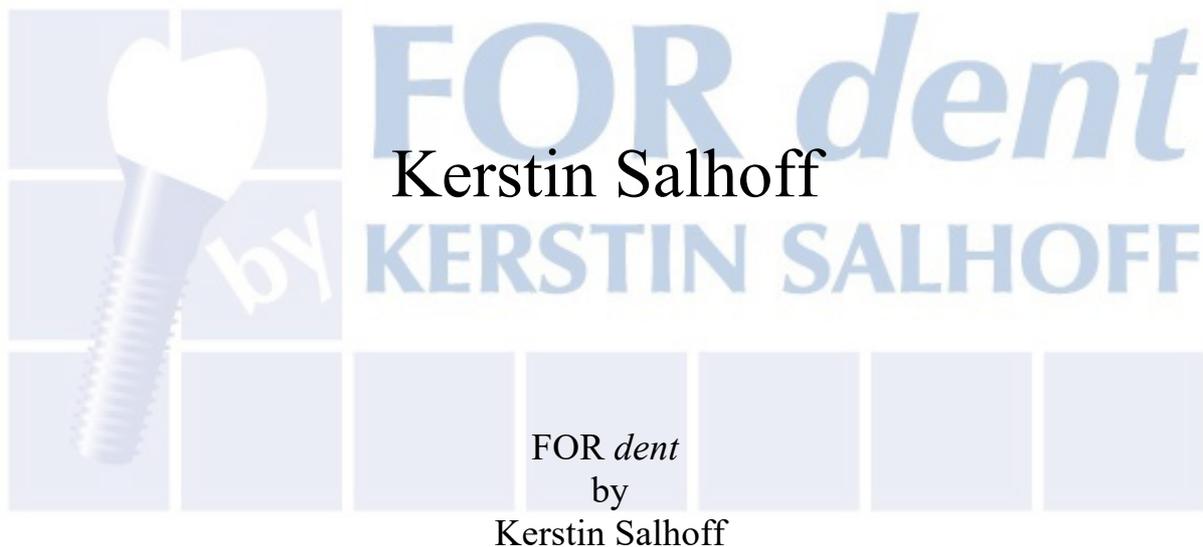


Konzept

zur Praxisberatung

Organisation und Management einer Praxis



Am Maderersbrunnen 16
90475 Nürnberg

Telefon: 0911 / 98 83 68 – 0
Telefax: 0911 / 98 83 68 – 20

E-Mail: info@salhoff.de
Internet: www.salhoff.de



Kerstin Salhoff

Mein Tätigkeitsbereich wie Abrechnung, Praxisorganisation und Management, sowie die Seminarveranstaltungen sind meine Leidenschaft – seit mehr als 20 Jahren in der Selbstständigkeit, betreue ich bundesweit Zahnarztpraxen, Dentallabore und führe Seminare durch. Meine Firmenphilosophie: mit Know-How kompetent, zuverlässig und ehrlich den Zahnarzt auf dem Weg zur besonderen Praxis zu begleiten. diese Grundeinstellung wird durch hervorragende Empfehlungen unserer Kunden bestätigt.

Curriculum Kerstin Salhoff

1977

Ausbildung zur Zahnärzthelferin

1980

Ausbildung zur Zahnarztsekretärin

1981

fortgebildete Zahnmedizinische Assistentin

1982

Weiterbildungen zur zahnmedizinischen Verwaltungshelferin, Leitung moderner Großpraxen im Organisations- und Abrechnungsbereich mit Schwerpunkt Abrechnung, Praxisverwaltung und Organisation in allen Fachbereichen und im Praxislabor, speziell im Bereich Implantologie

1990

Gründung und Aufbau eines eigenen zahnärztlichen Abrechnungsbüros

Seit 1991

Durchführung von mehr als 3000 bundesweiten Seminaren, Einzelschulungen und Praxisbesuchen. Beratende Tätigkeit, Praxismanagement, Vorträge und Seminare

Seit 1995

Autorin des Buches 1x1 der Implantologie, Mitautorin von diversen Abrechnungswerken, sowie Veröffentlichungen von Artikeln in zahnärztlichen und dentalen Fachmagazinen

1999

Mitglied des Redaktionsbeirates im Flohr Verlag, Rottweil

2004

Neuaufgabe des Buches Implantologie und Implantatprothetik im Eigenverlag
Hotline für Abrechnungsfragen – Der heiße Draht

Ab 2010

GOZ-Hotline und Praxisorganisationen für den Zahnärztlichen Bezirksverband Oberfranken

Fortlaufend eigene Weiterbildungen

Seminare, Praxisorganisationen für Zahnärzte, Dentallabore, Kammern und die Industrie



Vorwort

Jede Praxis hat ihre ganz spezielle Praxissituation mit individuellen Fragestellungen und Optimierungswünschen. Diese Wünsche sind breit gefächert und erstrecken sich über die Themen: Abrechnungsoptimierung, perfekte Dokumentation, interne Schulungen des Teams, patientenorientierte Kommunikation mit Dentalberatung und Telefontraining. Durch meine langjährige Berufserfahrung als personalverantwortliche Praxismanagerin und Geschäftsführerin meines 1990 gegründeten Abrechnungsbüros konnte ich umfassend die Bandbreite meines Wissens erweitern und wertvolle Erkenntnisse sammeln um die Problemstellungen schneller aufzugreifen.

Wo liegen die Stärken oder Schwächen Ihrer Praxis, welche Chancen zur Verbesserung bieten sich an, und wo ist Vorsicht geboten - all diese Fragen beziehen sich auf die Praxis- und Eigenlabororganisation und das Praxismarketing.

Ihr persönlicher Erfolg hängt von einer professionellen Behandlung und zufriedenen Patienten ab. Ihr wirtschaftlicher Erfolg kann nur durch unternehmerisches Denken und Handeln gesichert werden. Auf diesem Weg hin zu einem professionellen Praxiskonzept, das aktiv gesteuert werden kann, kann ich Sie individuell begleiten.

Vorgehensweise:

Nach individueller Terminvereinbarung (wie es Ihre Zeit erlaubt) wird in einem Vorgespräch die aktuelle Situation besprochen. Mit Hilfe von Checklisten wird die Praxis bewertet. Nach der Analyse erhalten Sie ein Konzept zur Optimierung, das wir gemeinsam in der Praxis umsetzen können. Durch Vorort-Betreuung mit anschließendem Resümee biete ich Ihnen Hilfestellung zum Erzielen einer auf Ihre Praxis maßgeschneiderte Lösung. Dazu gehört auch ein Controlling, bei dem die im Abschlussbericht nach der Beratung festgelegten Maßnahmen überprüft ggf. aktualisiert werden, je nach Abstand der Beratungstermine. "Denn nur ein Stein der rollt setzt kein Gras an".

Da jede Praxis eigene Behandlungszeiten aufweist, können Sie den Termin individuell vereinbaren, außerhalb Ihrer Sprechzeiten, oder auch an Samstagen, wäre nach Absprache stets möglich.

Auf Wunsch einschleichend in den Praxisbetrieb (als Patient) erstelle ich meine Erstanalyse zu folgenden Punkten:

- Lage, Sprechzeiten, Atmosphäre, der Auftritt Ihrer Praxis und die Wirkung- wie sieht es ein Außenstehender?
- Praxismarketing: haben Sie bereits die Wohlfühlpraxis sind die weiteren Punkte sicher interessant- denn eine Praxis in der es nichts zu verbessern gibt- kenne ich nicht.
- Praxis- und Patientenkommunikation: optimieren Sie Ihren Praxiserfolg, ich analysiere die Patientenzufriedenheit.
- Praxiscoaching. Führung und Motivation des Teams, interne Schulung in allen Bereichen (außer KFO) - auch der Abrechnung (mit Anpassung der Abrechnung an neue Behandlungsverfahren und deren Implementierung, Dentalberatung, Telefontraining.
- Qualitätsmanagement- ist nicht nur Pflichterfüllung- es muss gelebt werden
- Arbeitssicherheit und Hygienebestimmungen- wo ist Handlungsbedarf
- Praxisorganisation - Strukturierung Ihrer Verwaltungsabläufe durch professionelle
- Dokumentationen, Checklisten, Zeitmanagement und Teambesprechungen effektiv gestalten, Videos, PDF, etc.
- Abrechnungcheck- versteckte Umsatzpotentiale- Test an von Ihnen ausgewählten Praxisfällen, sind Honorarverluste zu erkennen, was kann verbessert werden?



Praxisneugründung

Insbesondere bei einer Neugründung, ist der Behandler völlig auf sich gestellt.

Der Ablauf des Konzeptes ist identisch. Ohne Altlasten oder Trennung von nicht empfehlenswerten Handhabungen kann durchgestartet werden. Der Neugründer hat den Vorteil, dass nicht veraltete Gewohnheiten und Abläufe sich bereits im Alltag gefestigt haben.

Vorgespräch – 1. Beratungsgespräch

Gesundheitsreformen und Budgetierungen haben die Rahmenbedingungen zur erfolgreichen Ausübung des zahnärztlichen Berufes grundsätzlich verändert. Eine Zahnarztpraxis ist ein wirtschaftliches Unternehmen. Die Stärken und Schwächen müssen erkannt werden um einen dauerhaften Praxiserfolg zu realisieren. Beim Aufbau eines Praxiskonzeptes müssen auch Chancen aufgegriffen und Risiken erkannt werden. Einem individuellen Praxiskonzept, mit dem der Erfolg aktiv gesteuert werden kann, kommt somit eine zentrale Bedeutung zu. In diesem Gespräch benötige ich Informationen zur internen Praxisstruktur. Welche Erwartungen und Ziele bestehen, auch bereits erkannte Fehlerquellen werden erfasst.

Praxis-Check

Nach dem eintägigen Praxischeck erhalten Sie ein Protokoll, mit aussagefähige Analysen und Daten des Ist-Zustandes der Praxis auf, lässt die Praxisstruktur erkennbar werden (was ist ideal, was kann oder muss optimiert werden). Ich liefere Ihnen Empfehlungen und biete Ihnen Hilfestellung zur Umsetzung an. Somit bietet der Praxis-Check die Grundlage um ein zukunftsorientiertes Erfolgs-Konzept erstellen zu können.

Der Praxischeck unterteilt sich, je nach Bedarf bzw. Auftrag in:

Unternehmensführung: Aufbau eines motivierten und leistungsstarken Teams
Führung des Teams, Teamgespräche, Konfliktbeseitigung, Mo Teams, Teamverhalten und Wissensstand, Motivation der Mitarbeiter, Hilfestellung bei der Teambildung oder Zuwachs im Team- schnelles einfügen in den Praxisalltag von neuen Mitarbeitern.

Betriebsführung unter wirtschaftlichen Aspekten- wie stehe ich im Vergleich zu anderen Praxen bei der Kosten- und Umsatzstruktur

Behandlung und Abrechnung: Praxis- und Behandlungsabläufe werden analysiert- gibt es versteckte Umsatz- und Leistungspotentiale, werden Abrechnungsmöglichkeiten ausgeschöpft, wo gibt es Abrechnungswissenslücken, sind Behandlungskomplexe in der Software hinterlegt- oder müssen diese erarbeitet werden?
Termin- und Zeitmanagement- wird die Arbeitszeit sinnvoll genützt, Zeiträuber erkannt

Abrechnung: Aufgrund der langjährigen Erfahrung prüfe ich ob Sie Ihrer Leistungen auch honoraroptimiert ansetzen.

Abrechnungsanalyse zur Feststellung von Fehlerquellen durch Einsicht in:

Privatrechnungen, nach Möglichkeit:

1x kons.chir. Behandlung, 1x endodontische Behandlung, 1x Zahnersatzversorgung, 1x implantologische Versorgung, incl. Karteidokumentation

2x ZE-HKP Abrechnungen, nach Möglichkeit 1x gleichartige- und 1x andersartige Versorgung, incl. Karteidokumentation.

Je nach Wunsch des Praxisinhabers kann die Überprüfung Vorort in der Praxis mit dem Team stattfinden („Workshopcharakter“), direkt besprochen und optimiert werden, oder die Kontrolle wird extern bei FORdent durchgeführt und ein Protokoll mit Optimierungshinweisen erstellt. Je nach Strukturierung Ihrer Abrechnungsvorgänge durch Leistungskomplexe entsprechend Ihres Behandlungskonzeptes

Schulung und Abrechnungs-Update in Ihrer Praxis

Korrespondenz- Umgang mit Erstattungsstellen- Rechtssicherheit, Kenntnis von aktuellen Urteilen, etc.

Meine Philosophie des Abrechnungsunternehmens:

Ständige Änderungen im Gesundheitswesen lassen schnell den Überblick zum aktuellen Abrechnungswissenstand verlieren. Laufend neue Urteile, Beihilfebestimmungen, Änderungen bei den Festzuschuss-Bestimmungen verunsichern immens. Um aktuell zu bleiben, müssen laufend

Fortbildungsveranstaltungen besucht werden, die der Praxisinhaber meist als Belastung empfindet. Da die zeitlichen und finanziellen Ressourcen zunehmend enger werden, sind wir in der Lage mit modernster Technik (VPN-Tunnel) Ihre Abrechnung (Softwareunabhängigkeit) so zu bearbeiten, als würden wir unsichtbar in der Praxis arbeiten. So können Kostenvoranschläge, Rechnungen, jeglicher Schriftverkehr oder die Leistungserfassung online erstellt werden, Sie brauchen nur noch auszudrucken.

Praxismarketing:

Gestaltung der Praxis, Auftritt und Darstellung der Praxis, Erscheinungsbild aus neutraler Sicht, Patientenwahrnehmung- und wünsche, Patientenbefragungen, Werbung
Patientengewinnung und Patientenbindung optimieren- wo liegt das Dienstleistungs- und Serviceniveau- wie kann ich durch ein professionelles Erscheinungsbild zukunftsorientiert ein individuelles Image aufbauen (diese Praxis ist einzigartig, weil...), nicht nur als Wohlfühlpraxis für den Patienten- sondern auch zur eigenen Zufriedenheit und Erfolgssicherung. Wenn schon Arbeiten- dann erfolgreich und glücklich!

Ggf. könnten Sie ein Zusatzmodul für die Analyse einsetzen. Eine Patientenzufriedenheitsanalyse über den zfv- (Softwarekosten in Höhe von ca. 213€), liefert Ihnen die korrekte Auswertung Vorort.

Das Internet und die Presse sind nicht mehr wegzudenken. Die Zahl der USER steigt täglich. Besonders die junge Generation sucht Informationen meist über das Internet. Führen Sie für Zahnmediziner „erlaubte“ Werbemaßnahmen durch- haben Sie schon Erfahrungen mit Werbung gemacht?- Oder brauchen Sie keine Werbung?- Mag sein- was Sie sicher benötigen ist die optimale Patienteninformation und Betreuung- Sie werben um einen Patienten- insbesondere im Internet. Ist Ihre Praxis im Internet mit einem klaren für Sie optimalen Konzept dargestellt, bei dem Sie sicher sein können, dass Patienten, die genau **Sie** suchen, Sie auch finden. Erkennt der Patient Ihr Leistungsspektrum, vermittelt Ihr Auftritt eine positive Einstellung, haben Sie einen Wiedererkennungswert, etc.?- Hier können unter Umständen effektive Optimierungsmaßnahmen ganz individuell und feinfühlig (abhängig von Ort, Lage, bestehenden Patienten, Konkurrenz und den persönlichen Ansichten des Praxisinhabers, getroffen werden). Ggf. können bereits vorhandene Marketingpunkte angepasst und verbessert werden

Praxisorganisation

Erstellung von Checklisten, Leistungskomplexen für einzelne Behandlungsbereiche
Organisation und Ablage von Schriftverkehr jeglicher Art,
Akten und Modellaufbewahrung
Karteidokumentationen, Behandlungspläne
Formularwesen und Termingestaltung

Training und Coaching

Während des Praxisbetriebes (oder danach) unterstütze ich Sie und Ihr Team im Praxisalltag und bei einzelnen Behandlungsschritten und zeige Lösungen auf.

„Learning by doing“ - Lernen, üben, umsetzen Vorort.

Sie Fragen ich antworte, auf die gemeinsame Zielsetzung abgestimmt

Konkrete Problemlösungen- aus der jeweiligen Situation heraus- werden durch praxisnahe Tipps und Hilfestellungen aufgezeigt. (Mit über 30 Jahren Berufserfahrung hat man viele Situationen erlebt, gelebt, Fehler gemacht- die Sie nun vermeiden können.

Praxiskommunikation- Talkmodell, Fragetechniken, Delegationsverhalten, Redewendungen

Telefontraining – Verhalten am Telefon, Anrufbeantworter und Hilfsmittel

Dentalberatung- Aufbau von Beratungsgesprächen, Rollenspiele zur Übung

Die gesetzliche Vorgabe, QM ab 2011 in jeder Zahnarztpraxis zur Pflicht zu machen, ist Fakt.

Das Team von FOR dent by Kerstin Salhoff hat nach einer Möglichkeit gesucht, diese „qualvolle“ Pflicht in ein professionelles und effektives Softwareprogramm von easy process zu packen, das individuell auf jede Praxis angepasst und somit auch „gelebt“ werden kann.

Vorteile:

- Keine „Lose-Blatt-Werke“ in der Praxis
- Auf jedem Rechner in der Praxis installierbar, und somit in jedem Zimmer verfügbar
- Sinnvoller und logischer Aufbau einer „Prozesslandschaft, individuell auf Ihre Praxis angepasst und erweiterungsfähig
- Dokumente jeglichen Dateiformates können hinterlegt werden (Word, Excel, Fotos, Videos, PDF, etc)
- Automatische Suchfunktion
- Regelmäßige Wartung und Up-Dates

Nötiges Equipment in der Praxis:

- Internetzugang und DSL-Leitung
- Mindestens Microsoft Windows XP, empfohlen Windows 7 oder Windows Server 2003 / 2008

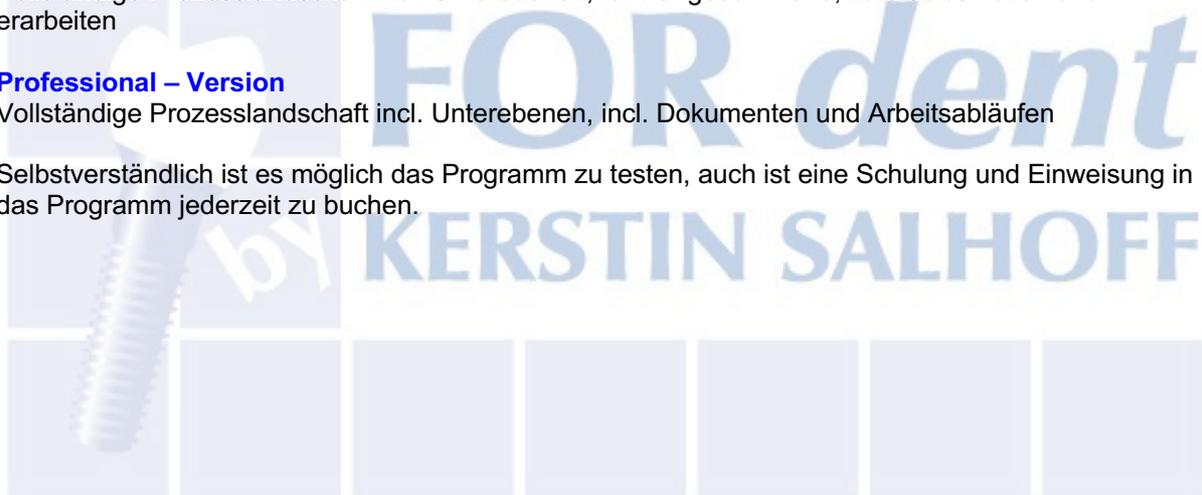
Basisversion

Vollständige Prozesslandschaft incl. Unterebenen, für Fortgeschrittene, zum selbst füllen und erarbeiten

Professional – Version

Vollständige Prozesslandschaft incl. Unterebenen, incl. Dokumenten und Arbeitsabläufen

Selbstverständlich ist es möglich das Programm zu testen, auch ist eine Schulung und Einweisung in das Programm jederzeit zu buchen.



Controlling der Unternehmensentwicklung nach Aufgabenerfüllung

Durch stetige Veränderungen kann ein dauerhafter Erfolg nur durch langfristige, dann jedoch nicht so Zeitintensive, Beratungen gesichert werden.

„Wenn wir aufhören besser zu sein, werden wir bald nicht mehr gut sein“.

Nach Rücksprache und Vereinbarung ist es sinnvoll, einen Kontrolltermin zu vereinbaren, um zu testen ob der professionelle Praxisbetrieb noch effizient ist, oder ggf. kleine Änderungen durchzuführen sind, damit das Praxiskonzept weiterhin zukunftsfähig ist.

- **Wie wird das Praxiskonzept umgesetzt**
- **Ist die Rezeption up to date? organisieren- dokumentieren- erneuter Optimierungsbedarf ?**
- **Sind Teambesprechungen organisiert**
- **Müssen die Mitarbeiter neu motiviert werden**
- **Erneute Kontrolle von Abrechnungsfällen (wie oben beschrieben), in festgelegten Zeitabständen**
- **Prüfung der abgerechneten Leistungen- wurden die Abrechnungskomplexe berücksichtigt, Leistungen abgedungen bzw. honoraroptimiert liquidiert-**
- **Werden Arbeitsanweisungen und Checklisten weiterhin genutzt, bzw. aktualisiert**
- **Wird das QM- System gelebt, sind die Verantwortungsbereiche geregelt**
- **Personal- und Teamgeist- Veränderungen, integrieren von neuem Personal**
- **Wurden in neue Geräte und Materialien investiert.**
- **Hat sich das Behandlungsspektrum verändert oder erweitert**
- **Patientenbindung und Patientenneugewinnung- gibt es Veränderungen (auch im Status der Patienten)**
- **Wurde durch das Praxiskonzept eine positive Auswirkung hinsichtlich der Kostenstruktur, der BWA und der Vergleichsrechnungen bestätigt.**

Je nach Notwendigkeit und Bedarf, können Sie nur die Punkte aufgreifen, in denen Sie den größten Bedarf der Veränderung sehen. Nach der Erstanalyse kann der in etwa benötigte Zeitrahmen abgesteckt und geschätzt werden.

Ich freue mich auf die Zusammenarbeit.

Kerstin Salhoff