

## Dienstleistungsportfolio Arztpraxen, MVZ, Ärztenetzwerke

### Kundeninformation

#### **GREEN & IBEX GmbH**

Dipl.-Kfm. Andreas Steenbock  
Geschäftsführender Gesellschafter

Rahlstedter Bahnhofstraße 11  
22143 Hamburg

Mobil (040) 66 97 75 73  
Tel. (040) 66 97 75 73  
Fax (040) 66 99 67 79  
E-Mail [info@green-ibex.de](mailto:info@green-ibex.de)  
Internet [www.green-ibex.de](http://www.green-ibex.de)

Hamburger Sparkasse  
BLZ 200 505 50  
Konto 12 26 12 12 65

Steuernummer  
08/890/05440

#### **GREEN & IBEX Managementberatung GmbH**

Dipl.-Kfm. Heike Buchmann-Meimeth  
Geschäftsführende Gesellschafterin

Schankstraße 1a  
66663 Merzig

Mobil 0176 / 24 35 64 51  
E-Mail [Buchmann@green-ibex.de](mailto:Buchmann@green-ibex.de)

Tel. 06861 / 83 93 22  
Fax 06861 / 83 95 24  
[managementberatung@green-ibex.de](mailto:managementberatung@green-ibex.de)

Internet [www.green-ibex.de](http://www.green-ibex.de)

Sparkasse Merzig-Wadern  
BLZ 593 510 40  
Konto 79004

Steuernummer  
020/109/01513

Amtsgericht HR B 14627

Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2000  
Zertifikat-Nr. QS 3337 HH



## Inhalt

<b>1 GREEN &amp; IBEX</b> .....	<b>- 4 -</b>
1.1 Firmendarstellung .....	- 4 -
1.2 Referenzen Arztpraxen .....	- 6 -
1.3 Weitere Referenzen.....	- 7 -
1.4 Anmerkungen zur Leistungsdarstellung.....	- 8 -
<b>2 Dienstleistungsportfolio Qualitätsmanagement</b> .....	<b>- 9 -</b>
2.1 Fit für QM? – Analyse für Arztpraxen .....	- 9 -
2.2 „Kurz vor 12“ – der QM-Kurzcheck für GBA- Anforderungen .....	- 10 -
2.3 Einführung eines praxisinternen QM-Systems - QM-Handbuch.....	- 11 -
2.4 Vorbereitung auf eine Zertifizierung - Internes Audit/Interne Visitation ..	- 12 -
2.5 Patientenbefragungen .....	- 13 -
2.6 IBEX-Analyse in der Arztpraxis .....	- 14 -
2.7 Intranetbasiertes Wissensmanagement.....	- 14 -
2.8 Externes Qualitätsmanagement.....	- 15 -
<b>3 Qualitätsmanagement-Schulungen</b> .....	<b>- 16 -</b>
<b>4. Workshopreihe</b> .....	<b>- 18 -</b>
4.1 Workshop 1 - QM und Praxisführung .....	- 18 -
4.2 Workshop 2 - Patientenversorgung.....	- 19 -
4.3 Workshop 3 - Sicherheit in der Praxis .....	- 20 -
4.4 Workshop 4 - Mitarbeiter .....	- 21 -
<b>5. Individuelle Module</b> .....	<b>- 22 -</b>
5.1 Modul 1 - Hygiene .....	- 22 -
5.2 Modul 2 - Arbeitsschutz & Gerätemanagement.....	- 23 -
5.3 Modul 3 - Professionelle Außendarstellung .....	- 24 -
5.4 Modul 4 - QM-Instrumente.....	- 25 -
5.5 Modul 5 - Praxismanagement.....	- 26 -
5.6 Modul 6 - Praxisführung & Mitarbeitermotivation .....	- 27 -
5.7 Modul 7 - Interne Visitation & Zertifizierung der Praxis .....	- 28 -
5.8 Modul 8 – Zielplanung und Steuerung durch Ziele .....	- 29 -
5.9 Modul 9 – Kennzahlen in der Arztpraxis .....	- 30 -
5.10 Modul 10 – Zeit- und Selbstmanagement .....	- 31 -
5.11 Modul 11 – Patientenorientierte Kommunikation.....	- 32 -
5.12 Modul 12 –Praxismanagerin als Führungskraft.....	- 33 -

## 1 GREEN & IBEX

### 1.1 Firmendarstellung

GREEN & IBEX ist ein auf das Gesundheitswesen spezialisiertes Beratungsunternehmen. Wir betreuen Arztpraxen, Ärztenetzwerke, Kassenärztlichen Vereinigungen sowie Krankenhäuser der Regelversorgung bis hin zu Maximalversorgern, Psychiatrische Kliniken, Rehabilitationskliniken und Einrichtungen der Altenhilfe bei der Einführung von Managementsystemen und stärken so ihre Wettbewerbsposition.

#### Firma

Das Leistungsspektrum umfasst Seminartätigkeiten, die Steuerung von Projekten, die Vorbereitung auf eine Zertifizierung sowie die langfristige Begleitung von Kunden bei der Nutzung eines Qualitätsmanagementsystems als Instrument der Organisationsentwicklung.

Es ist unser Ziel, als besonders innovatives und effektives Beratungsunternehmen partnerschaftlich zum Nutzen unserer Kunden tätig zu sein.

Bei der Projektdurchführung orientieren wir uns an den folgenden Qualitätsgrundsätzen:

- Wir bieten innovative Ansätze!
- Wir erarbeiten effektive Lösungen!
- Wir nutzen erprobte Konzepte!
- Wir berücksichtigen individuelle Belange!
- Wir stellen eine nachhaltige Wirkung sicher!

- 2002** Gründung der GREEN & IBEX GmbH, Hamburg
- 2002** Gründung der GREEN & IBEX Zertifizierung GmbH, Hamburg
- 2003** KBV wählt GREEN & IBEX als Partner bei der Einführung des QEP-Verfahrens
- 2004** Gründung der GREEN & IBEX Managementberatung GmbH, Merzig/Saar
- 2004** Zertifizierung von GREEN & IBEX nach DIN EN ISO 9001
- 2004** Erster Kunde (Arztpraxis) wird nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert
- 2004** Start der Begleitung von Krankenpflegeschulen
- 2005** Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis (EFQM)
- 2006** 50. Klinik startet mit der Einführung des GREEN & IBEX Managementmodells
- 2006** 10. festangestellter Mitarbeiter
- 2006** Aufbau Arbeitsschutzmanagementsystem
- 2006** Erster QM-Vertrag im Bereich Bildungswesen (AZWV)
- 2007** Kooperation mit NEXUS (Curator), 3M (QM-Portal) und GimTec
- 2007** Aufbau Medizinproduktemanagementsystem
- 2007** Begleitung Brust- und Darmzentren bei der Zertifizierung
- 2008** 500. Arztpraxis arbeitet mit dem IBEX-Managementmodell

#### Meilensteine der Firmenentwicklung

Die GREEN & IBEX GmbH hat ihren Firmensitz in Hamburg. Die Tochtergesellschaft GREEN & IBEX Managementberatung GmbH hat ihren Sitz in Merzig/Saar. Insgesamt sind 10 festangestellte Mitarbeiter beschäftigt.

### Organisationsstruktur

Der Standort Hamburg wird von dem geschäftsführenden Gesellschafter Andreas Steenbock, der Standort Merzig/Saar von der geschäftsführenden Gesellschafterin Heike Buchmann-Meimeth geleitet.

Alle eingesetzten Berater verfügen über einen Hochschulabschluss und/oder **umfassende Erfahrungen** im Gesundheitswesen und zeichnen sich durch fachliche Kompetenz, Zielorientierung, Kreativität, Engagement und Spaß bei der Arbeit aus.

### Mitarbeiterstruktur

Aufgrund der Größe des Unternehmens ist bei **Personalausfällen eine qualifizierte Vertretung sichergestellt.**

Das Team setzt sich **interdisziplinär** zusammen und verfügt entsprechend über ärztliche, pflegewissenschaftliche, kaufmännische, juristische sowie informationstechnologische Kompetenz.

Für die umfassende Betreuung unserer Kunden arbeiten wir auch mit **freien Mitarbeitern** zusammen, die unser Leistungsspektrum abrunden und eine kontinuierliche Begleitung sicherstellen.

Ausführliche Informationen über unsere Mitarbeiter, Referenzen usw. erhalten Sie im Internet unter

### Internet

[www.green-ibex.de](http://www.green-ibex.de)

## 1.2 Referenzen Arztpraxen

Folgende Arztpraxen durften wir unterstützen (Auswahl):

### HNO-Praxen:

- Karl Brill, Saarbrücken (zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2000)
- Dr. Petak, Dudweiler
- Dr. Klotz, Hermeskeil
- Dr. Hartung, Saarbrücken
- Dr. Grüning, Saarbrücken
- Dr. Heib, Pirmasens
- Dr. Bommersbach, Ottweiler
- Dr. Rupp-Claßen, Homburg
- Dr. Andes-Delb, Kaiserslautern
- Praxisklinik Kaiserplatz, Frankfurt (zertifiziert nach KTQ)
- Dr. Mauer, Saarlouis
- Dr. Rübsteck, Merzig
- Dr. Dewes, Saarlouis

### Praxen unterschiedlicher Fachrichtungen: (Auswahl)

- Dr. Zöller, Nuklearmedizin, Bad Kreuznach (zertifiziert nach ISO 9001:2000)
- Dres. Thaler und Kollegen, Radiologie, Kaiserslautern
- Dr. Ackermann, Chirurgie, Bremen
- Dr. von Bogelschwingh, Allgemeinmedizin, Hamburg
- Dr. Kurz/Dr. Tsobanelis, Nephrologie, Frankfurt
- Jürgen Prang, Urologie, Blaubeuren
- Neurologische Gemeinschaftspraxis, Ravensburg
- Dr. Naschold, Allgemeinmedizin, Isny
- Urologische Gemeinschaftspraxis, Mühlacker
- Praxisklinik Kaiserplatz, HNO/Plast. Chirurgie, Frankfurt
- Praxisklinik Goethe10, HNO, Frankfurt
- Prof. Hancke, Dr. Völke, Proktologie, Frankfurt
- Dr. Zeuner & Kollegen, Anästhesie, Frankfurt
- Dr. Trinder, Mund-, Kiefer-, Gesichtschirurgie, Frankfurt
- Cardiologisches Centrum, Frankfurt
- Kardiologische Gemeinschaftspraxis, Frankfurt
- Dr. Barth, Frauenheilkunde & Geburtshilfe, Frankfurt
- Dr. Henrich, Chirurgie, Frankfurt
- Dr. Schneider, Allgemeinmedizin, Frankfurt
- Ärztliche Qualitätsgemeinschaft Witten (Kursreihen ca. 70 Praxen)
- Medizinisches Qualitätsnetz Westküste e.V. (Kursreihen ca. 50 Praxen)
- Rheumatologische Facharztpraxen (Kursreihen mit ca. 70 Praxen)
- PneumoMed (Beratung des Verbandes der Lungenfachärzte)
- FördeMed (Kursreihe)

**Praxen, die uns ihr  
Vertrauen geschenkt  
haben**

**Ärztetze**

### 1.3 Weitere Referenzen

- Kassenärztliche Bundesvereinigung (Entwicklung des QEP-Curriculums, Schulung der Pilotpraxen, Schulung der QEP-Trainer, Entwicklung von Teilen des QEP-Manuals)
- Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (QEP-Einführungsseminar und Kursreihen)
- Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg (QEP-Einführungsseminar und Kursreihen)
- Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein (QEP-Einführungsseminar)
- Kassenärztliche Vereinigung Hamburg (QEP-Einführungsseminar)
- Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen (QEP-Einführungsseminar)
- Kassenärztliche Vereinigung Saarland (QEP-Einführungsseminar und Einzelmodule)
  
- Ärztekammer Schleswig-Holstein (Kursreihe)
- Ärztekammer Bremen (Kursreihe)
- Ärztekammer Hamburg (Kursreihe)

Inzwischen arbeiten über 500 Praxen nach unserem Qualitätsmanagementsystem (GREEN & IBEX Managementmodell für Arztpraxen).

Gemeinsam mit der **KTQ-GmbH** hat der Geschäftsführer der GREEN & IBEX, Andreas Steenbock, das lizenzierte KTQ-Training entwickelt.

Seit Jahren begleitet GREEN & IBEX die KBV bei der Entwicklung und Einführung des **QEP**-Verfahrens (Qualität und Entwicklung in Praxen). Wir haben die Pilotpraxen geschult, das QEP-Einführungsseminar entwickelt, alle QEP-Trainer ausgebildet und führen jetzt die sogenannten QEP-Multiplikatorentrainings gemeinsam mit der KBV durch.

**Kassenärztliche  
Vereinigungen (QEP-  
Seminare und Kursreihen)**

**Ärztekammern**

**Anwender des IBEX-  
Management-Modells**

**KTQ und QEP**

## 1.4 Anmerkungen zur Leistungsdarstellung

Im Folgenden werden verschiedene Dienstleistungsmodulare von GREEN & IBEX zum den Themen

### **Qualitätsmanagement & Praxismanagement**

- Qualitätsmanagement (Beratung)
- Qualitätsmanagement (Seminare, Workshops)
- und einzelne Module zum Praxismanagement

vorgelegt.

Diese Dienstleistungsmodulare werden von unseren Kunden individuell, oftmals aber auch in Kombination nachgefragt.

Aufgrund der Kürze der Darstellungen können wir Ihnen nur einen Überblick über unsere Leistungen, unser Vorgehen sowie unsere Referenzen bieten.

Gern senden wir Ihnen ausführlicheres Informationsmaterial zu einzelnen Dienstleistungsmodulen zu oder vereinbaren einen Termin zur Vorstellung unserer innovativen und effektiven Beratung.

## 2 Dienstleistungsportfolio Qualitätsmanagement

### 2.1 Fit für QM? – Analyse für Arztpraxen

Zur Vorbereitung der Analyse erhält die Praxis eine **Checkliste** mit den Aspekten, die der Gemeinsame Bundesausschuss als notwendig für ein QM in der Arztpraxis definiert.

Gemeinsam mit der QM-Beauftragten der Praxis und der Praxisleitung wird vor Ort eine Sichtung und Bewertung der Dokumente und Nachweise vorgenommen (ca. 2 Stunden).

Anhand eines **Zeitplans** wird eine Praxisbegehung vorgenommen. Je nach Größe der Praxis dauert diese ca. 4-6 Stunden. Hierbei werden auf die Praxis **abgestimmte Checklisten** genutzt, die sich an den unterschiedlichen Anforderungen (GBA, ISO 9001, QEP, KTQ, EPA etc.) orientieren.

Als **Ergebnis** erhält die Praxis

- einen detaillierten Bericht mit umfassender Benennung der Stärken und Verbesserungspotenziale
- eine priorisierte Aktivitätenliste
- eine schriftliche Bewertung des Dokumentationsstandes
- eine Bewertung zur möglichen Zertifizierungsreife (je nach gewünschtem Verfahren)
- eine Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Nützlichkeit des Qualitätsmanagements

Die Ergebnisse und Empfehlungen zum weiteren Vorgehen werden der Praxisleitung und dem Team **präsentiert**.

Auf der Basis dieser Unterlagen kann die Praxis die weiteren Schritte zu einer **erfolgreichen Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen und ggf. einer Zertifizierung effektiv und effizient planen**.

In Abhängigkeit von der Größe der Praxis planen wir

- 0,5 Beratungstage zur Vorbereitung und
- 0,5 - 1 Tage für die Durchführung der Analyse

**Erfüllt die Praxis die gesetzlichen Anforderungen? Wir verschaffen schnell einen systematischen Überblick!**

**Nutzen Sie die Ergebnisse zur effektiven und effizienten Planung des weiteren Vorgehens!**

**Aufwand**

## 2.2 „Kurz vor 12“ – der QM-Kurzcheck für GBA-Anforderungen

Bis zum 31.12.2009 muss jede Praxis die Umsetzung eines praxisinternen Qualitätsmanagements abgeschlossen haben. Ab 2010 werden die eingeführten QM-Systeme intern verbessert und weiterentwickelt.

**GBA-Anforderungen müssen zum 31.12.09 erfüllt werden!**

Zur Vorbereitung des Kurzchecks erhält die Praxis eine **Checkliste** mit den Aspekten, die der Gemeinsame Bundesausschuss als notwendig für ein QM in der Arztpraxis definiert. Die Praxis füllt die Checkliste aus und stellt die Unterlagen bereit.

Gemeinsam mit der QM-Beauftragten der Praxis und der Praxisleitung wird vor Ort eine Sichtung und Bewertung der Dokumente und Nachweise vorgenommen (ca. 4 Stunden).

Als **Ergebnis** erhält die Praxis

- eine Liste der Verbesserungspotenziale, die zur Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen notwendig sind.

**Sicherer Überblick über den Stand der Praxis im QM**

Auf der Basis der Unterlagen kann die Praxis die weiteren Schritte zur **erfolgreichen Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen effektiv und effizient planen**.

Unterschied zur Analyse der Praxis (2.1): im Kurzcheck werden lediglich die „Minimum-Anforderungen“ bzw. die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben überprüft. Eine Aussage zur Zertifizierungsreife kann nicht getroffen werden; auch das Praxisteam wird nicht vollständig einbezogen.

Zur Durchführung des Kurzchecks in der Praxis planen wir

- 0,5 Beratungstage

**Aufwand**

## 2.3 Einführung eines praxisinternen QM-Systems - QM-Handbuch

GREEN & IBEX hat das erfolgreiche IBEX-Managementmodell zur Einführung eines praxisinternen Qualitätsmanagements entwickelt. Mehr als **500 Praxen** setzen dieses Modell mittlerweile ein. Alle Beratungserfahrungen und „**Best-Practice**“-Ansätze, die GREEN & IBEX in seinen Projekten sammelt, werden systematisch in das GREEN & IBEX Managementmodell integriert.

**QM einfach und sicher einführen - Nutzen Sie unser gespeichertes Wissen!**

Folgende Aspekte sprechen für das GREEN & IBEX Managementmodell:

- Das G&I Managementmodell gliedert sich nach dem **PDCA-Zyklus**. Dies ermöglicht eine Zertifizierung nach einer beliebigen QM-Norm (nicht nur QEP oder KTQ, sondern auch DIN EN ISO 9001 oder eine Bewertung nach EFQM).
- In den etwa **60 detaillierten Verfahrensanweisungen** sind erprobte Abläufe anderer Praxen festgehalten. Dies ermöglicht einen unbürokratischen Aufbau eines eigenen Prozessmodells bzw. ermöglicht das Lernen von anderen.
- Die mehr als **500 Musterdokumente** stellen eine umfassende Ideensammlung dar.
- Zusätzlich enthält das G&I Managementmodell zahlreiche Methoden, um die Regelungen des Qualitätsmanagementsystems auch **in die Praxis umzusetzen**.

Die Praxis wird in individuellem Tempo an die Instrumente des QM herangeführt und lernt, die gesetzlichen Anforderungen umzusetzen. Hierbei werden die umfassenden und ausführlichen **Muster-Dokumente** des IBEX-Managementmodells genutzt. Das bedeutet für die Praxis: Die in anderen Praxen entwickelten und vielfach bewährten Abläufe – für unterschiedliche Fachrichtungen – dienen als Vorlage und müssen nicht mühsam neu entwickelt werden. Neue Dokumente, Checklisten und Ablaufbeschreibungen werden nach enger Abstimmung im Team eingeführt.

Die Bearbeitung des QM-Systems erfolgt mit der QM-Beauftragten der Praxis. Die Praxisleitung erhält die fertigen Entwürfe und muss nur noch Korrekturen vornehmen.

Klar definierte Aufgaben, die zum nächsten Termin bearbeitet werden müssen, leiten die Praxis zielgerichtet zum Erfolg.

Zwischen den Beratungsterminen stehen wir Ihnen per E-Mail und telefonisch für Fragen und Lösungen zur Verfügung.

Je nach Praxisgröße etwa

- 8-10 Tage Individualberatung
- Alternativ: monatliches Coaching durch eine Beraterin („Jahrespaket“)

**Aufwand**

## 2.4 Vorbereitung auf eine Zertifizierung - Internes Audit/Interne Visitation

Zur Vorbereitung auf die Zertifizierung empfiehlt sich die Durchführung eines internen Audits bzw. einer Probevisitation.

Zur Vorbereitung erstellt GREEN & IBEX gemeinsam mit der QM-Beauftragten oder Praxisleitung einen **Audit- bzw. Visitationsplan**. Die Dauer hängt von der Größe der Praxis ab und beträgt in der Regel zwischen 0,5 Tagen und einem Tag.

Das interne Audit bzw. die Probevisitation wird in Anlehnung an eine reale Zertifizierung durchgeführt. Es werden entsprechend Kollegiale Dialoge sowie Begehungen der Bereiche und Arbeitsplätze durchgeführt. Die Ergebnisse werden in einer Präsentation für das Team und die Praxisleitung zusammengefasst. Die Berater geben ein inhaltliches Feedback und eine Bewertung zur Zertifizierungsreife ab.

Als Nachweis und zur Planung der weiteren QM-Aktivitäten erhält die Praxis einen Audit- bzw. Visitationsbericht.

Im Anschluss an das interne Audit/die Probevisitation erstellen wir

- einen detaillierten Bericht mit umfassender Benennung der Stärken und Verbesserungspotenziale
- eine priorisierte Aktivitätenliste

Je nach Praxisgröße etwa

- 0,5 - 1 Tag vor Ort
- 0,5 Tage Erstellung eines umfassenden Berichts mit Bewertung

**QM einfach und sicher einführen - Wir wissen, worauf es im QM ankommt!**

**Nutzen Sie das Feedback zur effektiven Vorbereitung auf Zertifizierung!**

**Aufwand**

## 2.5 Patientenbefragungen

Patientenbefragungen sind nach den Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses in jeder Praxis durchzuführen, möglichst mit validen Fragebögen.

Patientenbefragungen liefern wichtige Hinweise auf die Wünsche der Patienten, die sie im Praxisalltag oft nicht äußern und geben der Praxis gleichzeitig ein strukturiertes Feedback über die Zufriedenheit der Patienten mit den verschiedenen Gegebenheiten in der Praxis.

Damit das Instrument der Befragung den erhofften Nutzen erbringt, muss eine Befragung sorgfältig geplant werden. Der Gestaltung des Fragebogens kommt dabei eine besondere Bedeutung zu.

In vielen Projekten und bei der Betreuung von Netzwerken haben wir einen Fragebogen entwickelt, der den Vergleich der Ergebnisse unterschiedlicher Praxen ermöglicht. So kann der Nutzen verstärkt werden.

Die standardisierte Patientenbefragung wird durch GREEN & IBEX ausgewertet. Sie erhalten eine individuelle Auswertung – auch in graphisch aufgearbeiteter Form und eine CD mit einem Benchmarkdatensatz zum Vergleich mit anderen Praxen, die bereits die Befragung mit uns durchgeführt haben.

- Pauschal 250,- Euro pro Praxis (zzgl. MwSt.) für die Auswertung von bis zu 100 Fragebögen

**GBA-Anforderung seit  
1.1.2006**

**Wie zufrieden sind Ihre  
Patienten und was  
wünschen sie?**

**Aufwand**

## 2.6 IBEX-Analyse in der Arztpraxis

Die IBEX-Analyse bietet eine einfache und strukturierte Möglichkeit der Erfassung des IST-Zustands der Praxis durch Befragung der Mitarbeiter und der Praxisleitung. Sie erhalten eine differenzierte Auswertung mit der Ableitung von Verbesserungspotenzialen. Somit bieten wir Ihnen einen optimalen Einstieg ins Qualitätsmanagement.

**QM einfach und sicher einführen - Wir wissen, worauf es im QM ankommt!**

Die Wiederholung der IBEX-Qualitätsanalyse in regelmäßigen Abständen zeigt, welche Entwicklungen in der Praxis vollzogen werden und wie diese bei den Mitarbeiterinnen und der Praxisleitung wahrgenommen werden.

- Die Information der Mitarbeiter und das Ausfüllen der Fragebögen dauert vor Ort etwa 3-4 Stunden, Kosten: 950 € (zzgl. Reisekosten und Spesen, zzgl. MwSt.)
- Die Präsentation der Ergebnisse erfolgt schriftlich, kann aber gerne auch durch den Berater in der Praxis erfolgen.

**Aufwand**

## 2.7 Intranetbasiertes Wissensmanagement

Das im Rahmen der Beratung erarbeitete Handbuch für die Praxis kann über ein **Intranet** veröffentlicht werden. Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass die Mitarbeiterinnen zwar relativ gut mit Standard-Anwenderprogrammen wie WORD und der Explorerstruktur unter WINDOWS zurecht kommen, aber eine einfachere Navigation über Intranet erfolgen kann.

**Den Nutzen bestehender Qualitätsmanagementsysteme vervielfachen**

Durch die Nutzung eines Intranet-basierten **Content-Management-Systems** lässt sich unter anderem

- der Zugriff auf Dokumente und Informationen deutlich vereinfachen,
- die Struktur des Managementsystems zielgerichtet steuern,
- die Aktualisierung der Inhalte über einen Dokumentenmanagementsystem (Workflow) sicherstellen,
- eine automatische Auswertung von Ergebnissen aus elektronischen Formularen generieren.

Für die optimale Umsetzung in Rahmen eines Content-Management-Systems empfehlen wir unseren Kunden eine Open-Source-Lösung, die sich bereits in mehreren Projekten bewährt hat.

Es ist aber ebenfalls möglich, das GREEN & IBEX Managementmodell in bestehende Intranet-Lösungen bzw. – falls möglich – in das Praxismanagement-Programm zu integrieren.

Nach Bedarf und Softwarelösung

**Aufwand**

## 2.8 Externes Qualitätsmanagement

GREEN & IBEX bietet Praxen eine langfristige Unterstützung bei dem Aufbau und der Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems durch einen **externen Qualitätsmanager** an.

**Ziehen Sie externes Fachwissen dauerhaft hinzu!**

Die Durchführung orientiert sich an bewährten Konzepten der kontinuierlichen externen Unterstützung, beispielsweise durch ein Hygieneinstitut oder eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit.

Die Praxis hat viele **Vorteile** durch die Beauftragung von GREEN & IBEX als externen Qualitätsmanager:

- **höchste Qualifikation:** Der externe Qualitätsmanager ist immer auf dem aktuellen Stand neuester Entwicklungen im Qualitätsmanagement. Bei Bedarf können Mitarbeiter mit ärztlichem oder ökonomischem Hintergrund hinzugezogen werden.
- **umfassende Kompetenz:** Der externe Qualitätsmanager greift systematisch auf die Projekterfahrungen der GREEN & IBEX zurück.
- **transparente Leistungen:** Die Arbeit des externen Qualitätsmanagers wird gegenüber der Praxisleitung durch ein Berichtswesen transparent dargestellt.
- **Kontinuität und Sicherheit:** Eingeleitete Prozesse werden kontinuierlich begleitet. GREEN & IBEX bietet konstante und sichere Betreuung vom Start bis zum Ziel. Ihr Praxis-QM wird unabhängig von Einzelpersonen
- **flexible Kosten:** Der Bedarf der Praxis bestimmt das Ausmaß der Betreuung durch den externen Qualitätsmanager. Anfallende Kosten werden somit auf ein Mindestmaß reduziert.
- **geringe Kosten:** die Kosten pro Beratungstag liegen bei dem Konzept des externen Qualitätsmanagements deutlich unter branchenüblichen Tagessätzen. Auch im Vergleich zu einer internen Qualitätsmanagerin, die häufig zahlreiche andere Aufgaben zusätzlich zu erfüllen hat, ist die externe Begleitung attraktiv.

In Abhängigkeit vom Stand und der Größe der Praxis. Wir erstellen gerne ein individuelles Angebot.

**Aufwand**

### 3 Qualitätsmanagement-Schulungen

Um die Mitarbeiter der Praxis für die nachhaltige Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems zu qualifizieren, bietet GREEN & IBEX ein **umfassendes Qualitätsmanagement-Schulungskonzept** an, das als „Baustein-Konzept“ angeboten wird.

Als Einstieg und umfassender Überblick eignet sich insbesondere die

- Workshopreihe (4-teilig) – orientiert an den QEP-Anforderungen

Erläuterungen hierzu finden Sie unter dem Gliederungspunkt 4

Ergänzend und vertiefend werden weitere **ausgereifte und erprobte Module** angeboten:

- Hygiene
- Arbeitsschutz und Gerätemanagement
- Professionelle Außendarstellung
- QM-Instrumente
- Praxismanagement
- Praxisführung & Mitarbeitermotivation
- Interne Visitation und Zertifizierung der Praxis
  
- Projektmanagement
- Beschwerdemanagement
- Kennzahlensystem (1 Tag)
- Moderation (1-2 Tag)
- Interne Audits/Visitationen (1 Tag)
- Dokumentenmanagement (1 Tag)
- Prozessmanagement (1 Tag)

Erläuterungen hierzu finden Sie unter dem Gliederungspunkt 5.

Für jede dieser Schulungen wird ein umfangreiches **Skript** verwendet. Neben einem kurzen theoretischen Input zu jedem Inhalt werden vor allem praxisorientierte Übungen durchgeführt, die einen Transfer in den Praxisalltag gewährleisten.

Neben den Schulungen der praxisinternen QM-Beauftragten bietet GREEN & IBEX auch **Schulungen für alle Mitarbeiter** an, beispielsweise

- Umgang mit dem Handbuch (auch EDV)
- Vorbereitung auf die Zertifizierung

Neben der **fachlichen Qualifikation** der Teilnehmer steht die **Motivation** zur nutzbringenden Mitarbeit beim Aufbau und der

**Fachwissen und Motivation!**

Weiterentwicklung im Vordergrund.

Abhängig vom gewünschten Schulungsumfang.

**Aufwand**

## 4. Workshopreihe

### 4.1 Workshop 1 - QM und Praxisführung

Die Teilnehmer des Workshops werden mit den Grundlagen des Qualitätsmanagement sowie den gesetzlichen Anforderungen entsprechend der Richtlinie für Qualitätsmanagement in der vertragsärztlichen Versorgung vertraut gemacht.

#### Trainingsziele

Anhand konkreter Beispiele erkennen die Teilnehmer, welchen Nutzen Arztpraxen durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems realisieren können.

13:00-13:30	Begrüßung und Vorstellung	<b>Zeitplan</b>
13:30-14:15	Grundlagen des Qualitätsmanagements	
14:15-14:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erläuterung der gesetzlichen Grundlagen - die Richtlinie des gemeinsamen Bundesausschusses zum Qualitätsmanagement in Arztpraxen</li> <li>▪ Überprüfung der Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen in den Praxen anhand einer Checkliste (Selbstbewertung)</li> </ul>	
14:45-15:00	Pause	
15:00-16:30	Bearbeitung konkreter Themen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teambesprechung</li> <li>▪ Organigramm</li> <li>▪ Verantwortungsplan</li> <li>▪ Qualitätsziele</li> <li>▪ Patientenbefragung</li> </ul>	
16:30-17:00	Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer	

- Durchführung praxisinterne QM-Informationsveranstaltung
- Klärung und Dokumentation der Verantwortlichkeiten
- Durchführung Überprüfung der Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben anhand einer Checkliste
- Festlegung Qualitätsziele
- Durchführung Patientenbefragung

#### Praxisaufgaben

## 4.2 Workshop 2 - Patientenversorgung

Die Patientenversorgung, in „QM-Sprache“ der Kernprozess einer Arztpraxis, wird besprochen. Die Praxen wissen, welche Dokumentationsaufwand minimal vorgenommen werden muss.

### Trainingsziele

- 13:00-13:30 Begrüßung und Besprechung Praxisaufgaben
- 13:30-14:00 Struktur des Kernprozesses Patientenversorgung
- 14:00-14:45 Bearbeitung Themen Kernprozess Patientenversorgung
- Terminvergabe
  - Diagnostik
  - Therapie
- 14:45-15:00 Pause
- 15:00-16:00 Bearbeitung weiterer Inhalte
- Behandlungspfade
  - Notfallmanagement
  - Individuelle Gesundheitsleistungen
  - Hausbesuch
- 16:00-16:30 Patientenakte
- Anforderungen an die Patientendokumentation
  - Aufbewahrungsfristen
- 16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

### Zeitplan

- Erstellung Regelungen und Dokumente zur Patientenversorgung
- Überprüfung der Patientendokumentation anhand einer Checkliste

### Praxisaufgaben

### 4.3 Workshop 3 - Sicherheit in der Praxis

Ein wichtiges Ziel des Qualitätsmanagement ist, die Sicherheit von Patienten und Mitarbeitern zu gewährleisten. Auf der Basis externer Vorschriften (zum Beispiel Berufsgenossenschaft) sind entsprechende Themen auch in der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses formuliert.

#### Trainingsziele

In diesem Workshop erhalten die Praxen einen Überblick über die externen Anforderungen bezüglich Sicherheit, die wirklich gefordert sind.

13:00-13:30 Begrüßung und Besprechung Praxisaufgaben

#### Zeitplan

13:30-14:45 Aspekte der Patienten- und Mitarbeitersicherheit

- Hygiene
- Arbeitsschutz
- Datenschutz

14:45-15:00 Pause

15:00-16:30 Aspekte der Patienten- und Mitarbeitersicherheit

- Medikamente und BTM
- Brandschutz
- Abfallentsorgung
- Medizinprodukte/Gerätemanagement

16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Praxiseck Hygiene (anhand einer Checkliste)
- Praxiseck Arbeitsschutz (anhand einer Checkliste)
- Praxiseck Datenschutz (anhand einer Checkliste)
- Praxiseck Arzneimittel (anhand einer Checkliste)
- Praxiseck Medizinprodukte (anhand einer Checkliste)

#### Praxisaufgaben

## 4.4 Workshop 4 - Mitarbeiter

In der Richtlinie des GBA wird auch Mitarbeiterorientierung gefordert. Die Teilnehmer tauschen Möglichkeiten einer effizienten Mitarbeiterverwaltung aus. Durch die Besprechung von Themen wie Auswahl und Einarbeitung von Mitarbeitern sowie Fort- und Weiterbildung wird deutlich, welche Potenziale in der Praxis liegen.

### Trainingsziele

13:00-13:30 Begrüßung und Besprechung Praxisaufgaben

### Zeitplan

13:30-14:00 Mitarbeiterverwaltung

- Urlaubsplan
- Dienst- & Einsatzplan

14:00-14:45 Auswahl und Einstellung neuer Mitarbeiter

- Auswahlkriterien
- Auswahlprozess
- Strukturierte Einarbeitung

14:45-15:00 Pause

15:00-16:30

- Organisation Fort- und Weiterbildung
- Informationsweiterleitung in der Praxis

16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Erstellung Regelungen und Dokumente zur Mitarbeiterorientierung

### Praxisaufgaben

## 5. Individuelle Module

### 5.1 Modul 1 - Hygiene

Die Bedeutung des Themas Hygiene steigt. Inzwischen haben schon viele Praxen die Erfahrung behördlicher Begehungen mit entsprechenden Auflagen gemacht. Im Rahmen des Seminars werden die externen Anforderungen (z.B. RKI-Anforderungen) sowie die Umsetzung in der Praxis verdeutlicht.

#### Trainingsziele

13:00-13:15 Begrüßung

13.15-14:45

- Anforderungen an eine Praxis
- Hygieneplan und Kurzfassung Hygieneplan
- Reinigungsplan

14:45-15:00 Pause

15:00-15:30 Übungen zum Umgang mit schwierigen Patienten

15:30-16:30

- Personenschutz
- Flächenreinigung und -desinfektion
- Aufbereitung Medizinprodukte
- Ver- und Entsorgung

16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Erstellung eines Hygieneplans
- Erstellung einer Kurzfassung eines Hygieneplans
- Praxischeck Hygiene (anhand einer Detail-Checkliste)

#### Zeitplan

#### Praxisaufgaben

## 5.2 Modul 2 - Arbeitsschutz & Gerätemanagement

Praxen müssen umfassende Regelungen zum Arbeitsschutz erfüllen. Es werden sowohl die externen Anforderungen (z.B. Unfallverhütungsvorschriften, TRBA 250) als Möglichkeiten der praktischen Umsetzung (z.B. Vermeidung von Nadelstichverletzungen, wichtige Aspekte der Gestaltung von PC-Arbeitsplätzen) erläutert. Zusätzlich werden die gesetzlichen Anforderungen an die Nutzung von Medizinprodukten

### Trainingsziele

13:00-13:15 Begrüßung

### Zeitplan

13:15-14:45 Arbeitsschutz

- Anforderungen an eine Praxis (z.B. Unfallverhütungsvorschriften)
- Arbeitsschutzunterweisungen
- Gefährdungsbeurteilung
- Entsorgung

14:45-15:00 Pause

15:00-16:30 Gerätemanagement

- Anforderungen an eine Praxis
- Einweisungen
- Gerätebücher
- Wartungsplan
- Messtechnische und sicherheitstechnische Prüfungen

16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Durchführung einer Arbeitsschutzunterweisung
- Durchführung einer Arbeitsschutzbegehung (Gefährdungsanalyse)
- Erstellung / Prüfung Medizinproduktehandbücher
- Einweisung aller Mitarbeiter in Medizinprodukte

### Praxisaufgaben

### 5.3 Modul 3 - Professionelle Außendarstellung

Durch die professionelle Darstellung des Leistungsspektrums und die Verwendung von Patienteninformationsmaterial können Praxen Patienten binden und Abläufe vereinfachen. Gemeinsam werden unterschiedliche Strategien zur Außendarstellung besprochen.

#### Trainingsziele

- 13:00-13:15 Begrüßung
- 13:15-14:45 Klassische Formen der Außendarstellung
- Praxisflyer
  - Patienteninformationsmaterial
  - Strategien zur Steigerung des Umsatzes mit individuellen Gesundheitsleistungen
- 14:45-15:00 Pause
- 15:00-16:30 Innovative Formen der Außendarstellung
- Nutzung des Internets
  - Umsetzung eines Corporate Designs
- 16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

#### Zeitplan

- Erstellung Praxisflyer / Patienteninformationsmaterial

#### Praxisaufgaben

## 5.4 Modul 4 - QM-Instrumente

In diesem Modul werden die in der vierteiligen Workshopreihe angesprochenen QM-Instrumente vertieft und weitere effektive Instrumente angesprochen. Durch diese Instrumente erhält die Praxis erprobte Instrumente zur Steigerung der Qualität, Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit.

### Trainingsziele

- 13:00-13:15 Begrüßung
- 13:15-14:45
- Leitbild & Qualitätspolitik
  - Identifizierung von Ablaufverbesserungen
- 14:45-15:00 Pause
- 15:00-16:30
- Einführung eines Fehlermanagements
  - Regelung zum Umgang mit Beschwerden
  - Aktivierung der Kreativität der Mitarbeiter
- 16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

### Zeitplan

- Einführung von geeigneten QM-Instrumenten

### Praxisaufgaben

## 5.5 Modul 5 - Praxismanagement

Im Rahmen einer Abfrage der Kursteilnehmer, werden die Inhalte des Praxismanagementmoduls individuell zusammengestellt. In der Regel werden Themen werden die im Zeitplan dargestellten Themen besprochen.

### Trainingsziele

- 13:00-13:15 Begrüßung
- 13:15-14:45
- Effektives Terminmanagement
  - Wartezeiten
  - Umgang mit schwierigen Patienten
- 14:45-15:00 Pause
- 15:00-16:30
- Vor- und Nachbereitung von Räumen
  - Delegation von Aufgaben bei der Versorgung von Patienten auf die Arzthelferin
- 16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer
- Praxisindividuelle Umsetzung

### Zeitplan

### Praxisaufgaben

## 5.6 Modul 6 - Praxisführung & Mitarbeitermotivation

In diesem Modul werden Formen und Instrumente der Mitarbeitermotivation besprochen. Hierfür wird aufgezeigt, welche Aufgaben der Praxisleitung zukommen und welche Erwartungen an die Mitarbeiter gestellt werden. Anhand konkreter Instrumente lernen die Teilnehmer Möglichkeiten kennen, effektiver und motivierter zusammen zu arbeiten.

### Trainingsziele

- 13:00-13:15 Begrüßung
- 13:15-14:45 Erwartungen an die Praxisführung
- Die Rolle als Arzt
  - Die Rolle als Arbeitgeber
  - Die Rolle als Unternehmer
- 14:45-15:00 Pause
- 15:00-16:30 Erwartung an die Mitarbeiter
- Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation
  - Strukturiertes Mitarbeitergespräch
  - Mitarbeiterbefragung
- 16:30-17:00 Besprechung Praxisaufgaben und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

### Zeitplan

- Durchführung strukturierter Mitarbeitergespräche
- Durchführung Mitarbeiterbefragung

### Praxisaufgaben

## 5.7 Modul 7 - Interne Visitation & Zertifizierung der Praxis

Anhand von konkreten Übungen werden die Praxen vorbereitet, interne Visitationen (= Prüfung der Umsetzung von QM-Anforderungen im Rahmen einer Begehung anhand einer Checkliste) in der Praxis durchzuführen und der erreichten QM-Stand zu bewerten.

### Trainingsziele

Zusätzlich werden Vorteile, Ablauf und Erfolgsvoraussetzungen der Zertifizierung einer Praxis erläutert. Die verschiedenen Zertifizierungsverfahren (z.B. DIN EN ISO 9001, QEP, KTQ) werden dargestellt und verglichen. Je nach Teilnehmerinteresse wird der Schwerpunkt auf eines der Systeme gelegt.

13:00-13:15 Begrüßung

### Zeitplan

13:15-14:45 Interne Visitation

- Aufgabe und Rolle des internen Visitors
- Planung einer Internen Visitation
- Checkliste zur Durchführung
- Dokumentation einer internen Visitation
- Übung

14:45-15:00 Pause

15:00-16:30 Zertifizierung der Praxis

- Vor- und Nachteile einer Zertifizierung
- Vergleich der Zertifizierungsverfahren
- Kosten eines Zertifizierungsverfahrens
- Einzureichende Unterlagen
- Vorbereitung des Praxisteams
- Durchführung der Begehung vor Ort

16:30-17:00 Offene Fragen und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Überprüfung der Erfüllung von QM-Anforderungen im Rahmen einer Internen Visitation anhand einer Checkliste

### Praxisaufgaben

## 5.8 Modul 8 – Zielplanung und Steuerung durch Ziele

Die systematische Ausrichtung einer Arztpraxis auf die sich verändernden **Rahmenbedingungen** und den stärker werdenden **Wettbewerb** stellt eine unabdingbare Voraussetzung für zukünftige Erfolge dar.

### **„Wer kein Ziel hat, dem ist jeder Weg recht“**

Auch wenn sich Arztpraxen in vorgegebenen Rahmen bewegen müssen, so bleibt immer noch genügend Spielraum für individuelle Praxisziele. Ziele ermöglichen der Praxisleitung, Schritt für Schritt ihren langfristigen Wünschen näher zu kommen und sich damit unabhängiger von äußeren Zwängen zu machen.

Praxisleitungen, aber auch Praxismanagerinnen, die ihre Praxisleitung entlasten wollen.

13:00-13:15 Begrüßung

- 13:15-14:45
- Zielplanung, Leitbild und Qualitätspolitik
  - Modell der Praxissteuerung
  - Darstellung von Praxiszielen: die Balanced Scorecard

14:45-15:00 Pause

- 15:00-16:30
- Vision, Mission, Leitbild
  - Entwicklung von Zielen:
    - Finanzielle Perspektive
    - Kunden-/Patientenperspektive
    - Mitarbeiterperspektive, Lernen und Entwickeln
    - Ablaufperspektive, Prozessoptimierung
  - Messung, Analyse und Steuerung

16:30-17:00 Offene Fragen und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Festlegung der Praxisziele, Einführung von Steuerungsmechanismen

**Trainingsziele**

**Zielgruppe**

**Zeitplan**

**Praxisaufgaben**

## 5.9 Modul 9 – Kennzahlen in der Arztpraxis

Kennzahlen dienen der Praxisleitung als wirksames Steuerungsinstrument. Hierbei spielen nicht nur die finanziellen Kennzahlen eine Rolle, sondern auch die Messgrößen, die die Leistungsprozesse abbilden können. Die Teilnehmer erkennen, welche Kennzahlen für ihre Praxis nützlich sind und können sie im Praxisalltag darstellen, überprüfen und letztlich ihre Praxis in die Richtung steuern, die als Ziel vorgegeben ist.

Praxisleitungen, aber auch Praxismanagerinnen, die ihre Praxisleitung entlasten wollen.

13:00-13:15 Begrüßung

13:15-14:45 Kennzahlen – eine Einführung

- Definition
- Berichtswesen
- Controlling

14:45-15:00 Pause

15:00-16:30 Entwicklung von Kennzahlen:

- Finanzkennzahlen
- Leistungskennzahlen/Prozesskennzahlen
- Personalkennzahlen
- Kennzahlen zur Zufriedenheit
- Darstellung in einer Übersicht

16:30-17:00 Offene Fragen und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Einführung des individuellen Kennzahlensystems in die Praxis

### Trainingsziele

### Zielgruppe

### Zeitplan

### Praxisaufgaben

## 5.10 Modul 10 – Zeit- und Selbstmanagement

„Ich kann mich noch so sehr beeilen, irgendwie schaffe ich es nicht, mit meiner Arbeit fertig zu werden“ – Haben Sie auch öfter dieses Gefühl und fangen morgens schon früher an zu arbeiten, laufen tagsüber im „Hamsterrad“ und stellen abends fest, dass Ihre Aufgabenliste nur noch länger geworden ist, weil Sie Tausend Kleinigkeiten erledigt haben, aber zur eigentlichen Arbeit nicht gekommen sind?  
Erhalten Sie Ihre Leistungsfähigkeit. Mit einfachen organisatorischen Maßnahmen und einer veränderten Sichtweise kommen Sie zu konzentriertem Arbeiten und stellen fest, dass die wichtigen Dinge zum Feierabend tatsächlich erledigt sind.

### Trainingsziele

13:00-13:15 Begrüßung

- 13:15-14:45
- To-Do-Liste
  - Persönliche Ziele setzen
  - ABC-Aufgaben
  -

14:45-15:00 Pause

- 15:00-16:30
- Prioritäten richtig setzen
  - „Nein-Sagen“

16:30-17:00 Offene Fragen und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

### Zeitplan

- To-Do-Liste anlegen und kontinuierlich abarbeiten, Maßnahmenverfolgung

### Praxisaufgaben

## 5.11 Modul 11 – Patientenorientierte Kommunikation

Kommunikation und Gesprächsführung in der Arztpraxis wird angesichts zunehmender Arbeitsbelastung und immer höheren Ansprüchen der Patienten immer wichtiger.

In diesem Seminar werden Grundlagen der Kommunikation vermittelt und typische Situationen in der Arztpraxis analysiert und bearbeitet.

### Trainingsziele

### Zeitplan

- 13:00-13:15 Begrüßung
- 13:15-14:45
- Grundlagen
  - Information von Patienten
  - Terminvereinbarungen
  - Kommunikation und Wartezeit
  - Umgang mit Beschwerden
- 14:45-15:00 Pause
- 15:00-16:30
- Kommunikation bei IGeL-Leistungen
  - Perfekter Patientenempfang
  - Wohlfühlfaktoren einer Praxis
  - Repräsentation, Stil und Etikette
- 16:30-17:00 Offene Fragen und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Umsetzen der gelernten Instrumente

### Praxisaufgaben

## 5.12 Modul 12 –Praxismanagerin als Führungskraft

Die Praxismanagerin erhält einen Überblick über ihre Aufgaben und ihre Rolle. Dieses Seminar kann mit Spezialthemen fortgesetzt werden.

### Trainingsziele

13:00-13:15 Begrüßung

### Zeitplan

13:15-14:45

- Rolle und Aufgaben der Praxismanagerin
- Führungsstile, Führungsgrundsätze
- Ausbildung und Ausbildungsmethoden
- Arbeits- und Tarifrecht
- Stellenbeschreibung

14:45-15:00 Pause

15:00-16:30

- Personalauswahl und –bindung
- Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen
- Mitarbeitergespräche

16:30-17:00 Offene Fragen und Rückmeldungsrunde der Teilnehmer

- Anpassung der eigenen Stellenbeschreibung und Abstimmung mit der Praxisleitung, Umsetzung der erlernten Instrumente der Personalentwicklung.

### Praxisaufgaben