCA-Zyklus“) ist ebenfalls eine Teamaufgabe. Die hier investierte Zeit zahlt sich an anderer Stelle sicher aus.

Stressquelle „Mensch“

Der dritte Bereich potenzieller, kraftraubender Stressquellen ist der des Zwischenmenschlichen, der Beziehungen. Konflikte, Ärger, Rivalitäten sind „Störungen im System“, die mal subtil, mal offenkundig die Kommunikation untereinander und damit den Praxisablauf beeinträchtigen. Ein unbedachtes Wort, eine vermeintliche Zurücksetzung, eine nicht gegebene Anerkennung können hier eine enorm destruktive und lang anhaltende, eben eine chronisch negative Wirkung haben. Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels wäre es fahrlässig, diesen Aspekt zu vernachlässigen. Wenn Mitarbeiter wegen nicht erfüllter Bedürfnisse resignieren und innerlich kündigen, mag es bedauerlich sein, wenn sie tatsächlich gehen. Schlimmer aber noch ist, wenn diese Mitarbeiter bleiben!

Eine hilfreiche Maßnahme, das Miteinander gut zu gestalten, sind gemeinsame Fortbildungen zu Themen wie Kommunikation, Umgangsformen, prosozialen Fähigkeiten, Servicequalität und ähnliche. Es bedarf einer Regelung und einer Selbstverpflichtung, wie man miteinander umgeht, sowie welches Verhalten obsolet ist. Das individuelle Selbstverständnis, wichtiges Mitglied eines zuverlässigen Teams zu sein, will genährt werden. Grundsätzlich gilt: Miteinander reden hilft! Damit dies alles gelingt, ist es wichtig, dass ein

Chef ansprechbar und als Führungskraft präsent ist. Er ist es letztlich, der die Standards setzt und die Atmosphäre „macht“. Auch zum Thema Führung gibt es zahlreiche Seminare und Literatur.

Alles Bemühen um Stressminimierung wird nicht verhindern, dass doch mal irgendetwas schiefgeht. Wo Menschen arbeiten, passieren auch Fehler. Es ist keine Schande, ein Missgeschick einzugestehen und sich dafür zu entschuldigen. Es bedarf lediglich einer gewissen Größe, dies zu tun. Wer zudem eine Lösung und Wiedergutmachung anbietet, stärkt in der Regel seine Position, da er sich als aufrichtig und vertrauenswürdig erweist. Beides zählt neben der fachlichen Expertise zum Grundkapital der freiberuflichen Praxisführung.

Resilienz stärken

Chronischen Stress durch optimierte Abläufe vermeiden ist das eine. Daneben sollte sich jeder, vor allem wenn er Führungsaufgaben wahrnimmt, klugerweise darin üben, mit Belastungen möglichst gut umzugehen. Was hierbei hilft, ist bekannt: Ein moderates Ausdauertraining schafft körperlichen Ausgleich. Kognitive Techniken und Achtsamkeitstrainings helfen bei der Affektkontrolle. Gute soziale Kontakte und Entspannungstechniken sorgen für mehr Zufriedenheit. Alles zusammen stärkt die Resilienz, erhöht also das Vermögen, bei Herausforderungen angemessen und erfolgreich zu handeln. Die genannten strukturellen Verbesserungen und kluge Lebensführung sind damit zwei Seiten derselben Medaille: chronischen, krankmachenden Stress zu vermeiden. sh

Pfälzischer Zahnärztetag 2017: Bewegung leben



Gastgeber und Referenten des Pfälzischen Zahnärztetages (v.l.): Dr. Peter Matovinovic, Vorstandsvorsitzender der KZV Rheinland-Pfalz, Prof. Dr. Daniel Edelhoff, Prof. Dr. Thomas Wessinghage, Dr. Wilfried Woop, Dr. Peter Engel | Foto: Kerbeck

Unter dem Motto „Bewegung leben“ begingen die Bezirkszahnärztekammer (BZK) Pfalz und die Kassenzahnärztliche Vereinigung Rheinland-Pfalz den Pfälzischen Zahnärztetag. Der Dreiklang aus standespolitischem, wissenschaftlichem und gesellschaftspolitischem Vortrag zeichnete die Veranstaltung auf dem Hambacher Schloss abermals aus.

Dr. Wilfried Woop, Vorsitzender der BZK Pfalz, begrüßte rund 400 Gäste aus Politik, Zahnärzteschaft und Gesundheitswesen. Er kritisierte den Trend zur Ökonomisierung der Zahnmedizin, die den Berufsstand bewege und verändere. „Das ärztliche Handeln wird mehr und mehr auf dem Gesundheitsmarkt preisgegeben.“ Dies schade dem Vertrauensverhältnis zwischen Zahnarzt und Patient und berge Gefahren für das Patientenwohl und die Freiberuflichkeit. In der Ökonomisierung und damit verbunden in der Standardisierung von Behandlungen sieht Woop eine „politisch gewollte Entwertung des Ärztlichen“. In seiner Kritik nahm er den Berufsstand nicht aus. Jene Zahnärzte, die Auktionsportale im Internet nutzten, befeuerten die Vergewerblichung der Zahnmedizin.



Foto: KZV Rheinland-Pfalz

Koller führt KZBV-Satzungsausschuss

Marcus Koller, stellvertretender Vorsitzender des Vorstands der KZV Rheinland-Pfalz, leitet den Satzungsausschuss der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV). Darauf verständigten sich die Ausschussmitglieder in ihrer Sitzung am 16. Mai. Der Satzungsausschuss befasst sich im Auftrag der KZBV-Vertreterversammlung mit Fragen der Neufassung der Satzung und der Geschäftsordnung der KZBV.

Kritik am EU-Wirtschaftskurs

„Ökonomisierung hat bei uns nichts zu suchen“, betonte auch Dr. Peter Engel. Der Präsident der Bundeszahnärztekammer schaute nach Brüssel und auf das geplante Dienstleistungspaket. Damit will die EU-Kommission das europäische Wirtschaftswachstum beleben. Berufsausübungs- und Berufszugangsregeln, wie sie in Deutschland für Zahnärzte gelten, stuft die Kommission dabei als Wachstumshemmnis ein und will sie abschwächen. „Berufliche Regulierung ist kein Instrument, mit dem wir uns vom Markt abschotten“, so Engel, „sondern sie ist ein Mittel, um die Informationsasymmetrie zwischen Zahnarzt und Patient zu überbrücken.“ Berufsausübungs- und Berufszugangsregeln sicherten die hohe Qualität der zahnmedizinischen Versorgung.

Chancen des Digitalen

Nicht nur die Berufspolitik ist in Bewegung. Die Innovationskraft der Wissenschaft demonstrierte Prof. Dr. Daniel Edelhoff, Direktor der Poliklinik für Zahnärztliche Prothetik in München. Er stellte neue Konzepte in der Vorbehandlung komplexer prothetischer Rehabilitationen vor, möglich gemacht durch den Einzug der digitalen Technologie in der Zahnmedizin. Trotz aller Innovation müsse der Patient allerdings der Mittelpunkt bleiben. „Der Computer kann Empathie nicht ersetzen“, so Edelhoff. „Wir müssen den Patienten vor Identitätsdiebstahl schützen.“ Jede Restauration müsse individuell sein, den Charakter des Patienten einfangen und dessen Meinung berücksichtigen.

Wundermittel Bewegung

Den positiven Auswirkungen von Bewegung auf die körperliche und seelische Gesundheit widmete sich Prof. Dr. Thomas Wessinghage in seinem Festvortrag. „Jede Form der Bewegung ist eine Investition ins Leben“, so das Credo des ehemaligen Leistungssportlers, der heute als Orthopäde praktiziert. In seinem launigen und zugleich nachdenklichen Vortrag beschrieb er die Präventionskraft, die von regelmäßiger körperlicher Aktivität ausgeht. Beispielhaft nannte er die Reduzierung von Übergewicht und die Senkung des Risikos für Diabetes, Krebs und psychische Leiden. Körperlich Aktive lebten im Schnitt fünf Jahre länger und acht Jahre länger frei von Krankheiten. kb

Zukunftsmodell Zahnheilkunde: FVDZ fordert mehr Patientensouveränität

Mit einem neuen Modell für eine zukunftssichere Zahnheilkunde meldet sich der Freie Verband Deutscher Zahnärzte (FVDZ) im Bundestagswahlkampf zu Wort. Kern des Modells sind individuelle Patientenkonten, durch die Bürger mehr Eigenverantwortung und mehr Einfluss auf ihre zahnärztliche Versorgung bekommen sollen.

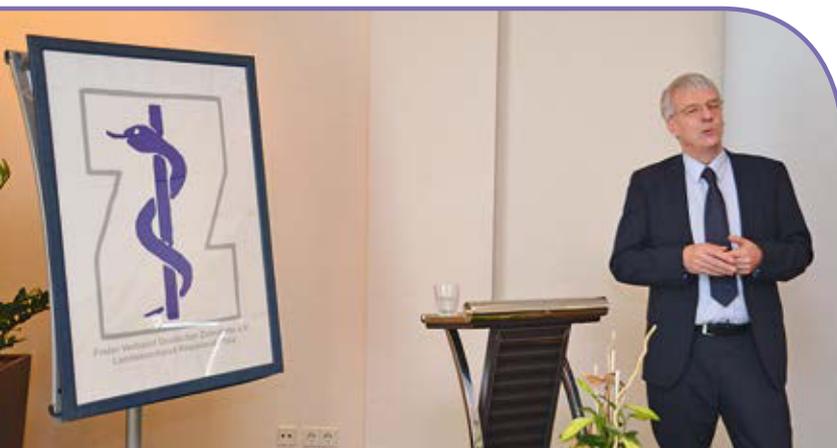
„Es ist an der Zeit, dass wir den Patienten ihre Rechte und Souveränität zurückgeben“, erklärte der FVDZ-Bundesvorsitzende Harald Schrader kürzlich in Mainz. Auf der Landesversammlung des FVDZ Rheinland-Pfalz stellte er das Modell zur Stärkung der Patientensouveränität vor, das im neuen Grundsatzprogramm des Verbandes verankert ist.

Schrader kritisierte, dass das derzeitige System der zentralen Verteilung von Leistungen und Finanzmitteln in der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) nicht funktioniere. „Das Gießkannenprinzip hat mit individueller und bedarfsgerechter Versorgung nichts zu tun.“ Das FVDZ-Modell rücke den eigenverantwortlich handelnden Patienten und den ihn bei seiner Entscheidung unterstützenden Zahnarzt in den Mittelpunkt. Der Patient werde zur aktiven Instanz seiner Behandlung. „Wir verlagern Therapieentscheidungen wieder dorthin, wo sie hingehören: in die zahnärztliche Praxis“, betonte der Bundesvorsitzende. Und weiter: „Für uns ist das eine Strategie gegen die kollektive Gesundheitsbeglückung der Patienten.“ Dr. Ulrike Stern, Landesvorsitzende des FVDZ Rheinland-Pfalz, unterstrich in diesem Zusammenhang den Wert der berufsständischen Selbstverwaltung. „Ohne Selbstorganisation können wir Zahnärzte unseren Patienten keine Gelegenheit geben, eine selbstbestimmte Entscheidung zu treffen.“

Zukunftsmodell Zahnheilkunde

Im Mittelpunkt des Modells des Freien Verbandes steht ein virtuelles Konto für den Patienten, auf dem ihm ein jährliches Budget für zahnärztliche Leistungen zur Verfügung steht. Das Konto ist bei seiner Krankenkasse hinterlegt und speist sich aus Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds. Über die Gelder verfügt der Patient frei, sodass er – in Absprache mit dem Zahnarzt – nach eigenen Bedürfnissen über

Harald Schrader, FVDZ-Bundesvorsitzender | Foto: Hemeyer



Dr. Ulrike Stern, Landesvorsitzende des FVDZ Rheinland-Pfalz
Foto: Kerbeck

seine Therapie entscheiden kann. Da alle zahnmedizinischen Behandlungen über dieses Konto abgerechnet werden, erhält er volle Kosten- und Leistungstransparenz.

Die GKV sichert weiterhin zahnmedizinische Kernleistungen ab – auch dann, wenn der Patient das Budget auf seinem Konto aufgebraucht hat. Vergleichbar mit dem Festzuschussystem hat er dabei die Option, alternative Leistungen zu wählen, ohne den Anspruch auf die Zahlung der gesetzlichen Kernleistung zu verlieren. Nicht abgerufene Gelder kann der Patient ansparen. Das soll ihm ebenfalls die Möglichkeit geben, Leistungen außerhalb des GKV-Kataloges zu wählen, ohne diese privat finanzieren zu müssen. Das eröffnet ihm die Teilhabe am zahnmedizinischen Fortschritt. Für die regelmäßige Teilnahme an Präventionsmaßnahmen soll er mit einem Bonus belohnt werden.

Mit dem Zukunftsmodell will sich der Freie Verband vor allem auch in die politische Gerechtigkeitsdebatte einschalten. Schrader: „Wir wollen ein Alternativangebot zur Bürgerversicherung machen.“

Der FVDZ hat das Zukunftsmodell gemeinsam mit Prof. Dr. Günter Neubauer vom Münchener Institut für Gesundheitsökonomik entwickelt. Weitere Informationen gibt es im Internet unter www.fvdz.de. kb

Änderungen im Praxisbetrieb: Patientendaten sicher verwahren

Eine Praxis zieht um, sie wird verkauft oder aufgelöst. Was passiert in solchen Fällen mit den Patientenakten und wie wird die gesetzliche Aufbewahrungsfrist gewährleistet? Ein Überblick.

Praxisinhaber sind persönlich dafür verantwortlich, dass die Vorschriften zum Schutz der Patientendaten und zur ärztlichen Schweigepflicht eingehalten werden. Damit einher geht der Rechtsanspruch der Patienten, ihre Behandlungsakten jederzeit einsehen zu dürfen.

Unterbrechung des Praxisbetriebs



Ob Krankheit, Urlaub oder Fortbildung – eine kurzzeitige oder vorübergehende Schließung der Praxis lässt sich nicht immer vermeiden. Sie ist in der Regel unproblematisch, selbst wenn die Patienten in dieser Zeit ihre Behandlungsakten nicht einsehen können. Kritischer wird es, wenn die Praxis längerfristig – das heißt länger als drei Wochen – geschlossen bleibt oder der Praxisinhaber sogar vertreten werden muss. In solchen Fällen hat der Praxischef dafür zu sorgen, dass seine Patienten Zugang zu ihren Behandlungsdokumentationen haben. Dafür reicht es

jedoch aus, wenn die Praxisräume zeitweise durch das Praxispersonal zugänglich gemacht werden. Sofern ein Vertreter einspringt, darf dieser nur unter Wahrung der ärztlichen Schweigepflicht auf die Patientenakten zugreifen und wenn die Patienten vorab ihr Einverständnis erteilt haben.

Praxisumzug



Der Datenschutz und die Schweigepflicht dürfen auch bei einem Umzug einer Praxis nicht verletzt werden. Von Relevanz ist hierbei insbesondere der Einsatz externer Dienstleister, die für die Durchführung des Umzugs beauftragt werden. Der Praxisinhaber muss sicherstellen,

dass zum Beispiel die Speditionsfirma beim Transport der Aktenschränke keinen Einblick in die Patientenunterlagen nehmen kann. Hier greift § 11 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Auftrag. Darüber hinaus kommt § 1 Abs. 3 BDSG zum Zug; ein Dienstleister darf nur beauftragt werden, wenn die ärztliche Schweigepflicht gewahrt bleibt. Der Praxisinhaber hat den Dienstleister gemäß den Vorgaben in § 11 Abs. 2 Satz 1 BDSG auszuwählen und schriftlich zu beauftragen. Dabei muss er insbesondere den Auftragsgegenstand klar benennen und die einzuhaltenden technisch-organisatorischen Maßnahmen zum Schutz des Patientengeheimnisses unmissverständlich festlegen.

Praxisverkauf



Bei einem Praxisverkauf ist die Patientenkartei ein wesentlicher wertbildender Faktor, weshalb die Behandlungsakten üblicherweise auf den Praxisnachfolger übertragen werden. Doch Vorsicht: Hier kann es zu Problemen kommen, wenn die Übergabe gegen die ärztliche Schweigepflicht oder den Datenschutz verstößt.

Der Praxiskäufer darf die Behandlungsdokumentationen zwar in die sogenannte gehörige Obhut nehmen, das heißt, er verwahrt sie nach der Übergabe durch den Praxisverkäufer. Der Praxiskäufer darf sie aber nur nach ausdrücklicher Einwilligung der Patienten einsehen. Das hat der Bundesgerichtshof in einem Grundsatzurteil (BGH VIII ZR 4/91 vom 11.12.1991) entschieden.

Bei der Übertragung von Patientenakten, die vom Praxiskäufer mangels Zustimmung der Patienten (noch) nicht eingesehen werden dürfen, hat sich das sogenannte Zweischrank-Modell als praktikabel erwiesen. Danach schließen der Praxisverkäufer und sein Nachfolger neben dem Kaufvertrag einen Verwahrungsvertrag nach §§ 688 ff. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB). Darin verpflichtet sich der Praxisübernehmer, die Kartei des Praxisverkäufers getrennt von seinen eigenen Unterlagen unter Verschluss zu halten und nur dann Einsicht zu nehmen, wenn der jeweilige Patient explizit eingewilligt hat. Erst mit der Zustimmung des Patienten geht die jeweilige Akte auf den Praxiskäufer



über. Entsprechendes gilt für elektronisch geführte Patientenakte. Die Daten dürfen nur nach Zustimmung des Patienten in die EDV des Praxisnachfolgers übertragen werden. Zuvor können elektronische Patientenunterlagen mit einem Passwort vor einem unbefugten Zugriff gesichert werden. Bewahrt der Nachfolger die Behandlungsakten auf, gelten die berufsrechtlich vorgegebenen Aufbewahrungsfristen (Abb. 1) und die Auskunftspflichten gegenüber den Patienten. Nach Ablauf dieser Fristen sind die Unterlagen unter Wahrung des Datenschutzes und des Patienten-geheimnisses zu vernichten.

Einer schriftlichen Einverständniserklärung bedarf es übrigens nicht, wenn der Patient durch sein Verhalten seine Zustimmung ausdrückt. Das ist der Fall, wenn der Patient zur zahnärztlichen Behandlung den Praxisnachfolger aufsucht. Denn damit macht er deutlich, dass er dem Nachfolger den Einblick in seine Patientenakte und für die weitere Behandlung gestattet. Eine explizite Zustimmung der Patienten ist ebenfalls nicht erforderlich, wenn sich der Praxisinhaber und sein Nachfolger bereits vor dem Verkauf zu einer Berufsausübungsgemeinschaft zusammengeschlossen hatten oder wenn der Nachfolger bereits als angestellter Zahnarzt in der Praxis tätig war.

Praxisaufgabe

Die Aufgabe seiner Praxis entlässt einen Zahnarzt nicht aus seiner Verantwortung, die Patientenakten im Einklang mit dem Berufs- und Datenschutzrecht zu verwahren. Hierfür kann er die Unterlagen bis zum Ablauf der Aufbewahrungsfristen in seinen Privaträumen lagern oder separate Räumlichkeiten anmieten. Mietet er einen Raum an, muss er sicherstellen, dass keine unbefugten Personen Zugriff auf die Unterlagen nehmen können.

Darüber hinaus hat er die Möglichkeit, die Aufzeichnungen an einen Dritten, vorzugsweise an einen Zahnarzt, in die gehörige Obhut zu geben. Dies setzt voraus, dass beide Seiten – wie im Falle der Aufbewahrung beim Praxisverkauf – einen Verwahrungsvertrag schließen, der eine rechtskonforme Aufbewahrung und die Möglichkeit zur Einsichtnahme für den Patienten regelt. Auch hier gilt, dass der Verwahrer die Patientenunterlagen nur dann einsehen darf, wenn der Patient dies ausdrücklich bejaht hat. Die Patienten sollten rechtzeitig darüber informiert werden, wenn die Dokumentation ihrer Behandlung in die Hände eines Dritten übergeht, statt vom Behandler verwahrt zu werden.

Stirbt der Praxisinhaber und es existiert keine Regelung über eine ordnungsgemäße Verwahrung der sich im Nachlass befindlichen Patientenakten, geht die Verantwortung über die Aufbewahrungspflicht auf die Erben über. Dies ergibt sich als vertragliche Nebenpflicht aus dem Behandlungsvertrag, die im Wege der Gesamtrechtsnachfolge auf die Erben übergeht. Den Erben stehen in diesem Fall die gleichen Möglichkeiten offen wie dem noch lebenden, aber nicht mehr praktizierenden Zahnarzt: Entweder sie verwahren die Aufzeichnungen persönlich oder sie geben sie einem Dritten in gehörige Obhut. Damit unterliegen die Erben aber auch der Schweigepflicht (§ 203 Abs. 3 S. 2 Strafgesetzbuch – StGB). Sofern es keine Erben gibt oder diese das Erbe ausschlagen, sind die Patientenunterlagen von der zuständigen Berufskammer zu verwahren. Dies regelt § 22 Abs. 2 des rheinland-pfälzischen Heilberufsgesetzes. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die ärztliche Schweigepflicht weiterhin eingehalten wird. Diese Grundsätze gelten auch, wenn der Praxisinhaber plötzlich verschwunden ist und die Behandlungsunterlagen noch in der Praxis lagern.

Gemeinschaftliche Berufsausübung

Bei Berufsausübungsgemeinschaften (BAG), bei Praxisgemeinschaften und bei Medizinischen Versorgungszentren (MVZ) können einzelne Behandler ausscheiden oder die Einrichtung kann sich auflösen. Auch in diesen beiden Fällen ist das Patienten-geheimnis zu wahren und die berufsrechtliche Aufbewahrungspflicht einzuhalten.



Scheidet ein Zahnarzt aus einer BAG aus, verbleiben die Behandlungsakten seiner Patienten in der Praxis, da Patienten einer Gemeinschaftspraxis grundsätzlich mit allen Zahnärzten dieser Praxis einen Behandlungsvertrag schließen. Möchte der Patient von dem ausscheidenden Arzt weiterbehandelt werden, hat er das Recht, eine Kopie seiner Akte zu erhalten und diese dem weiterbehandelnden Arzt zugänglich zu machen. Löst sich eine Berufsausübungsgemeinschaft hingegen auf, ist der Verbleib der Behandlungsakten rechtlich nicht abschließend geregelt. Mit Blick auf die freie Arztwahl sollte hierbei vorrangig der Patientenwille beachtet werden. Patienten sollten frühzeitig über das Ende der BAG unterrichtet werden mit dem Hinweis, sie könnten entscheiden, welcher Zahnarzt ihre Akten künftig verwahren soll. Erklären sich Patienten nicht, sind zwei Alternativen denkbar: Zum einen können die Akten bei dem jeweils zuletzt behandelnden Zahnarzt

aufbewahrt werden. Zum anderen können die Unterlagen von den Zahnärzten in gehörige Obhut genommen werden, die in den Räumlichkeiten der ehemaligen BAG weiter praktizieren. Wichtig ist, dass für den Patienten jederzeit erkennbar ist, welcher Zahnarzt seine Daten verwahrt. Eine Duplizierung der vollständigen Patientenakte ist gemäß Bundesdatenschutzgesetz übrigens nicht zulässig (Verstoß gegen § 3a BDSG – Grundsatz der Datensparsamkeit und Datenvermeidung und gegen § 28 Abs. 1 BDSG – Grundsatz der Erforderlichkeit).

Bei Ausscheiden eines Zahnarztes aus einem MVZ verbleiben die Aufzeichnungen dort, da der Behandlungsvertrag immer mit dem MVZ und nicht mit dem Zahnarzt geschlossen wird. Folglich hat das MVZ die Aufbewahrungspflicht einzuhalten. Löst sich ein MVZ auf, sollte mangels rechtlicher Vorgaben wie bei der Auflösung einer BAG verfahren werden.

Verlässt ein Zahnarzt eine Praxisgemeinschaft oder löst sich eine Praxisgemeinschaft auf, nimmt jeder Zahnarzt die Unterlagen über seine durchgeführten Behandlungen mit.

Insolvenz



Im Falle der Insolvenz einer Zahnarztpraxis stellen sich aus Sicht des Datenschutzes insbesondere zwei Fragen: In welchem Umfang darf der Insolvenzverwalter Einblick in die ärztlichen Aufzeichnungen nehmen und wer ist für die Aufbewahrung der Akten verantwortlich?

Vorneweg: Die Auflösung der Praxis infolge einer Insolvenz berührt nicht die ärztliche Schweigepflicht. Ohne Einwilligung der Patienten ist es dem Insolvenzverwalter nicht gestattet, die Patientenakten einzusehen. Selbst nach Eröffnung eines Insolvenzverfahrens ist es ihm nicht gestattet, die Unterlagen an sich zu nehmen. Auch darf der Zahnarzt ihm keine Einsicht gewähren. Zudem muss den Patienten weiterhin der Zugang zu ihren Behandlungsdocumentationen ermöglicht werden.

Aufgabe des Insolvenzverwalters ist es, sich einen Überblick über die Vermögenssituation der Praxis zu verschaffen und die Geschäfte abzuwickeln. Dafür muss er die Geschäftsbücher einsehen können. Im Rahmen dessen lässt es sich nicht immer vermeiden, dass er in gewissem Umfang medizinische Informationen erhält, zum Beispiel bei offenen privaten Forderungen gegenüber Patienten. Es kann also zulässig sein, dass der Insolvenzverwalter Patientenunterlagen zur Kenntnis nimmt, um das Praxisvermögen zu verwalten. Dies ist aber auf das erforderliche Minimum zu beschränken. In der Praxis sollten die Aufzeichnungen zur Buchhaltung und die Behandlungsakten deshalb immer strikt getrennt werden. Im Falle der Insolvenz hat der Insolvenzverwalter vorrangig die Unterlagen der Buchhaltung entgegenzunehmen.

Ein Insolvenzverfahren entlässt den betroffenen Zahnarzt im Übrigen nicht aus seiner Pflicht, die Patientenakten ordnungsgemäß innerhalb der berufsrechtlichen Fristen aufzubewahren.

kb



Bonusheft gehört in die Hände des Patienten

Es ist ein gut gemeinter Service: Viele Zahnarztpraxen bewahren das Bonusheft für ihre Patienten auf. Die KZV Rheinland-Pfalz sieht das kritisch und empfiehlt, das Heft in den Händen des Patienten zu belassen – aus zwei Gründen:

Das Bonusheft ist Eigentum des Patienten. Wird es in der Praxis verwahrt, stellt dies eine nicht zu rechtfertigende Bindung an den Zahnarzt dar.

Geht das Bonusheft in der Praxis verloren und erleidet der Patient dadurch Nachteile bei der Festsetzung der Festzuschüsse, könnte der Zahnarzt schadensersatzpflichtig werden.



Aufbewahrungsfristen für vertragszahnärztliche Behandlungsunterlagen

| Art der Unterlagen | Rechtsgrundlage | Aufbewahrungsfrist nach Abschluss der Behandlung |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Krankenblatt/Karteikarte Aufzeichnungen über die zahnärztliche Behandlung einschließlich KFO > Patientendaten > Befundaufnahmen > diagnostische Unterlagen > Behandlungsunterlagen > zahnärztliche Leistungen > Gutachten | § 630 f Abs. 3 BGB | 10 Jahre |
| Heil- und Kostenpläne und Laborrechnungen > ZE, KFO, PAR, KBR > Privatvereinbarungen | § 630 f Abs. 3 BGB | 10 Jahre |
| Planungsmodelle > ZE, KFO, PAR, KBR (gemäß BEMA-Nr. 7a/7b) | § 5 Abs. 2 BMV-Z § 7 Abs. 3 EKVZ | 4 Jahre |
| Konformitätserklärung für ZE-Sonderanfertigungen | § 12 Abs. 1 MPG i. V. m. § 7 Abs. 5 MPV | 5 Jahre nach Eingliederung |
| Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (Durchschrift) | § 630 f Abs. 3 BGB | 10 Jahre |
| Röntgendiagnostik und -behandlung Röntgendiagnostik > Röntgenaufnahmen, Befundunterlagen Röntgenbehandlung, z. B. Strahlentherapie bei Personen, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben | § 28 Abs. 3 RÖV | 10 Jahre |
| | | 30 Jahre bis zur Vollendung des 28. Lebensjahres |
| Muster 80/81 (Dokumentation des Behandlungsanspruchs von im Ausland Versicherten) | § 2 Abs. 3 Vereinbarung zum zwischenstaatlichen Abkommen | 2 Jahre |

Ohne Gewähr auf Vollständigkeit | Die Übersicht gilt, soweit nicht nach gesetzlichen oder anderen Vorschriften längere Aufbewahrungsfristen bestehen.

Praxisführung wirtschaftlich betrachtet: Das Bankengespräch

Teil neun der Serie „Praxisführung wirtschaftlich betrachtet“ bereitet Sie auf Kreditverhandlungen mit der Bank vor.

In Kreditverhandlungen werden häufig Entscheidungen getroffen, die für potenzielle Kreditnehmer von weitreichender Bedeutung sind. Oft sind während der Verhandlungen Entscheidungsträger zugegen, die in der Hierarchie über den Sachbearbeitern stehen, die die Antragsteller und ihr berufliches und privates Umfeld aus der täglichen Arbeit kennen. Diese Entscheidungsträger werden sich vom Kreditnehmer, seiner Unternehmung und dem familiären Umfeld persönlich ein Bild machen wollen. Von diesem hängen die späteren Entscheidungen in wesentlichem Maß ab. Sollte das Gespräch nicht in den Räumen der Bank stattfinden, sorgen Sie unbedingt für eine ungestörte Gesprächsatmosphäre. Unterbrechungen durch Telefonate oder Nachfragen von Patienten, Lieferanten oder Arbeitnehmern müssen auf jeden Fall vermieden werden.

Bereiten Sie Ihre Kreditverhandlungen strategisch geschickt vor und beachten Sie besonders folgende Kriterien:

Ziele definieren

Klären Sie vorher, welche Ziele Sie in den Verhandlungen erreichen wollen. Über die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen sollte der Antragsteller selbst Auskunft geben können. Verlassen Sie sich keinesfalls ausschließlich auf Dritte wie Steuerberater oder Unternehmensberater, sondern dokumentieren Sie Sachkenntnis. Befindet sich Ihre Praxis in einer Finanzkrise, ist die Unterstützung durch externe Berater unerlässlich und wird von Seiten der Bank positiv bewertet. Sind beispielsweise im Falle von Berufsausübungsgemeinschaften mehrere Personen beteiligt, muss unbedingt vor dem Banktermin untereinander Einigkeit über die künftige Strategie erzielt

werden. Falls während der Verhandlungen Streit zwischen den Beteiligten entstünde, hätte das massive negative Auswirkungen auf das Vertrauen, das die Bank den Antragstellern entgegenbringt.

Aktuelle Zahlen sind wichtig

Sorgen Sie für aktuelles Zahlenmaterial: Banken sind nach dem Kreditwesengesetz (KWG) verpflichtet, sich vor der Vergabe von Krediten ein genaues Bild von der Situation der Kreditnehmer zu verschaffen. Kreditverhandlungen ohne aktuelle betriebswirtschaftliche Zahlen führen zu wollen, ist nicht zielführend. Fehlen wichtige Unterlagen, kann auf Seite der Bank keine verbindliche Entscheidung getroffen werden und damit verliert der Kreditnehmer wertvolle Zeit. Nicht ungeschickt ist es, vor einem derartigen wichtigen Banktermin die erforderlichen Unterlagen bereits schriftlich einzureichen. Spätestens jedoch beim Verhandlungstermin sollten diese Unterlagen vorliegen. Neben vergangenheitsbezogenen Daten (Bilanzen, aktuelle betriebswirtschaftliche Auswertungen) sind Unterlagen, die die zukünftige Entwicklung der Praxis beschreiben, erforderlich. Je nach Ausgangslage benötigt die Bank ausführliche schriftliche Konzepte, Ertragsvorschauen oder Liquiditätspläne für die Entscheidungsfindung. Die Ausarbeitung dieser Unterlagen sollte in Zusammenarbeit mit Ihrem wirtschaftlichen Berater sehr sorgfältig erfolgen. Ihre Praxis wird unter anderem auch daran gemessen, wie die einmal vorgestellten Planzahlen erreicht werden. Natürlich kann niemand die Zukunft exakt vorhersehen, aber bestimmte Daten wie fixe Kosten (monatliche Lohnkosten, Raumkosten, Versicherungen, Altersvorsorge etc.) sind auch in einer Planrechnung hinreichend genau bestimmbar. Achten Sie bei der Erstellung von Prognosen auf optimistische, aber dennoch realistische Werte.

Realistisch kalkulieren

Bei Kreditverhandlungen geht es aus Sicht des Kreditnehmers darum, neues Geld zu beschaffen. Sorgen Sie dafür, den Rahmen hierfür nicht zu eng zu setzen. Es ist ausgesprochen kontraproduktiv (und oft teuer), wenn schon nach kur-



zer Zeit erneute Kreditverhandlungen geführt werden müssen, nur weil der vereinbarte Kredit nicht mehr ausreicht. Planen Sie daher bei jedem Finanzplan entsprechende Sicherheitsreserven ein, wobei natürlich die Gesamtsituation der Praxis zu berücksichtigen ist.



Vertrauen ist gut – Vergleichen ist besser

Vergleichen Sie die Konditionen – aber richtig: Zinskonditionen variieren häufig bei den verschiedenen Kreditinstituten. Daher sollten Sie unbedingt mehrere Angebote einholen. Wesentliche Unterschiede bestehen häufig in der Laufzeit der Darlehen, der Dauer der Zinsbindung und der sonstigen Kosten. Wie Sie Kreditangebote berechnen und damit exakt vergleichen können, haben Sie im Verlauf der aktuellen Serie schon erfahren. Wichtig ist immer die Gesamtkonzeption: Es ist wenig empfehlenswert, eine langjährige, positive Zusammenarbeit mit einer Bank wegen nur geringfügig besserer Zinskonditionen bei einem anderen Institut in Frage zu stellen. Die Dauerhaftigkeit und Verlässlichkeit einer Bankverbindung ist wichtiger als marginale Unterschiede bei den Zinskosten. Sollten die Angebote allerdings zu stark differieren, ist unter Umständen auch ein Wechsel der Hausbank in Erwägung zu ziehen.

Verhalten bei wirtschaftlicher Schieflage

Erfüllen die Erwartungen an die Praxisentwicklung nicht die geplanten Vorgaben oder sind größere unerwartete finanzielle Probleme aufgetreten, sollten Sie dies bei Ihrem Bankberater offen ansprechen. Versuche, die finanzielle Situation zu verschleiern oder zu beschönigen, sind nur von kurzer Dauer und führen zwangsläufig zu einer massiven Störung des Vertrauensverhältnisses. Mit Sicherheit wird die Wahrheit über Ihre tatsächliche wirtschaftliche Situation innerhalb absehbarer Zeit nicht mehr zu vertuschen sein. Dann geht unter Umständen das letzte Vertrauen der Bank verloren und Sanierungsmaßnahmen, die zu einem früheren Zeitpunkt erfolgreich gewesen wären, werden von der Bank

nicht mehr mitgetragen. Bevor allerdings die Bank informiert wird, sollten Sie mit Ihrem wirtschaftlichen Berater die Ursachen der Negativentwicklungen geklärt und entsprechende Gegenmaßnahmen geplant haben. Ein entsprechendes Sanierungskonzept sollte der Bank schriftlich vorgelegt und mündlich erläutert werden können.

Informieren Sie Ihre Bank rechtzeitig

Die rechtzeitige Information der Bank über die geschäftliche Entwicklung ist eine sehr wichtige vertrauensbildende Maßnahme im Verhältnis zwischen Kreditgeber und Kreditnehmer. Daher sollten Sie regelmäßig Gespräche mit Ihrem Bankberater führen. Stimmen sie Kontoüberziehungen ab und besprechen Sie geplante Investitionsmaßnahmen frühzeitig. Häufig wird der Fehler gemacht, dass zuerst gehandelt und erst dann die Bank informiert wird. Diese wird damit praktisch zu einer Kreditentscheidung gezwungen. Derartige Handlungen sind alles andere als vertrauensbildend!

Erkennen Sie die berechtigten Interessen der Bank an

Die Bank verleiht zum überwiegenden Teil von dritter Seite beschafftes Geld. Da sie den Anlegern zur größtmöglichen Sicherheit verpflichtet ist, hat sie sehr großes Interesse daran, über das Unternehmen, den Unternehmer und sein Umfeld informiert zu sein und natürlich auch entsprechende Sicherheiten gestellt zu bekommen. Je nach Kreditinstitut werden Sie möglicherweise verpflichtet sein, Ihre gesamten persönlichen Verhältnisse aufzudecken. Es wird Ihnen dann keine andere Wahl bleiben, als sich der Bank als „gläserner Kunde“ zu präsentieren. Dasselbe gilt auch für die Stellung

von Sicherheiten für Kredite. Die Bank ist interessiert, die Risiken zu 100 Prozent abzusichern. Inwieweit der Kreditnehmer und sein Umfeld bereit oder fähig sind, maximale Sicherheiten zu stellen, muss im Einzelfall ermittelt werden. Ihr Ziel in den Verhandlungen muss sein, einen gangbaren Mittelweg zwischen den berechtigten Interessen der Bank und Ihren eigenen zu finden.



Bleiben Sie stets sachlich

Bankverhandlungen sollten stets sachlich geführt werden. Gerade in Krisensituationen helfen unsachliche Beschuldigungen nicht weiter, sondern tragen zur Verhärtung der Fronten bei. Gut begründete Argumente, wie Sie Ihre Praxis aus der Krise führen wollen, sind auf jeden Fall hilfreicher als auf der Bankseite Schuldige zu suchen – auch wenn dies im Einzelfall berechtigt sein sollte.

Persönliche Beziehungen sind nicht alles

Auch das Gegenteil – ein freundschaftliches Verhältnis zu einzelnen Bankmitarbeitern – kann keinesfalls Basis der Geschäftsbeziehung sein. Personelle Veränderungen in der Bank sind heutzutage an der Tagesordnung und damit sind die bisherigen Verbindungen plötzlich unvermittelt wertlos.

Ein über Jahre durch persönliche Kontakte getragenes Kreditengagement kann bei einem Wechsel der Verantwortlichen zu einer radikalen Neubewertung der Geschäftsbeziehung führen, was für eine Praxis nicht selten katastrophale Folgen haben kann.

Angebote kritisch prüfen

Überprüfen Sie jedes Angebot sorgfältig und kritisch. Die Bank will ein Produkt verkaufen und versucht bei diesem Geschäft möglichst viele Eigeninteressen durchzusetzen. Verlassen Sie sich niemals darauf, dass die Kreditbearbeiter Ihrer Hausbank in erster Linie als Berater für Sie tätig sind. Aufgabe der Bankberater ist nicht, für den Kunden optimale Finanzierungskonzepte zu erstellen, sondern möglichst schnell möglichst viele Bankprodukte zu verkaufen. Werden Sie vor allem hellhörig, wenn in ein Finanzierungskonzept Lebensversicherungen, Bausparverträge oder Ansparverträge eingebaut sind. Im Einzelfall können sich Finanzierungen dieser Art rechnen, oft sind sie aber wenig vorteilhaft für den Kreditnehmer.

Bei einer Finanzierung sollten auch immer alle in Betracht kommenden vergünstigten Darlehen (zum Beispiel Angebote der KfW) berücksichtigt werden. Nicht in allen Fällen wird das Kreditinstitut dieser Forderung gerecht. Letztlich muss mit der Hausbank eine vertrauensvolle Zusammenarbeit möglich sein. Kritische Prüfung und Kontrolle müssen zeigen, dass die beiderseitigen Interessen in einem vernünftigen Verhältnis zueinander stehen. Man spricht von einer „Win-win-Situation“.

Fixieren Sie Gesprächsinhalte schriftlich

Bankgespräche laufen in aller Regel in einer geschäftsmäßigen, freundlichen Atmosphäre ab. Nicht selten kommt es jedoch im Nachhinein zu kontroversen Auseinandersetzungen über gemachte Zusagen. Notieren Sie sich während des Gesprächs die wichtigsten Punkte stichpunktartig. Tragen Sie am Ende des Gesprächs eine kurze Zusammenfassung vor. Das hilft, spätere Missverständnisse gar nicht erst aufkommen zu lassen. Lassen Sie sich dieses Gesprächsprotokoll gegenzeichnen oder fassen Sie die Gesprächsergebnisse (entweder selbst oder durch Ihren wirtschaftlichen Berater) in einem Brief an die Hausbank zusammen. Falls die Bank dieser Zusammenfassung nicht widerspricht, erkennt sie diese damit an.

Eine gute Geschäftsbeziehung zeichnet sich immer dadurch aus, dass beide Seiten ihre berechtigten Interessen durchsetzen und Vorteile daraus ziehen können. Dies kann aber nur umfassend gelingen, wenn die Interessen der jeweils anderen Seite verstanden und akzeptiert werden und beide Parteien auch zu Kompromissen bereit sind.

„Es gibt keine zweite Chance für einen ersten Eindruck“

Unter dieses Motto sollten Sie die Vorbereitung Ihrer Kreditverhandlungen stellen. Schließlich vermitteln Sie hier den entscheidenden Eindruck Ihrer unternehmerischen Initiative. Langatmige, unpräzise Formulierungen oder Fehler im Ausdruck führen nicht selten dazu, dass ein mühevoll erstellter Geschäftsplan zur Seite gelegt wird und keine Beachtung mehr findet. Wählen Sie eine einfache und verständliche Sprache und erläutern Sie Fachbegriffe (sofern sie nicht vermeidbar sind) so, dass sie für jedermann verständlich sind.

Beschreiben Sie folgende Themen – kurz und präzise:

- › Welche Ziele verfolgen Sie mit dem geplanten Projekt?
- › Welchen Markt bzw. welches Marktsegment wollen Sie bedienen?
- › Wer ist Ihre Zielgruppe?
- › Wie wollen Sie den Marktzugang erreichen?
- › Welche Kenntnisse und Erfahrungen haben Sie und Ihr Team, die für das geplante Vorhaben wichtig sind?
- › Gibt es Alleinstellungsmerkmale? (Darunter versteht man das herausragende Leistungsmerkmal, mit dem sich ein Angebot deutlich vom Wettbewerb abhebt. Gibt es kein derartiges Alleinstellungsmerkmal, wird der Adressat der Leistung keine Identifikation mit der Leistung aufbauen, sondern nur darauf abzielen, das Produkt bzw. die gewünschte Dienstleistung über den besten Preis zu erwerben („Geiz-ist-geil-Mentalität“)).
- › Welche Faktoren machen Sie erfolgreicher als die Mitbewerber?
- › Wie sehen Ihre mittel- und langfristigen Ziele aus und wie wollen Sie diese Ziele erreichen?
- › Gibt es besondere Risiken?
- › Wie groß ist der Kapitalbedarf?
- › Wie sieht die Umsatz- und Gewinnplanung für die nächsten drei bis fünf Jahre aus?

Jetzt Preisvorteil sichern!

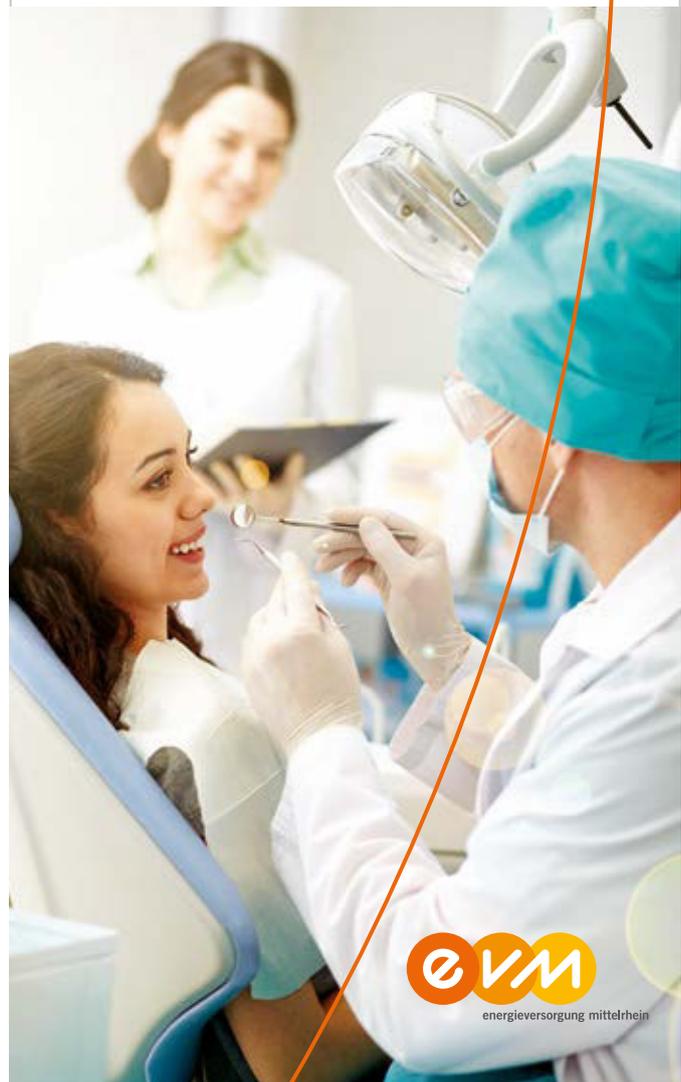
evm-ProfiStrom und evm-ProfiGas
Rahmenvereinbarung KZV

- Exklusiver Rabatt für Praxis und Mitarbeiter
- Umweltschonend mit Erdgas und 100% Ökostrom
- Persönlicher Ansprechpartner unter
Telefon: 0261 402-44449,
E-Mail: gewerbe-beratung@evm.de

Exklusiv für
Mitglieder der



Kassenzahnärztlichen
Vereinigung Rheinland-Pfalz



energieversorgung mittelrhein

Es ist immer wieder erstaunlich, wie schwierig es vielen Unternehmern und Freiberuflern fällt, den Nutzen eines geplanten Projektes in wenigen Worten verständlich zu beschreiben. Viele kommen schon bei der Frage „Was machen Sie eigentlich?“ oder „Was bieten Sie eigentlich an?“ ins Stottern oder sie holen zu weit aus. Dabei wird völlig übersehen, dass spätestens nach 60 Sekunden die Aufmerksamkeit der Zuhörer signifikant nachlässt, es sei denn, es gelingt, deren Aufmerksamkeit für Ihre Ausführungen zu wecken. Das macht es dann sehr viel leichter, zu gegebener Zeit eine ausführliche Präsentation „nachzuschieben“. Gut geeignet für solche Zwecke ist der „Elevator Pitch“. Der Begriff bedeutet übersetzt in etwa „Aufzugspräsentation“. Dahinter verbirgt sich ein kurzer Überblick über eine Idee für eine Dienstleistung oder ein Produkt. Die Bezeichnung hat folgenden Hintergrund: Stellen Sie sich vor, Sie treffen einen wichtigen Entscheidungsträger im Aufzug eines Hochhauses. Sie kommen ins Gespräch und wollen Ihre Idee oder Ihr Projekt möglichst positiv präsentieren – und haben nur so lange Zeit, bis Ihr Gegenüber wieder aussteigt. Sie müssen also Ihr Projekt in der kurzen Zeit einer Fahrstuhlfahrt – etwa 30 Sekunden – so vorstellen, dass es das Interesse Ihres Gegenübers findet.

So bereiten Sie sich am besten vor

Erklären Sie einem imaginären Gegenüber Ihr geplantes Vorhaben. Stoppen Sie die Zeit, die Sie dafür benötigen. Versetzen Sie sich im nächsten Schritt in die Perspektive des Zuhörers. Analysieren Sie, ob Ihr Interesse durch diese Ausführungen geweckt worden wäre. Setzen Sie technische Hilfsmittel ein, um Ihre Ausführungen aufzuzeichnen, zum Beispiel einen MP3-

Rekorder. Ermitteln Sie ganz bewusst, was Sie wem und wie am besten sagen, sodass beim Informationsempfänger möglichst schnell und umfassend die gewünschte Wirkung erzielt wird. Konzentrieren Sie die Information auf das Wesentliche. Üben Sie zudem, sich kritisch mit Ihren Argumenten aus der Sicht der Zielpersonen auseinanderzusetzen.

Im Rahmen des von der Bank vorzunehmenden Ratings bei der Entscheidung über eine Kreditvergabe werden auch Bereiche Ihrer Praxis näher betrachtet und analysiert. Dabei finden folgende Kriterien besondere Beachtung:

- › Wie lange besteht die Kontoverbindung?
- › Wie ist der Status der Bank (Hausbank oder Nebenbank)?
- › Wie viele Bankverbindungen unterhält das Unternehmen?
- › Welche Kreditlinien wurden durch die einzelnen Institute eingeräumt?
- › Werden die Konten häufiger überzogen?
- › Werden diese Überziehungen mit der Bank abgesprochen und Zusagen zur Rückführung eingehalten?
- › Wurde innerhalb der letzten zwölf Monate mehrfach umgeschuldet oder gab es mehrfache Limiterhöhungen?
- › Mussten Lastschriften und Schecks zurückgegeben werden?

Die Bank prüft Ihren Jahresabschluss im Hinblick auf Ertragslage, Vermögens- und Finanzlage sowie Liquidität. Die wichtigsten Kennzahlen sollten Sie kennen und Ursachen für Abweichungen erläutern können. Welche Kennzahlen dabei von Interesse sind und wie Sie sie zu interpretieren haben, erfahren Sie in der nächsten Folge dieser Serie.

Dr. Günter Kau, M.Sc.



Aktuelle Fortbildung der KZV Rheinland-Pfalz: Führung ERFOLG-reich – wertschätzender Umgang mit Mitarbeitern

Zahnärzte haben eine Vorbildfunktion für ihre Mitarbeiter und übernehmen wichtige Führungsaufgaben. Dabei tragen sie nicht nur die Verantwortung für ihr Team, sondern auch für den Umgang der Mitarbeiter untereinander.

Die Zusammenarbeit im Team ist aber so alltäglich, dass kaum darüber nachgedacht wird, wie sie tatsächlich funktioniert, wodurch sie erfolgreich ist oder wie ihre Qualität entsteht. Für die Führung von Mitarbeitern gilt deshalb: Miteinander reden ist die Voraussetzung für gemeinsames Handeln. Wer wesentliche Grundsätze in der Kommunikation beachtet, kann deutlich zu einer besseren Gesprächskultur und Zusammenarbeit beitragen.

Das Seminar zeigt Möglichkeiten, wie durch eine gezielte Mitarbeiterführung und -kommunikation ein motivierendes Arbeitsumfeld geschaffen und damit der Praxiserfolg erhöht werden kann.

Folgende Themen sind geplant:

- › Praxiserprobte Führungsgrundsätze
- › Zusammenarbeit – wodurch entsteht ihre Qualität?
- › Kommunikationsgrundsätze kennen und anwenden
- › Kommunizieren und Motivieren
- › Rollenklärung und Aufgaben – ein Team richtig organisieren

Das Seminar findet statt am:

› **Mittwoch, 20. September 2017, 15.00 bis 19.00 Uhr**
Zahnärzthehaus Ludwigshafen, Brunhildenstraße 1,
67059 Ludwigshafen



Referentin:

Michaela Lückenotto
Business- und Management-
Coach

Foto: privat

Die Veranstaltung wird mit 4 Fortbildungspunkten bewertet. Für die Teilnahme an dem Seminar erheben wir einen Kostenbeitrag von 89 EUR. Aufgrund der begrenzten Teilnehmerzahl werden die Anmeldungen nach ihrem Eingang berücksichtigt.

Das Anmeldefax finden Sie unter www.kzv-rheinlandpfalz.de
> Praxis > Fortbildung. Wir freuen uns auf Ihr Kommen!

Aktuelle Fortbildung der KZV Rheinland-Pfalz und der apoBank: Die Medizin ist weiblich – (Zahn-)Ärztinnen gehen ihren Weg

Der Anteil der Frauen in der (Zahn-)Medizin steigt seit Jahren kontinuierlich. Gerade für Frauen ist es aber nicht einfach, Beruf und Privatleben zu vereinbaren. Gefragt sind individuelle Karrieremodelle und sich auf persönliche Lebenssituation einzustellen. Welche Erfolgsmodelle stehen zur Verfügung?

Folgende Inhalte sind geplant:

- › Frau – Familie – Karriere: Gibt es ein weibliches Erfolgsmodell in der Medizin?
- › Klinik? Praxis? Oder beides? Kreativität und Flexibilität sind gefragt.
- › Zahnärztin und Unternehmerin: Die weibliche Praxis ist „anders“.
- › Ärztemangel als Chance

Die Veranstaltung ist für Sie kostenfrei. Die Teilnahme wird mit 3 Fortbildungspunkten bewertet. Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, werden die Anmeldungen in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Bitte nutzen Sie zur Anmeldung das beiliegende Antwortfax. Wir freuen uns auf Sie!

Das Seminar findet statt am:

Mittwoch, 27. September 2017, 17:00 bis 20:00 Uhr
Deutsche Apotheker- und Ärztebank,
Frauenlobplatz 2, 55118 Mainz

Referentin:

Annette Kruse-Keirath
IWP – Institut für Wirtschaft und Praxis
Bicanski GmbH

Muss ich mit 80 noch Milchzähne retten?

Antworten auf Ihre Fragen.
Das apoPur-Gespräch.

Jetzt Termin vereinbaren:
apobank.de/meine-vorsorge

Weil uns mehr verbindet.



Mike Knochenmuss
Mitglied der apoBank

