

### Damit es rund läuft und Spaß macht...

#### Ziel des Zertifikatslehrganges:

Der Erfolg in der modernen Praxis hängt auch wesentlich von Qualifikation und Effizienz des Praxisteams ab, das den Arzt entlastet und unterstützt. Im Idealfall laufen viele Arbeiten und Vorgänge reibungslos im Hintergrund, ohne dass die Praxisleitung eingreifen muss. Um dieses Ziel trotz üblicher Personalfuktuation zu erreichen, muss jedes Praxis-Team von tragenden Säulen gestützt werden: Medizinische Fachangestellte mit engem Kontakt zur Praxisleitung und zu den Kollegen, die Initiative zeigen und die Vorstellungen des Arztes im Praxisalltag umsetzen.

In dem Zertifikatslehrgang der Frielingsdorf-Akademie „Praxismanager/in (IHK) –Arztpraxis“ werden motivierte MitarbeiterInnen mit Praxiserfahrung zu PraxismanagerInnen ausgebildet. Dazu erhalten die TeilnehmerInnen zunächst Grundlagenwissen zur modernen Praxisführung. Durch praxisnahe Übungen und Fallbeispiele werden die Kenntnisse vertieft und angewandt. Nach Abschluss des Zertifikatslehrganges und erfolgreicher Zertifikatsprüfung sind die TeilnehmerInnen in der Lage, Strukturen in Praxisabläufen zu erkennen und zu verbessern und das Praxis-Team zu leiten und zu koordinieren. Durch die Schulungseinheiten zur Honorar-Abrechnung, zum Umgang mit der Praxis-EDV und zum Praxis-Marketing werden zudem wertvolle Kenntnisse erworben, die unmittelbare Auswirkung auf den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis haben.

#### Zielgruppe (m/w/d):

Medizinische Fachangestellte, Betriebswirte/-wirtinnen im Gesundheitswesen und Kaufmann/-frau im Gesundheitswesen, idealerweise mit Erfahrung in der Praxisarbeit.

#### Ablauf und Termine:

Max. 20 Teilnehmer, 1 Lehrblock (jeweils Montag bis Donnerstag ganztags, Zertifikatsprüfung Freitagvormittag), inkl. Vorbereitungsphase insgesamt 50 Unterrichtsstunden à 45 Minuten. Der Zertifikatslehrgang stellt eine Kombination aus Seminaren und Übungen dar und garantiert eine intensive und individuelle Vermittlung der Inhalte.

#### Termine:

**Aktuelle Termine finden Sie unter [www.frielingsdorf-akademie.de](http://www.frielingsdorf-akademie.de)**

Anmeldung bis spätestens 3 Wochen vor dem jeweiligen Termin!

#### Zertifikat:

Die Weiterbildung endet mit einem lehrgangsinternen Test und IHK-Zertifikat.

#### Themen und Dozenten:

Die Dozenten sind anerkannte Experten aus verschiedenen Bereichen des ambulanten Gesundheitswesens: Juristen, Betriebswirte, Ärzte, Steuerberater, Vertreter öffentlicher Körperschaften, Kommunikations-Trainer.

Folgende Themen werden abgedeckt:

- Kassenabrechnung und Privatliquidation
- Praxis-Organisation und Qualitätsmanagement
- Patientenmanagement und Teamarbeit

#### **Konditionen**

Zertifikatslehrgang € 2.350 (zzgl. MwSt.); Unterrichtsmaterialien, Zertifikatsprüfung und Seminar-Getränke sind im Preis enthalten. Verpflegung und Unterkunft auf eigene Kosten.

Anmeldung zur Weiterbildung und weitere Informationen:



**Frielingsdorf Consult GmbH, Köln**  
**Frau Claudia König**  
**0221 / 139 836-63**  
**[koenig@frielingsdorf.de](mailto:koenig@frielingsdorf.de)**

#### **Lehrinhalte**

- Teamführung und -organisation
- Abrechnung
- Patientenmanagement
- Praxismarketing
- Personalmanagement
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- QM-Systeme
- DSGVO

#### **Tipp**

**Ihre Weiterbildung bei der Frielingsdorf-Akademie ist förderfähig.**

In Nordrhein-Westfalen durch NRW-Bildungsschecks.

Sprechen Sie uns an!

#### **Ihr Zusatzvorteil**

Die Dozenten des Zertifikatslehrganges sind ausgewählte Experten aus dem ambulanten Gesundheitswesen. Während der Weiterbildung knüpfen die TeilnehmerInnen ein wertvolles und dauerhaftes Netzwerk zu Dozenten und anderen LehrgangsteilnehmerInnen.



Weiterbildung in Kooperation mit:



## Anmeldeformular

Hiermit melde ich mich verbindlich an für den (bitte ankreuzen):

- Zertifikatslehrgang „**Abrechnungsmanager/in** (IHK) – Arztpraxis/MVZ“  
3.350,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Zertifikatslehrgang „**Fachberater/in im amb. Gesundheitswesen** (IHK)“  
3.350,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Zertifikatslehrgang „**MVZ-Geschäftsführer/in** (IHK)“  
3.350,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Zertifikatslehrgang „**ZMVZ-Geschäftsführer/in** (IHK) – Zahnmedizin“  
3.350,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Zertifikatslehrgang „**Praxismanager/in** (IHK) – Arztpraxis/MVZ“  
2.350,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung

Die Abrechnung erfolgt per (bitte ankreuzen):

- Rechnung an die u.a. Adresse
- Rechnung an abweichende Adresse:

Firma \_\_\_\_\_

z. Hd. / Abt. /Auftrags-Nr. \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_ Ort \_\_\_\_\_

Von der Abgabe der Anmeldung kann kein Rechtsanspruch auf Teilnahme abgeleitet werden. Der Veranstalter behält sich vor, die Veranstaltung bis unmittelbar vor Beginn abzusagen. Ein Rücktritt der Teilnahme ist bis 30 Tage vor der Veranstaltung kostenfrei möglich. Bei späterer Kündigung werden 50% der Seminaregebühr zurückerstattet. Mit Beginn der Seminarserie ist eine Rückerstattung von Seminaregebühren nicht mehr möglich. Teilnehmer/innen sind grundsätzlich berechtigt, den Nachweis zu führen, dass durch die Stornierung der Veranstaltung ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist, als die von uns einbehaltene Stornierungsgebühr.

Die Annahme von Bildungsschecks erfolgt vorbehaltlich der Erstattung durch die vom Bund/Land eingesetzten Behörden. Erfolgt kein Zuwendungsbescheid, so wird für den Rechnungsempfänger der komplette Rechnungsbetrag fällig.

**Faxen Sie uns dieses Formular bitte unterschrieben an 0221 / 139 836-65 zurück.**

Gewünschtes Lehrgangsdatum \_\_\_\_\_

Privatadresse      oder       Firma: \_\_\_\_\_

Teilnehmer/in (Vor-/Zuname) \_\_\_\_\_ Geb. am \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Funktion/Fachgruppe \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_ PLZ \_\_\_\_\_ Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_ Homepage \_\_\_\_\_

**Den AGB stimme ich zu!**

([www.frielingsdorf-akademie.de/agb](http://www.frielingsdorf-akademie.de/agb))

\_\_\_\_\_  
(Ort, Datum, Unterschrift)

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen**

Für die Teilnahme an unseren Zertifikatslehrgängen, Kursen, Trainings, Kongressen, Seminaren und Erfahrungsaustauschgruppen (im Folgenden Veranstaltung genannt) sind folgende Konditionen bindend. Abweichende AGB des Teilnehmers haben keine Gültigkeit:

### **1. Anmeldung**

Wenn Sie sich für eine Veranstaltung entschieden haben, können Sie direkt unser Online-Anmeldeformular nutzen. Gerne können Sie sich auch die jeweils aktuelle Informationsmappe als pdf-Datei downloaden bzw. bei uns erhalten. Hier ist ein spezielles Anmeldeformular integriert. Bitte geben Sie eine Rechnungsanschrift, Ihren vollständigen Namen und Ihre Kontaktdaten an. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung mit weiteren Informationen. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Die Anmeldung wird durch unsere Bestätigung rechtsverbindlich.

### **2. Seminargebühren**

Die Rechnung über Seminar- und Prüfungsgebühren geht Ihnen vor der Veranstaltung zu. Der Betrag ist, sofern auf der Rechnung nicht anders angegeben, sofort zur Zahlung fällig. Die angegebenen Gebühren beinhalten Unterrichtsmaterialien und Seminar-Getränke. Verpflegung und Unterkunft werden vom Teilnehmer selbst getragen. Der Teilnahmebetrag versteht sich pro Person und Veranstaltungstermin zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Die Annahme von Bildungsschecks und Prämiegutscheinen erfolgt vorbehaltlich der Erstattung durch die vom Bund/Land eingesetzten Behörden. Erfolgt kein Zuwendungsbescheid, so wird für den Rechnungsempfänger der komplette Rechnungsbetrag fällig.

Bei einer Nachprüfung werden die anfallenden IHK-Gebühren an den Teilnehmer weiterberechnet.

### **3. Rücktritt**

Von der Abgabe der Anmeldung kann kein Rechtsanspruch auf Teilnahme abgeleitet werden. Der Veranstalter hat das Recht, bei Vorliegen wichtiger Gründe, wie nicht ausreichender Beteiligung oder Krankheit des Dozenten, Veranstaltungen abzusagen. Er ist dann verpflichtet, bereits bezahlte Entgelte zu erstatten. Weitergehende Ansprüche hat der Teilnehmer nicht.

Es besteht gemäß §312g Abs. 2 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht.

Ein Rücktritt des Teilnehmers ist bis 30 Tage vor der Veranstaltung kostenfrei möglich. Bei späterer Kündigung werden 50% der Seminargebühr zurückerstattet. Falls Sie kurzfristig nicht teilnehmen können, ist die Anmeldung auf eine Ersatzperson übertragbar. Ab drei Tage vor Beginn des Seminars ist eine Rückerstattung von Seminargebühren oder eine Übertragung auf Ersatzpersonen nicht mehr möglich. Der Teilnehmer ist grundsätzlich berechtigt, den Nachweis zu führen, dass durch den Rücktritt ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist, als die von Frielingsdorf Consult einbehaltene Stornierungsgebühr.

Soweit der Teilnehmer eine Umbuchung auf einen anderen Termin vornimmt und der Veranstalter diese Umbuchung akzeptiert, bleibt maßgeblich für die Berechnung der vorgenannten Fristen der Vertragsschluss, der zu dem ersten Termin geführt hat, der umgebucht wurde; d.h. dass durch eine Umbuchung die Stornofristen nicht verlängert werden bzw. von neuem anfangen.

### **4. Änderungen**

Ein Wechsel der Referenten sowie Änderungen im Veranstaltungsablauf berechtigen den Teilnehmer weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Entgelts.

### **5. Datenschutz**

Personenbezogene Daten und Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse werden nicht an Dritte weitergeleitet. Der Teilnehmer erklärt sich mit der Anmeldung mit der automatischen Be- und Verarbeitung der personenbezogenen Daten seitens Frielingsdorf Consult und seitens der IHK Köln für Zwecke der Lehrgangs- und Prüfungsabwicklung sowie der Speicherung für spätere Informationen einverstanden.

### **6. Haftung**

Die Veranstaltungen werden von qualifizierten Autoren und Referenten sorgfältig vorbereitet und durchgeführt. Frielingsdorf Consult übernimmt keine Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit in Bezug auf die Tagungsunterlagen und die vollständige Durchführung der Veranstaltung.

Frielingsdorf Consult haftet nicht für Schäden, außer wenn diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen beruhen. Frielingsdorf Consult haftet nicht für Beschädigung, Verlust oder Diebstahl mitgebrachter Gegenstände. Wird ein Lehrgang oder eine Veranstaltung abgesagt, während des Verlaufs abgesetzt oder fallen einzelne Stunden aus, haftet Frielingsdorf Consult nur für grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verschulden. Ein Anspruch auf Ersatz von Reise- und Übernachtungskosten sowie Arbeitsausfall ist ausgeschlossen.



© 2022

Frielingsdorf Consult GmbH  
Hohenstufenring 48-54  
50674 Köln  
Tel. 0221 / 139 836-0  
info@frielingsdorf.de

## Programm

### Inhaltsverzeichnis

Unternehmen Arztpraxis .....	3
Das Berufsbild der Praxismanagerin im Wandel .....	4
Kassenabrechnung und Privatliquidation .....	5
Praxisorganisation und Qualitätsmanagement .....	6
Arbeits- und Gesundheitsschutz .....	7
Mitarbeiterplanung .....	8
Praxismarketing .....	9
Patientenmanagement und Teamarbeit .....	10
EDV: Internet & Online-Marketing für Arztpraxen .....	11
Datenschutz und IT-Sicherheit in der Praxis .....	12
Zeit- und Fehlermanagement .....	13

Änderungen vorbehalten!

### Unternehmen Arztpraxis

(4 Unterrichtsstunden)

- **Aufgabengebiete einer Praxismanagerin**
  - Ablauforganisation
  - Mitarbeiterführung
    - Erkennen und Fördern von Fähigkeiten der Mitarbeiter/innen
    - Grundlagen der Kommunikation
  - Zeitmanagement
    - Optimierung von Arbeitsabläufen
  - Praxismarketing
    - Patientengewinnung
    - Leistungsangebot der Praxis
    - Praxispräsentation
- **Erläuterung des Hauptaufgabengebiets**
- **Diskussion**

## Das Berufsbild der Praxismanagerin im Wandel

(2 Unterrichtsstunden)

- **Abgrenzung Unternehmen Arztpraxis**
- **Das Gesundheitswesen im Wandel**
- **Reaktionen der regionalen Märkte auf diesen Wandel**
- **Folgerungen für Praxismanager/innen**
  - **Veränderte Aufgaben und Anforderungen**
  - **Zunahme von strategischen und betriebswirtschaftlichen Aufgaben**
- **Eigene Praxisentwicklung durch den/die Praxismanager/in anhand von Beispielen**

## Kassenabrechnung und Privatliquidation

(8 Unterrichtsstunden + 3 Unterrichtsstunden Vorbereitung)

### → Gesetzliche Grundlagen

- Sozialgesetzbuch
- Pflichten und Rechte als Vertragsarzt

### → Vertragliche Grundlagen

- Bundesmantelvertrag-Ärzte
- Gesamtvertrag
- Honorarverteilungsmaßstab/ Vergütungsgrundsätze
- Behandlungsvertrag (Arzt – Patient)

### → Gebührenordnungen

- Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ)
- Gebührenordnung für Ärzte - Gesetzliche Unfallversicherung (UV-GOÄ)
- IGeL-Leistungen
- Einheitlicher Bewertungsmaßstab (EBM)

### → Abrechnungsregularien

- Der Behandlungsfall
- Der Krankheitsfall
- Abrechnungsbestimmungen und deren Bedeutung

### → Hinweise zu Plausibilitätsprüfungen der Kassenärztlichen Vereinigungen

### → Abrechnungsbeispiel

- Besprechung der im Vorfeld gestellten Aufgabe und gemeinsame Erarbeitung der Lösung



## Praxisorganisation und Qualitätsmanagement

(4 Unterrichtsstunden + 3 Unterrichtsstunden Vorbereitung)

- Grundlagen des Qualitätsmanagements für Leistungserbringer
- Modelle des Qualitätsmanagements
- Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems in der Arztpraxis / MVZ
- **Werkzeuge und Methoden des QM**
  - Qualitätspolitik und Qualitätsziele
  - Der PDCA-Zyklus
  - Schnittstellenmanagement
  - Kommunikation
  - Fehlermanagement
  - Risikomanagement
  - Beschwerdemanagement
  - Verantwortlichkeiten
  - Managementbewertung

## Arbeits- und Gesundheitsschutz

(2 Unterrichtsstunden + 1 Unterrichtsstunden Vorbereitung)

- **Arbeitsschutzmanagement**
- **Verantwortungsbereiche**
- **Ausgewählte Rechtsgrundlagen**
  - Arbeitsschutzgesetz
  - Biostoffverordnung
  - Hygienevorschriften
- **Gefährdungsbeurteilung**
- **Brandschutz**

## Mitarbeiterplanung

(3 Unterrichtsstunden)

### → Mitarbeiterbedarfsermittlung

- Standortanalyse aller Praxisaufgaben und Qualifikationen
- Mitarbeitereinsatz gemäß Anforderungen

### → Erstellung von Dienstplänen

- Aufteilung in dezentrale und zentrale Dienstleistungen
- Dienste/Fehlzeiten/Zeitwerte

### → Jugend- und Mutterschutz

- Gesetzliche Vorgaben

Ergebnis: Vorlage zur individuellen Praxis-Mitarbeiter-Planung

## Praxismarketing

(3 Unterrichtsstunden)

- Personalisierung der Praxis
- Angebot und optimale Beratung von Wahl(IGeL-)Leistungen
- Phasen des erfolgreichen Beratungsgesprächs
- Souveräne Nutzen- und Vorteilsargumentation

## Patientenmanagement und Teamarbeit

(8 Unterrichtsstunden + 3 Unterrichtsstunden Vorbereitung)

### → Patientenführung

- Der Patient als Kunde der Arztpraxis
- Patientenbedürfnisse und Erwartungen kennen lernen
- Servicequalität und Patientenzufriedenheit im Mittelpunkt
- Erfolgsfaktor: Patientenbindung
- Patientenführung durch professionelle Kommunikation
  - Der Einsatz zielbezogener Fragetechniken im Patientengespräch
  - Die Kunst des „aktiven Zuhörens“
  - Patientengerechte Informationen und verständliche Auskünfte
  - Positive Formulierungen statt Killerphrasen
  - Diskretion im Patientengespräch
- Das Telefon als Visitenkarte der Arztpraxis
- Professioneller Umgang mit Patienten-Reklamationen

### → Teamarbeit

- Aufgabenfeld der Praxismanagerin
- Erfolgsfaktor Mitarbeitermotivation
- Systematische Teamentwicklung
- Aufgaben- und Arbeitsteilung
- Teamgespräche erfolgreich einführen und führen
- Mitarbeitergespräche im Konfliktfall
- Das Mitarbeitergespräch als zentrales Führungsinstrument

### → Fallbesprechung

### **EDV: Internet & Online-Marketing für Arztpraxen**

(2 Unterrichtsstunden)

In dieser Sektion geht es darum den angehenden Praxismanagern ein fundiertes Basiswissen zu den Bereichen Öffentlichkeitsauftritt, Werbemaßnahmen und moderne Patienteninformation per Internet zu vermitteln. Die Teilnehmer sollen eine Übersicht als auch Grenzen zu gängigen und verbreiteten Ansätzen erfahren. Abschließend sollen die Teilnehmer geeignete Mittel für sich selber kennenlernen, die für die eigene Praxis im Marketing und Patienten-Qualitätsmanagement relevant und geeignet sind.

- Überblickt zu Einsatzmöglichkeiten des Internets im Praxismanagement
- Rechtliche Grundlagen zum Internet und Grenzen des Praxismarketings
- Einsatz und Umgang mit Social Media und Bewertungsportalen
- Diskussion von guten als auch weniger guten Praxis-Homepages
- Weiterentwicklung von der Homepage zum Online-Marketing
- Fazit und Checkliste zum Einsatz vom „Internet in der Arztpraxis“

## Datenschutz und IT-Sicherheit in der Praxis

(2 Unterrichtsstunden)

- **Bedeutung Datenschutz und IT-Sicherheit**
- **Diskretion in der Praxis**
- **Zugriff und Authentisierung**
  - Passwörter, Bildschirmsperren und Administratorenrechte
- **Internet, E-Mail und Schadsoftware**
  - Cyberkriminalität
  - Notwendige Maßnahmen bei Internetnutzung
  - Risiko E-Mail-Nutzung
- **Backup und Verschlüsselung**
- **Datenvernichtung**
- **Notfallkonzept**

### Zeit- und Fehlermanagement

(2 Unterrichtsstunden)

#### → Fehlermanagement

Fehler sind unvermeidlich. Aber was ist eigentlich ein Fehler, warum passiert er, wie gehen wir mit Fehlern um und was können wir daran lernen? Diese Themen werden im Bereich Fehlermanagement anhand von Praxisbeispielen besprochen.

- Warum sind Fehler unvermeidlich
- Welche Fehler machen wir und wozu können sie dienen?
- Wie führt Stress zu Fehlern?
- Welche Fehler führen in der Praxis zu Fehlern?
- Wie kann ich Fehler besser erkennen und/oder verhindern?

#### → Zeitmanagement

- Was bedeutet Zeitmanagement und wie kann es angewendet werden?
- Wie strukturiere ich mich selbst?
- Tipps und Tools für das eigene Zeitmanagement