
FORTBILDUNGS-LEHRGANG für ZAss/PASS Landes Zahnärztekammer Burgenland

REZEPTIONS- UND PRAXISMANAGERIN

für den zahnärztlichen Bereich

**Ein Einstieg in den Lehrgang ist JEDERZEIT, nach
Verfügbarkeit von freien Plätzen möglich!**

Eine kompetente und professionell ausgebildete Rezeptionsassistentin und Praxismanagerin trägt durch den breitgefächerten Verantwortungsbereich maßgeblich zu einem optimalen und reibungslosen Praxisablauf bei:

Vom ersten Telefonat mit dem Patienten, über den Empfang bis zum Recall, über weitere Administrations- und Kommunikationsaufgaben, bis zur optimalen Terminvergabe und Einteilung. Darüber hinaus müssen „nebenbei“ oft noch diverse Aufgaben wie Röntgen, Unterstützung bei Hygieneabläufen bei Patientenwechsel, Abrechnung, Lagerverwaltung usw. erledigt werden.

**Erhalten Sie durch diesen Lehrgang mehr Fachkompetenz und Professionalität
für Ihre vielfältigen Aufgaben.**

- * Der Lehrgang mit insgesamt 7 Modulen ist ein **Intensivlehrgang, aufbauend auf der Grundausbildung zur zahnärztlichen Assistenz**; und bei der ÖZÄK als Gesamt-Lehrgang (d.h. 7 Module) mit 70 Fortbildungspunkten als Fortbildung in der zahnärztlichen Assistenz approbiert.
- * **Die einzelnen Module sind jedes für sich eine abgeschlossene Lehreinheit und somit kann ein Einstieg auch jederzeit erfolgen, vorausgesetzt es sind freie Seminarplätze verfügbar.**
Zur Erlangung des Zertifikates und Gesamtabschlusses des Lehrgangs müssen **ALLE 7** Module, unabhängig von der Reihenfolge absolviert werden.

Veranstalter: Landeszahnärztekammer Burgenland.

Veranstaltungsort: 7431 Bad Tatzmannsdorf, Schlossplatz Nr. 1

Termine / Kursinhalte / Zeit: (jeweils von 09.00 – 18.00 Uhr)

Modul 1: Thema: Organisationsmanagement WAS-WIE-WO-WANN

Modul 2: Thema: Röntgen – Einstelltechniken / Hygiene Teil I

Modul 3: Thema: Grundlagen: Kassabuchführung, Rechnungserstellung...

Modul 4: Thema: optimale Terminvergabe – professionelle Telefonate

Modul 5: Thema: Kommunikation Patient – Team / Umgang mit Stress...

Modul 6: Thema: Abrechnungsworkshop: Kassenärzte/Wahlärzte

Modul 7: Thema: Hygiene Teil II / Strahlenschutzfortbildung
(Modul 7 findet im Rahmen der Bgld. Herbsttagung statt)

* **Lehrgangskosten:** € 2.200,-- inklusive Tageseintritt zur Bgld. Herbsttagung bei Modul 7 und ausführlichen Kursunterlagen

Die Lehrgangskosten enthalten KEINE Umsatzsteuer, da die LZÄK Bgld. als Veranstalter nach §2 Abs. 3 UStG umsatzsteuerbefreit ist.

* Der Lehrgang umfasst insgesamt 70 Fortbildungs-Einheit. Nach Absolvierung aller 7 Module wird ein Zertifikat verliehen.

* Die LZÄK Bgld. ist bei **ALLEN Förderstellen in Österreich als „zertifiziertes Bildungsinstitut“ und „Bildungsträger“ gemeldet.** Somit können für diesen Lehrgang Förderungen, jeweils nach den Förderkriterien der einzelnen Bundesländer beantragt werden.

Anmeldung/Anfragen: Praxis-Beratung – Petra Bischof-Oswald
Mail: praxis-beratung@gmx.at
Tel.: 0664 / 130 40 46 (Montags 09.00 – 13.00 Uhr)

DETAILINFORMATIONEN zu den einzelnen Modul-Einheiten

REZEPTIONS- und PRAXISMANAGERIN Für den zahnärztlichen Bereich

Inhalt: MODUL 1

**Titel: Organisationmanagement:
WAS – WIE – WO - WANN**

**Referentinnen u. Trainerinnen: Petra BISCHOF-OSWALD, MBA
Melanie BIENCZYK**

Lehrinhalte:

- Anforderungsprofil des Arbeitsbereichs
- Arbeitsplatzorganisation: wie organisiere ich WAS, WIE, WO und WANN
- Arbeitseinteilung mittels effizientem und effektivem Zeitmanagement
- Teamführung/Mitarbeiter und Arbeitszuteilung optimal einsetzen mittels Checklisten
- Ablage-System gut organisieren
- Anamnese bis Info- und Aufklärungsblätter = was kann, muss und sollte drauf sein!
- DSGVO und Verschwiegenheitspflicht

Praktische Übungen:

- Erstellung von diverser Checklisten für Aufgabenerledigungen
- Erstellung eines optimalen Ablagesystems
- usw.



Inhalt: MODUL 2

Titel: Röntgen – Einstelltechniken / Hygiene – Teil I

Referentin u. Trainerin: Astrid NIEMANN

Lehrinhalte:

Röntgen - Einstelltechniken

Vormittag: 09.00 – 13.15 Uhr

Grundlagenkenntnisse: Funktion und Fachgerechte Handhabung des Röntgengerätes

- Aufnahme- und Einstell-Technik mit praktischen Übungen
- Positionierung der Patienten bzw. der Röhre mit praktischen Übungen
- Dokumentation
- Mögliche Gefahren im Umgang, Schutzmaßnahmen und deren Anwendung
- Verhalten bei Verdacht einer Störung des Röntgengerätes

Röntgen Anlagenbuch

- Prüfberichte, Bescheinigung der Geräteeinweisung, Abnahmeprüfung, Genehmigungsbescheide, Konstanzprüfung mit Prüfergebnissen, Prüf-, Wartungs-Serviceberichte, Strahlenschutzverantwortlicher mit Namen und Anschrift und Bescheinigung über Nachweis der Fachkunde.

praktische Übungen zum Röntgen:

- Übungen zur Rechtwinkeltechnik: richtige Positionierung von Bite wings etc.)
- Übungen zur optimalen Einstellung für Panorama

Hygiene update – Teil I

Nachmittag: 14.00 – 18.00 Uhr

1. Leitfaden ZÄK: Hygiene in Zahnarztordinationen
2. Hygienekonzept (praxisbezogen)
3. Autoklav Dokumentationen + (Service + Filter Doku)
4. Meldepflichtige Krankheiten
5. Abfallaufzeichnungen

Sicherheits - und Gesundheitsorganisation

- Zuständigkeiten, Berichte und Beratungsergebnisse (AUVA)
- Evaluierung (Sicherheits- u. Gesundheitsschutzdokumente), Gefährliche Arbeitsstoffe
- Unterweisungen (Informationspflicht, Betriebsanweisungen)

Praktische Übungen zu Hygiene:

- Diverse Hygieneabläufe (mittels Checkliste) bei Patientenwechsel im Behandlungsraum
- Erarbeitung eines Hygieneplans für das gesamte Ordinationsteam usw.

Inhalt: MODUL 3

Titel: Grundlagen: Kassabuchführung, Rechnungserstellung ...

Referentin u. Trainerin: Andrea LEBINGER

Lehrinhalte:

Praktische Übungen:

- Richtige Führung eines Kassabuches (manuell mittels Kassabuch und digital mittels Excel-Liste)
- Optimale Führung einer Evidenzliste
- Erstellung einer steuerrechtlich richtigen Rechnung mit und ohne MwSt.
- Optimale Vorbereitung aller Belege für den Steuerberater

Ziel ist es das betriebswirtschaftliche Know-how zu verstehen, diese Wirtschaftskompetenz zu erlernen und fit sein für alle Aufgaben des Rechnungswesen. Das bedeutet unter anderem eine Entlastung für den/die OrdinationsinhaberIn und Ansprechperson für den Steuerberater zu sein.

Die Buchhaltung ist die gesetzliche Pflicht einer jeden Zahnarztpraxis seine Geschäftsvorfälle aufzuzeichnen. Hauptaufgabe ist die chronologische und systematische Erfassung aller Wertveränderungen im Unternehmen, für einen Abrechnungszeitraum, entsprechend den Grundsätzen ordnungsgemäßer Buchführung. Dazu zählen unter anderem die Überprüfung der Rechnungsmerkmale bei Eingangsrechnungen, die richtige Ausstellung der Honorarnoten, das richtige Führen eines Kassa- und Bankbuches, das Mahnwesen, das Evidenzhalten von offenen Forderungen und die Führung einer Urlaubskartei für alle MitarbeiterInnen. Die Buchhaltung liefert einen Überblick über die Erträge und Aufwendungen und ist somit eine gewissenhafte Sammlung von Belegen.



Inhalt: MODUL 4

**Titel: optimale Terminvergabe und Einteilung
Professionelle Telefonate - Telefontraining**

**Referenten u. Trainer: Thomas KÖCK, MBA
Petra BISCHOF-OSWALD, MBA**

Lehrinhalte:

Optimale Terminvergabe und Einteilung

Vormittag: 09.00 – 13.00 Uhr

- Führung der Terminplanung und der Patienteneinteilung
- Termineinteilung und Zeitmanagement: häufige Fehler vermeiden
- Wartezeiten durch professionelle Termineinteilung optimal gestalten

Praktische Übungen:

- Erstellung von Zeitmanagement-Listen
- Ausarbeitung von diversen Terminkonzepten

Professionelle Telefonate - Telefontraining

Nachmittag: 14.00 – 18.00 Uhr

- Der erste Eindruck zählt
- Positiv und erfolgreich telefonieren
- Kompetenzsteigerung am Telefon – auch schwierige Telefonate gut meistern
- Optimales Verhalten (KNIGGE) am Telefon

Praktische Übungen:

- Telefontraining mit schwierigen Situationen



Inhalt: MODUL 5**Titel: Kommunikation Patient-Team
- interne Kommunikation
Umgang mit Stress in der Zahnarztpraxis****Referentinnen u. Trainerinnen: Andrea LEBINGER
Petra BISCHOF-OSWALD, MBA****Kommunikation Patient – Team / interne Kommunikation im Team****Vormittag: 09.00 – 13.00 Uhr**

Kommunikation ist die Basis des gesellschaftlichen Miteinanders. Schwierige Kommunikationssituationen lassen sich durch richtige Techniken wirksam und positiv verändern. Es beginnt mit dem Erlernen der Grundlagen der Kommunikation und dem Konfliktmanagement. Wortwahl, Stimme, Mimik und Gestik spielen dabei eine große Rolle. Ebenso das Erkennen von Verhaltensmustern, was steckt dahinter und die optimale Reaktion darauf bei Streitgesprächen.

Ziel ist es mit schwierigen Patienten und Kollegen/Innen positiv und entspannt zu kommunizieren und Gespräche zu einem konstruktiven Abschluss zu bringen.

Praktische Übungen:

- Besprechung und Rollenspiele im Umgang mit schwierigen Patienten
- Optimale Teambesprechungen vorbereiten und führen

Umgang mit Stress in der Zahnarztpraxis**Nachmittag: 14.00 – 18.00 Uhr**

Bei Stress und viel Arbeit immer effektiv agieren und reagieren – leichter gesagt als getan. Das richtige Zeitmanagement und das Erlernen der persönlichen Kompetenzen zur Stressbewältigung lässt den Stresslevel sinken und dadurch auch Burnout vermeiden. Ressourcen finden, die persönliche Widerstandsfähigkeit vergrößern, Stresssymptome und Ursachen aufspüren, lösungsorientiertes Denken und Belastungen, welche nicht vermieden werden können akzeptieren um einen individuellen Weg der Stressbewältigung zu finden.

Praktische Übungen:

- Übungen zur Stressbewältigung in herausfordernden Situationen
- Besprechung und Rollenspiele

Inhalt: MODUL 6

Titel: Abrechnungsworkshop: Kassenärzte/Wahlärzte

Referentin u. Trainerin: Sabine SCHOBER

Lehrinhalte:

- Abrechnung leicht gemacht bei Vertragszahnärzte und Wahlzahnärzte
- Richtige Rechnungslegung zur Abrechnung bei Wahlzahnärzte
- Abrechnungsfehler vermeiden
- Richtige Eingabe von Begründungen bei diversen Positionen (Unterschiede bei EX/OZ, Prothesenreparaturen etc.)
- Anträge für Prothetik korrekt ausstellen
- Richtige Datenübermittlung bei der Abrechnung an die ÖGK oder Abrechnungsstelle
- Analyse und Korrektur von Berichtigungslisten

praktische Beispiele:

- Fallbeispiele und Übungen aus der Praxis



Inhalt: MODUL 7
(findet im Rahmen der Bgld. Herbsttagung statt)

Titel: Hygiene – update Teil II
Strahlenschutzfortbildung

Referent: MR Dr. Franz HASTERMANN

Lehrinhalte:

Hygiene up date – Teil II
Vormittag: 09.00 – 13.15 Uhr

Dieser Workshop vermittelt ein Update über den aktuellen Stand der Anforderungen an die zeitgemäße Hygiene und die Instrumentenaufbereitung in der ZMK.
Die Mindestempfehlung der ÖGHZ für die Instrumentenaufbereitung mit den zugehörigen Aufbereitungsschemata zeigen einen gegliederten und praktikablen Weg auf, die Instrumentenaufbereitung zukunftsicher zu organisieren.
Des weiteren erhalten Sie einen Einblick zur Vorbereitung für Krisenzeiten.

Strahlenschutzfortbildung gemäß § 41
Nachmittag: 14.00 – 17.45 Uhr

Der Kurs entspricht gemäß Erlass der BMfG vom 14.01.2010, GZ 32.240/1-III/b5/2010 im Umfang und Inhalt der seit (01.01.2011) vorgeschriebenen Fortbildungsverpflichtung für Strahlenschutzbeauftragte gemäß §41, Abs.4 AllStr.SchV.

WICHTIGER HINWEIS:

Für den Erhalt der Teilnahmebestätigung ist die Anwesenheit während der **GESAMTEN** Kursdauer erforderlich!

ÄNDERUNGEN im Ablauf vorbehalten!

Es gelten die Allgemeinen Geschäfts- und Stornobedingungen für Aus-, Fort- und Weiterbildungen der LZÄK Burgenland.