



Onlinebroschüre

## Was ist verboten? – Bestechlichkeit und Bestechung im Gesundheitswesen

ausgewählte Einzelfragen des zahnärztlichen Alltags rechtlich näher beleuchtet. Die neueste Onlinebroschüre in dieser Reihe widmet sich den juristischen Aspekten rund um das Thema Bestechlichkeit und Bestechung im Gesundheitswesen. Das Dokument „Rechtsgrundlagen und Hinweise für die Zahnarztpraxis – Bestechlichkeit und Bestechung im Gesundheitswesen“ steht ab sofort auf den Homepages von KZBV und BZÄK zur Verfügung.

Die in der breiten Öffentlichkeit geführte Diskussion um Korruption und Bestechlichkeit im Gesundheitswesen war für den Gesetzgeber Anlass, eine entsprechende neue Strafrechtsnorm zu beschließen. Zudem gewinnen Transparenz und Compliance in der öffentlichen Wahrnehmung zunehmend an Bedeutung. Die strikte Einhaltung rechtlicher Vorgaben ist daher Ziel und Auftrag jedes einzelnen Zahnarztes sowie des zahnärztlichen Berufsstandes in seiner Gesamtheit. Nicht zuletzt aus diesem Grund sind die

Fragen „Was darf ich denn noch?“ und „Was ist verboten?“ inzwischen fester Bestandteil des Beratungsalldtags von Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen. Die Schriftenreihe „Rechtsgrundlagen für die Zahnarztpraxis“ möchte Antworten geben und Verunsicherungen abbauen.



Onlinebroschüre

In der von KZBV und BZÄK initiierten Reihe loser erscheinender Aufsätze zum Berufsrecht der Zahnärzte und der sozialrechtlichen Pflichten als Vertragszahnarzt werden

**Quellen:** Kassenärztliche Bundesvereinigung (KZBV), Bundeszahnärztekammer (BZÄK)

Frisch vom Metzger





**Alle Indikationen**  
**Alle dentalen Materialien**  
**Alle Bondingtechniken**  
**einfache Anwendung**  
**Tropfenkontrolle**  
**einzigartige**  
**Feuchtigkeitsregulierung**  
**sofortiger**  
**Bondingerfolg**

**iBOND® Universal**

Klebt. Einfach. Alles.



**iBOND®**

Unsere Definition eines universellen Bondings:

- **Einzigartige Feuchtigkeitsregulierung und sofortiger Bondingerfolg:** Dank seiner einzigartigen Feuchtigkeitsregulierung und der optimalen Zusammensetzung ermöglicht iBOND Universal eine hervorragende Penetration ins Dentin und sofortige, zuverlässige Haftfestigkeit.
- **Der Alleskönner in Sachen Bonding:** iBOND Universal ermöglicht das Bonden von Kompositen/Kompomeren, Edelmetall, NEM, Zirkonoxid oder Silikat-/Glaskeramik. Es ist kompatibel mit licht-, dual- und selbst-härtenden Materialien.
- **Einfache und präzise Anwendung:** Self-etch-, Etch&Rinse- oder selektive Schmelzätz-Technik – entscheiden Sie selbst. Mit unserem exklusiv konstruierten Tropfer mit Drop-Control-System ist ein exaktes Dosieren und ein sauberer Tropfenabriss gewährleistet.

Mundgesundheit in besten Händen.



Verhaltenskodex

## 32 Spielregeln für eine optimale Zusammenarbeit im heterogenen Praxisteam

Auch in der (Dental-)Gesundheitsbranche hat die Globalisierung inzwischen Einzug gehalten. Neben einem internationalen Patiententamm besteht oftmals auch das Praxisteam aus Menschen mit vielerlei verschiedenem Hintergrund. Diese Individuen müssen als starkes Team zusammenarbeiten, um einen reibungslosen Arbeitsablauf in der Praxis zu gewährleisten und dem Patienten das Gefühl zu geben, dass sein Wohlbefinden im Mittelpunkt steht.

Zweifelsohne bergen unterschiedliche Erfahrungen und Vorstellungen der Mitarbeiter Konfliktpotenzial. Um jedoch gemeinsam bestmögliche Resultate für Patienten wie Team zu erreichen, müssen die Möglichkeiten der Vielfalt erkannt werden: Aufgrund des familiären Hintergrunds spricht ein Teammitglied eine Fremdsprache fließend oder gar als Muttersprache? Ausgezeichnet! Patienten mit ähnlichem kulturellen Hintergrund fühlen sich auf jeden Fall besser aufgehoben, und Missverständnisse aufgrund von Sprachbarrieren werden minimiert. Es ist essenziell, dass statt Argwohn und Misstrauen gegenüber anderen Mitgliedern des Teams mit grundverschiedenem Hintergrund Verständnis und Interesse gelebt werden, um die Chancen des Miteinanders zu sehen und optimal zu nutzen.

Fachkenntnis reicht heutzutage nicht mehr aus, um sich als außergewöhnliche Praxis von hoher Qualität zu positionieren und sich insbesondere im urbanen Raum von der Masse der Zahnarztpraxen abzuheben. Individuelles Eingehen auf den Patienten, eine warmherzige, offene Atmosphäre und gelebte Freundlichkeit gegenüber dem Patienten und innerhalb des Teams werden vom Behandelten wahrgenommen und geschätzt. Dabei erlaubt vor allem ein „Wir-Gefühl“ innerhalb des Teams die Konzentration auf das Wesentliche: den Patienten und seine Behandlung.

Wie lässt sich nun dieses gesunde und förderliche Miteinander erreichen? Durch 32 Praxisspielregeln, die in einem Verhaltenskodex festgeschrieben sind, den wiederum die Mitarbeiter bei ihrer Anstellung neben dem Arbeitsvertrag unterschreiben. Damit verpflichten sich Mitarbeiter wie Praxisinhaber zu einem aktiven und produktiven Miteinander im Team und zu einem angemessenen Verhalten gegenüber den Patienten. Bei dieser Art der offenen Kommunikation weiß jedes Teammitglied, worauf es ankommt und was erwartet wird. Die Mitarbeiter sind von der Transparenz und Offenheit begeistert, weniger Krankheits- und Fehlzeiten oder auch Kosten durch Fluktuation sind die logische Folge. Und auch die Patienten wissen das zu schätzen: Nach einer Umfrage der Unternehmensberatung PricewaterhouseCoopers (März 2015) ist für sie mangelnde Aufmerksamkeit ein Grund, unzufrieden mit dem Arzt zu sein.

### Praxisspielregeln – drei Beispiele:

#### 1. Herzlichkeit und Freundlichkeit

Diese Eigenschaften besitzen in unserer Praxis oberste Priorität. Und das nicht nur, weil uns die Patienten besonders am Herzen liegen. Eine angenehm freundliche und herzliche Arbeitsatmosphäre wirkt sich auch positiv auf das Wohlbefinden des Teams aus. Gelebte Herzlichkeit betrachten wir als elementare Kernfähigkeit (Wettbewerbsvorteil Nr. 1) unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Gegenüber Unfreundlichkeit und schlechtem Benehmen besteht keine Toleranz.

#### 2. Unser persönliches Erscheinungsbild

Wir achten auf unsere Kleidung und unser persönliches Erscheinungsbild. Unsere Kleidung wirkt absolut korrekt, sauber und professionell. Wir tragen die obligatorischen Praxis-T-Shirts sowie lange weiße Hosen, weiße Socken, weiße Schuhe. Ein einheitliches Erscheinungsbild unterstützt die Praxismarke. Wie wir uns präsentieren, stellt ein Qualitätsversprechen dar. Darum werden die Praxis-T-Shirts von uns gestellt ebenso wie spezielles Waschpulver, das den gültigen Hygienevorschriften entspricht. Bitte achten Sie darauf! Unser Auftreten ist zu jedem Zeitpunkt gepflegt und ordentlich. Die Haare sind immer frisch gewaschen. Sie tragen Ihr Haar kurz oder zusammengefasst und hochgesteckt.

#### 3. Leadership – geregeltes Miteinander

Ein Mal pro Jahr finden statt:

- eine Mitarbeiterbefragung – schriftlich und anonym
- eine Schulungsbedarfsermittlung für jede/n Mitarbeiter/-in
- ein von Mitarbeiter und Leitung schriftlich vorbereitetes Feedback-Gespräch

Zudem findet etwa ein Mal pro Monat eine 1,5-stündige Praxis-Konferenz mit Vorbereitungsliste und Protokoll statt.

Weitere Praxisspielregeln sind erhältlich unter:

[www.praxisberatung-strauss.de](http://www.praxisberatung-strauss.de)

**Gisela Strauß Praxisberatung**

Tel.: 0175 4347561 • [www.praxisberatung-strauss.de](http://www.praxisberatung-strauss.de)

ZFA

## Steigende Ausbildungszahlen in Zahnarztpraxen



Im Vergleich zu den Vorjahren konnte 2016 zum zweiten Mal in Folge die Ausbildungsleistung in Zahnarztpraxen deutlich gesteigert werden. Laut Bundeszahnärztekammer (BZÄK) wurden bundesweit zum neuen Ausbildungsjahr (Stichtag 30. September) rund 13.000 neue Ausbildungsverträge für Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA) abgeschlossen. „Das ist die höchste Azubizahl seit 2004. Diese Zahlen sind auch eine Bestätigung für die hervorragende Ausbildungsleistung, die Zahnärzte Tag für Tag in ihren Praxen erbringen, und ein Zeichen, dass die Maßnahmen der (Landes-)Zahn-

ärztekammern zur Fachkräftesicherung greifen. Sie zeigen außerdem die hohe Attraktivität, die die ZFA-Ausbildung nach wie vor für junge Leute hat“, so Prof. Dr. Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer.

Bundesweit wurden laut der aktuellen Ausbildungszahlen der (Landes-)Zahnärztekammern in diesem Jahr zum 30. September insgesamt 12.993 Ausbildungsverträge für ZFA neu abgeschlossen (alte Bundesländer: 11.540; neue Bundesländer: 1.453). Gegenüber dem Vorjahr haben die Ausbildungszahlen damit im Durchschnitt um 4,1 Prozent zugenommen (alte Bundesländer: +3,83 Prozent; neue Bundesländer: +6,68 Prozent).

„Obwohl im Bundesdurchschnitt damit eine Zunahme um vier Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen war, müssen wir attraktive Rahmenbedingungen inklusive einer angemessenen Vergütung für das Praxispersonal sicherstellen. Der zahnmedizinische Bereich steht mit vielen anderen Ausbildungsberufen im Wettbewerb“, sagte D.M.D./Univ. of Florida Henner Bunke, Vorstandreferent der BZÄK für den ZFA-Bereich und Präsident der Zahnärztekammer Niedersachsen.

Quelle: Bundeszahnärztekammer (BZÄK)

Patientenkommunikation

## Zufriedenere Patienten durch WLAN-Hotspots

Im Durchschnitt verbringt jeder Deutsche pro Arztbesuch 27 Minuten im Wartezimmer. Zeit, in der nicht nur das Unwohlsein, sondern auch die Unruhe steigt. Um Patienten Ablenkung zu verschaffen, bieten Arztpraxen zunehmend offenes Internet an. „Ein frei zugänglicher Internetzugang ist ein Tranquilizer und symbolisiert Modernität. Der Service geht weit über das Anbieten des Internets hinaus. Arztpraxen eröffnen sich eigene Werbepattformen und die Möglichkeit zum zusätzlichen Patientendialog“, so Maximilian Pohl, Geschäftsführer und Mitgründer von MeinHotspot. Allein das WLAN-Schild an der Eingangstür zeigt: Wir möchten unseren Patienten zusätzlichen Service bieten und wollen, dass sie sich bei uns wohlfühlen.

Durch die Installation eines professionellen Netzes können Ärzte schon beim Einloggen die Aufmerksamkeit ihrer Patienten auf neue Behandlungsmethoden oder Zusatzangebote richten, indem sie diese direkt auf der Login-Seite des WLANs platzieren. Ob der Zahnarzt nun für die neueste Methode des Bleachings oder für Prophylaxeangebote wirbt, beim Surfen kann sich der Patient zu ausgewählten Themen informieren und das Zusatzangebot direkt in Anspruch nehmen. Über die Login-Seite des WLAN-Hotspots kann zudem Werbung für die Praxis geschaltet werden, wodurch sich Marke und Markenauftritt stärken lassen. Insbesondere bei jungen Menschen werden Arztpraxen mit freiem WLAN als patientenorientiert und aufgeschlossen gegenüber neuen Entwicklungen wahrgenommen und daher bevorzugt.

Quelle: MeinHotspot GmbH

## DZR Blaue Ecke

### Zahlen / Daten / Fakten

Die eingehende Untersuchung zur Feststellung von Zahn-, Mund- und Kiefererkrankungen (GOZ **0010**) wird im allgemeinen Bundesdurchschnitt mit dem Faktor **2,4** abgerechnet. Um das GKV-Niveau zu erreichen müsste mit dem Faktor **3,3** abgerechnet werden.

Ebenfalls zeigt sich bei dem Erstellen und Dokumentieren eines Parodontalstatus (GOZ **4000**) eine deutliche Differenz. Im Bundesdurchschnitt wird diese Leistung mit dem **2,4**-fachen Steigerungsfaktor berechnet. Um hier das GKV-Niveau zu erreichen müsste mit dem **4,4**-fachen Faktor abgerechnet werden.

Quelle: BenchmarkPro Professional, 2016

Liebe Leser,

Sie haben Fragen, Wünsche, Anregungen oder möchten, dass wir ein bestimmtes Thema behandeln? Dann schreiben Sie uns gerne eine E-Mail an [blauecke@dzt.de](mailto:blauecke@dzt.de).



Weitere Informationen finden Sie beim DZR unter [www.dzt.de/blauecke](http://www.dzt.de/blauecke)