

Zahnarzhelferin *exklusiv*

Der Beratungsbrief für ZMF und ZMV

Kostenlose Leseprobe

Praxis-Marketing: So binden Sie Ihre Patienten durch besonderen Service

Es sind meist die Kleinigkeiten, die nicht viel kosten, aber viel beim Patienten bewirken. Haben Sie schon mal daran gedacht, diese Serviceleistungen anzubieten?

Recall: Mit dem Einverständnis der Patienten erinnern Sie schriftlich oder telefonisch an Behandlungstermine, Vorsorge- und Kontrolluntersuchungen.

Musik: Sie stellen Patienten, die länger in der Praxis sind, MP3-Player mit Musik oder Walkmen, für die sie eigene Kassetten mitbringen können, zur Verfügung.

Beschäftigung: Gameboy, Patientenbibliothek oder Videos.

Fahrdienst: Für ältere, behinderte Patienten oder Frauen mit Kleinkindern.

Postservice: Auf Wunsch schicken Sie Rezepte oder Überweisungen zu.

Auch diese Hilfen und Aufmerksamkeiten binden Ihre Patienten an Ihre Praxis:

- Aufkleber fürs Telefon mit der Praxis-Telefonnummer.
- Wasser, Tee, Bonbons, Obst usw. zur Selbstbedienung.
- Wickeltisch, Regenschirmverleih.

Für Ihre nächste Teamsitzung: Checken Sie, welche Zusatzleistungen für Ihre Praxis in Frage kommen.

Liebe Leserin,
lieber Leser,



wäre es nicht phantastisch, wenn Sie mit dem gesamten Praxis-Team zu langfristigen Patienten-Bindungen beitragen? Wäre es nicht phantastisch, wenn Sie Ihre Praxis absolut professionell managen? Und wäre es nicht phantastisch, wenn Sie mit viel Engagement harmonisch zusammenarbeiten und dabei auch noch Spaß haben? All das ist möglich mit meinem neuen Beratungsbrief **Zahnarzhelferin exklusiv**.

Denken Sie daran: Ihr Praxis-Team hat es in der Hand, dass sich Ihre Patienten in Ihrer Praxis wohl fühlen, gerne wieder kommen und Sie weiterempfehlen. Damit entscheiden Sie über Ihr eigenes Einkommen!

Lassen Sie sich von meinem neuen Beratungsbrief überraschen!

Viel Spaß beim Lesen wünscht

Heidrun Polegek

Heidrun Polegek, Chefredakteurin
Zahnarzhelferin exklusiv

Mehr Spaß in der Praxis - gute Laune bei allen garantiert!

Wer Spaß an seiner Arbeit hat, ist viel besser als der, der seine Arbeit freudlos erledigt. Setzen Sie diese Erkenntnis aus dem US-Bestseller „Fish“ auch in Ihrer Praxis um.

das nicht auch in Zahnarztpraxen klappen? Überlegen Sie gemeinsam, wie sich der Spaßfaktor in Ihrer Praxis steigern lässt.

Auf Seite 2 geht's weiter

Der Autor Stephen C. Lundin hat die Geschichte der ungewöhnlichen Fischhändler vom Pike Place in Seattle erzählt, die auf unnachahmliche Weise Schwung und Hingabe an ihrer Arbeit zeigen. Warum soll

Die Top-Themen

- 6 Regeln für faire Teamsitzungen2
- 3-Punkte für den Selbstzahler-Einstieg3
- Praxis-News für Zahnarzhelferinnen5
- Schutz vor Nadelstichverletzungen6
- Meine Kollegin drückt sich, wo sie kann....7
- Zahnarzhelferin persönlich**Innentitel

Wollen Sie ab sofort 12 x im Jahr Praxiswissen pur?

Mit „Zahnarzhelferin exklusiv“ bekommen Sie jeden Monat auf jeweils 12 Seiten tolle **Tipps**, wie Sie gemeinsam noch **erfolgreicher** werden und Ihre **Praxis** damit auf **Erfolgskurs** bringen. Und mit 2 bis 4 **Themen-Specials** pro Jahr gibt es zusätzlich **vertiefendes Know-how** zu aktuellen Themen.

GRATIS-Test-Gutschein auf Seite 8

Fax an 089 / 300 20 47!

Fortsetzung von Seite 1:

Mehr Spaß in Ihrer Praxis

Hier ein paar Anregungen von einfach bis gewagt. Suchen Sie sich für Ihre Praxis die passende heraus:

Wandzeitung:

Das gesamte Team gestaltet einmal im Monat eine großflächige Wandzeitung zu einem Thema, z. B. auf Packpapier. Alle schreiben und malen etwas darauf oder kleben kommentierte Bilder ein. Themen können z. B. sein: Zahnarzt, Praxisteam, Patienten, Wartezimmer, Arbeitsfreude usw. Ihrer Phantasie sind keine Grenzen gesetzt. Das Ganze muss nicht professionell aussehen. Legen Sie auch Stifte für die Patienten bereit, wenn sie etwas dazuschreiben möchten.

Dekoration:

Die Praxis wird in regelmäßigen Abständen neu dekoriert, z. B. nach einem Motto. Dabei können auch Spaßobjekte eingesetzt werden. Oder jedes Teammitglied steuert etwas bei (auch selbst gebastelt).

Dinner-Teaching:

Das Team wandert gemeinsam zu einem Ausflugslokal, wo es ein Abendessen gibt. Dabei spricht man gemeinsam darüber, wie die Zusammenarbeit klappt.

Witze:

Statt der Fische, die sich die Fischverkäufer zuwerfen, „werfen“ sich die Teammitglieder Witze zu, die sie auf Zetteln irgendwo deponieren. Ärztwitze sind natürlich besonders gut geeignet ...

Praxis-Star:

Einmal monatlich wird ein „Mitarbeiter des Monats“ gewählt und per Bild groß in der Praxis herausgestellt. Gewählt wird, wer positiv durch Kollegialität, Hilfsbereitschaft oder auch besonderen Einsatz gegenüber Patienten aufgefallen ist.

Motto des Tages

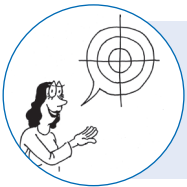
Jeden Morgen wird ein Motto des Tages ausgegeben. Von „Wir wollen heute alle besonders nett zueinander/zum Chef sein“ über „Jeder Patient muss einmal zum Lachen gebracht werden“ bis hin zu „Wir tragen alle eine Weihnachtsmütze“ (z. B. am letzten Tag vor Weihnachten) ist alles denkbar.

Sie werden sehen: Wenn es anfangs auch etwas schwerfällt - mit der Zeit wird die Lockerheit zunehmen. Sie werden jeden Tag motiviert zur Arbeit gehen und abends glücklich nach Hause. Und in Ihrer Praxis werden sich die Patienten drängeln!



Zahnarzhelferin exklusiv rät:

Bringen Sie das Spaßthema in Ihrer Praxis ins Gespräch. Fragen Sie sich: Wie können Sie fröhliche Bewegung in die Abläufe bringen? Wie könnten Sie zum gemeinsamen Lachen verleiten? Wie können Sie das Praxisambiente fröhlicher gestalten?



Auf den Punkt

„Ein Lächeln ist der direkteste Weg zum Patienten.“
Christiaan Barnard

6 Regeln für faire Teamsitzungen

1. Wir sprechen nicht über Dritte, es sei denn was Gutes. Innerbetrieblicher Klatsch ist verboten, wir respektieren uns gegenseitig!
2. Killerphrasen sind tabu: kein „aber, oder, geht nicht, war immer so, kann nicht, klappt nie“.
3. Kritik ist erlaubt, aber nur, wenn mindestens ein Verbesserungsvorschlag präsentiert wird.
4. Stillschweigen ist Zustimmung! Wer sich nicht zu Wort meldet, muss davon ausgehen, dass sein Schweigen als „Ja“ gilt.
5. Diskussionen müssen zu Ergebnissen führen, danach müssen Taten folgen!
6. Schluss: Alle schwören sich noch einmal gemeinsam auf das Wochen-/Monatsmotto ein.



Zahnarzhelferin exklusiv rät:

Hängen Sie vor der nächsten Besprechung ein Plakat mit diesen Regeln auf. So hat der alte Schlenrdrian keine Chance!

Wer motiviert ist, leistet mehr „Zahnarzhelferin exklusiv“

verrät, was erfolgreiche Motivationstrainer in teuren Seminaren empfehlen. Geldwertes Wissen, das Ihr Team fit macht für neue Herausforderungen.

Erfolgreich Selbstzahler-Leistungen anbieten

3-Punkte-Programm für den Selbstzahler-Einstieg

Mit diesen 3 Punkten starten Sie Ihre Selbstzahler-Verkaufsgespräche einfach, aber wirksam:

Das Erfolgsrezept: Seien Sie natürlich und denken Sie positiv.



1. Schaffen Sie Sympathie gleich zum Gesprächsstart

Blickkontakt, ein Lächeln, eine freundliche Begrüßung ... und schon haben Sie eine angenehme Gesprächsatmosphäre hergestellt.

2. Knüpfen Sie an den letzten Patienten-Kontakt an

„Wie war Ihr Urlaub?“, „Geht es Ihrer Frau wieder besser?“ Zeigen Sie, dass Sie sich an Persönliches erinnern (am besten in der Kartei vermerken) und fördern Sie so die Bereitschaft, Ihnen zuzuhören.

3. Kommen Sie auf den Punkt

Bieten Sie ein Informationsgespräch mit Angabe der ungefähren Dauer an. Fragen Sie direkt und präzise nach dem Interesse Ihres Gesprächspartners. Bieten Sie Patienten, die es eilig haben, einen Alternativtermin an.

Je überzeugender Ihr Praxis-Team - desto mehr treue Patienten

„Zahnarzthelferin exklusiv“

- ✓ Macht Zahnarzthelferinnen zu überzeugenden Patientenbetreuerinnen
- ✓ Schult sie für den Aufbau langfristiger und vertrauensvoller Patientenbeziehungen

Abrechnungstipp



Neues Zur Prothesenabrechnung

Rein in die Kartoffeln, raus aus den Kartoffeln . . .

Seit kurzem ist es wieder möglich Patienten mit drei noch vorhandenen Zähnen nicht nur eine Coverdentureprothese als Regelvorsor-

gung anzubieten, sondern wenn die Situation es zulässt, auch eine partielle Stahlprothese mit teleskopierender Abstützung.

Bis zur nächsten Änderung der Festzuschussregelungen können Sie also nach folgendem Beispiel planen und abrechnen. HKP:

	f																f
	18	17	16	15	14	13	12	11	21	22	23	24	25	26	27	28	
	48	47	46	45	44	43	42	41	31	32	33	34	35	36	37	38	
B	f	ww	f	f	f	f	ww	f	f	f	ww	f	f	f	f	f	
		T	E	E	E	E	TV	E	E	E	TV	E	E	E	E	E	

Mit meinen geprüften Experten-Tipps

- ✓ Wird die Abrechnung für Sie zum Kinderspiel
- ✓ Bleiben Sie immer up to date
- ✓ Geht alles schnell, sicher und korrekt

	Zahn / Leistung	Anzahl	BEMA
	Planungsmodelle	1	7b
42,33	Teleskopkrone m. vestibulärer Verblendung	2	91d
47	Teleskopkrone	1	91d
33,42,47	prov. Krone	3	19
UK	Metallgussprothese	1	96c
UK	Metallgussbasis	1	98g
	indiv. Löffel	2	98a
Kassenleistung:			
UK Festzuschuss	Restzahnbestand bis zu drei Z. im UK	1	4.3
33,42,47	Verankerung durch Teleskopkronen	3	4.6
33, 42	Verblendung einer Teleskopkrone	2	4.7
Mat/Lab			BEL II

Wie erfolgreiche Praxen Selbstzahlerleistungen anbieten

Eine Studie des Düsseldorfer IFABS-Instituts zeigt, wie schwer sich viele Zahnarztpraxen mit dem Anbieten von Selbstzahler-Leistungen tun.

Nur 22,5 % der 280 befragten Zahnarztpraxen tun das wirklich erfolgreich. Unser Experte Klaus-Dieter Thill vom IFABS zieht das Resümee: „Der Erfolg hängt eng mit der Qualität des gesamten Praxismanagements zusammen.“

Anders ausgedrückt: Wenn's hier nicht stimmt, kann auch die Verkaufs-Arbeit nicht erfolgreich sein. Es sind vor allem sechs Punkte, die in den besonders erfolgreichen Praxen anders gemacht werden.

Erfolgreiche Praxen sind um diese Schritte voraus:

- Das Anbieten von Selbstzahler-Leistungen ist für alle Beteiligten ein Anliegen. Alle stehen voll und ganz hinter dem Angebot.
- Die Angebote werden für definierte Zielgruppen gemacht wie ältere Menschen, Jugendliche, Kinder usw. Alle arbeiten Hand in Hand und stimmen ab, mit welchen Vorinformationen Patienten in die Praxis kommen.
- Die Leistungen werden mit einem klaren Konzept angeboten. Infos wie Flyer und Internetauftritt sind einheitlich gestaltet.

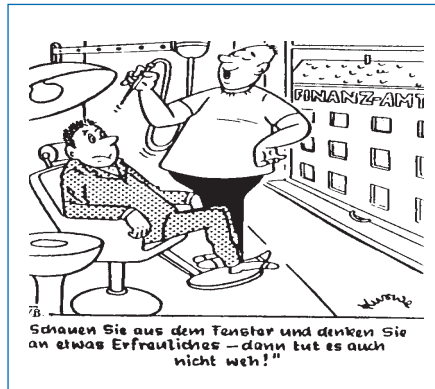
- Alle nehmen sich viel Zeit, den Patienten die Angebote mit Beispielen und Nutzenargumenten zu erklären.
- Alle profitieren vom Erfolg und sind deshalb selbst daran interessiert, Selbstzahler-Leistungen zu verkaufen.
- Das Team-Klima ist hervorragend. Besprechungen und gemeinsame Aktivitäten gehören zum Praxisablauf.

Direkter Link zur IFABS-Studie:

www.ifabs.de/Studie_Patientenzufriedenheit_mit_IGeL-Leistungen.pdf

Das Beste für Sie:

„Zahnarzhelfer:in exklusiv“ zeigt Ihnen, wie es die erfolgreichsten ZMFs, ZMV und Praxis-Teams machen.



Praxis-Motto des Monats:

„Gib jedem Tag die Chance, der schönste deines Lebens zu werden.“

Mark Twain
amerikanischer Schriftsteller
(1835-1910)

Kleine Patienten: Die Versorgung von Schmerzkindern

Kinder sind meist schwierige Patienten und das gilt ganz besonders, wenn sie während einer Behandlung Schmerzen haben. Hier sind die neuesten Empfehlungen für die Versorgung kleiner Patienten:

1. Regel: Behandeln Sie die Kinder immer als Notfall. Anmeldungs- und Abrechnungsfragen werden grundsätzlich erst nach der Behandlung geregelt. Das verletzte Kind wird sofort in den Behandlungsbereich gebracht.

2. Regel: Widmen Sie sich zuerst der Psyche des Kindes, um Ängste abzubauen und zu beruhigen. Vermeiden Sie Wörter wie „keine Angst“, „nicht wehtun“, das Kind hört nur „Angst, tut weh“. Sagen Sie besser: „Sei ganz ruhig, wir schauen uns das jetzt mal an. Das kriegen wir schon wieder hin.“

3. Regel: Sorgen Sie dafür, dass Angehörige das Kind während der Behandlung durch ihre Reaktion nicht verängstigen. Am besten platzieren Sie sie hinter dessen Kopf.

4. Regel: Bereiten Sie den Behandlungsbereich vor, bevor das Kind dazukommt. Die Geräte werden nicht gezeigt. Erklären Sie kurz, was passieren wird, reden Sie wenig und möglichst nicht über den Kopf des Kindes hinweg.

5. Regel: Entlassen Sie das Kind positiv: „Du warst richtig mutig.“ Lassen Sie sich bestätigen, dass es nicht schlimm war. Erklären Sie, was nun weiter geschieht und geben Sie ihm eine kleine Belohnung, z. B. ein Spielzeug.



Wie praxisfit sind Sie?

Kennen Sie diese Abkürzungen für Befunde?

a		pw	
b		r	
e		rw	
f		sw	
i		t	
ix		ww	
k		x	
kw)	

Mit „Zahnarzthelferin exklusiv“ immer auf dem Laufenden - ohne teure Seminare und zeitraubende Fortbildungen!

a	Adhäsivbrücke (Anker/Spange)
b	Brückenglied
e	ersetzer Zahn
f	fehlender Zahn
i	Implantat mit intakter Suprakonstruktion
ix	zu entfernendes Implantat
k	intakte Krone
kw	erneuerungsbedürftige Krone
pw	erhaltungswürdiger Zahn mit partiiellen Substranzdefekten = 1,2 für Teilkrone
r	vorhandene Wurzelstiftkappe
rw	erneuerungsbedürftige Wurzelstiftkappe
sw	erneuerungsbedürftige Suprakonstruktion
t	vorhandene intakte Teleskopkrone
ww	erhaltungswürdiger Zahn mit weitgehender Zerstörung, Befund 1,1
x	nicht erhaltungswürdiger Zahn
)	Lückenschluss (nach topographischer Lage)



Praxis-News für engagierte Zahnarzthelferinnen

Implantate setzen sich durch
Jede 30. Zahnersatzbehandlung wird heute schon mit Implantaten durchgeführt. Das System der Festzuschüsse der GKVen hat sich also bewährt. Positiv: Das Ausgabenvolumen für Zahnersatz der Krankenversicherer ist dadurch nicht angestiegen: 2006 wird ein Niveau erwartet, das dem von 2004 entspricht.

Zähne putzen überflüssig?
Ein neuer Zahnlack soll das Zähneputzen ersetzen. Er verhindert Zahnbelag und schützt vor Karies.

„Zahnarzthelferin exklusiv“
Erfolgsentscheidene Tipps und Informationen für Ihre Praxis. Sofort umsetzbar!

Bislang wurde das neue System an der Universität Witten-Herdeck schon ein Jahr lang mit guten Ergebnissen getestet. Den Lack gibt es auch mit Menthol, sodass der Anwender zusätzlich einen frischen Atem hat.

Kombinierte Zahnreinigung ist am wirkungsvollsten
Die besten Ergebnisse erzielt der Patient, wenn er Zahnseide und normale Zahnbürste mit speziellen Bürsten für die Zwischenräume kombiniert. Bei sehr engen Zahnzwischenräumen ist eine Interdentalbürste besonders wirkungsvoll, bei weiteren Abständen eignet sich eine Tannenbaum- oder Spiralbürste am besten.

Diese aufwendige Reinigung der Zahnzwischenräume empfiehlt sich zwei- bis dreimal pro Woche. Wichtig: Weisen Sie Ihre Patienten in die Technik dieser Reinigungsmethode ein, da sie etwas Übung erfordert.

Behandlung nur im Notfall
Keine Chipkarte - keine Behandlung. Das hat jetzt das Verwaltungsgericht Frankfurt entschieden. Voraussetzung: Es handelt sich nicht um einen Notfall.

Schöne Zähne immer wichtiger
Immer mehr Menschen wünschen sich ein strahlendes Lächeln und 49 % der Deutschen sind bereit, mehr Geld für die Schönheit ihrer Zähne auszugeben. 19 % der Männer und 22 % der Frauen planen, ihre Zähne zu verschönern.

Die zufriedensten Patienten
Eine Umfrage des Gesundheitsministeriums brachte jetzt erfreuliche Ergebnisse: So stehen Zahnärzte bei Patienten ganz oben auf der Zufriedenheitsskala. Bei Männern nahmen Sie Platz 1 ein, bei Frauen Platz 2 nach den Gynäkologen. Und: Auch bei der Besuchshäufigkeit liegen Zahnärzte vor den praktischen Ärzten an der Spitze.



Ein Tipp unserer Leserin Marlis S. aus Köln

Wir gratulieren Patienten

Wir haben gute Erfahrungen damit gemacht, unseren Patienten zu gratulieren:

- Wenn wir die Patientenkarte raussuchen, schauen wir auf das Geburtsdatum.
- Hat jemand Geburtstag, kleben wir einen roten Klebezettel (gibt es im Handel) darauf. So weiß jeder, der mit dem Patienten zu tun hat, dass er ihm gratulieren kann. Die Patienten sind immer ganz verblüfft, wenn ihnen von allen Seiten gratuliert wird.

- Bei runden Geburtstagen schicken wir eine Karte oder rufen an.

- Wenn der Patient an diesem Tag bei uns in der Praxis ist, organisieren wir sogar einen Blumenstrauß.

Das Ganze ist zwar ziemlich aufwendig, es lohnt sich aber auf jeden Fall. Wir merken, dass sich die Patienten riesig freuen und gerne wiederkommen. Die Fluktuation hat dadurch auch merklich abgenommen.

Ich will, dass Ihre Praxis zu den Besten gehört - deshalb alle 4 Wochen Know-how für die Praxis-Managerin!

Machen Sie mit und gewinnen Sie:



Schicken Sie uns Ihre Praxis-Tipps für das Zahnarzhelferin-exklusiv-Netzwerk an: heidrun@polegek.com
Unter allen Einsendungen verlosen wir Ende des Jahres drei wertvolle Preise.

So schützen Sie sich vor Nadelstichverletzungen

Die Gemeinschaftsinitiative "Safety first" hat jetzt wieder auf die Gefahren von Nadelstichverletzungen in Praxen hingewiesen.

Vor allem Sie als Zahnarzhelferin stehen ganz oben in der „Opferstatistik“: 85 % der Unfälle betreffen Mitarbeiter in Zahnarztpraxen und Pflegepersonal. Gefährlich, denn bei einer solchen Verletzung kommt es immer wieder zu Bakterien-, Hepatitis- und HIV-Infektionen.

Das Problem: Durch große Routine schleichen sich oft Nachlässigkeiten ein, die das Risiko zu Verletzungen erhöhen.

Analysieren Sie Ihre Praxis-Organisation auf diese Risikofaktoren

- Recapping, das ist das Zurückstecken der Schutzkappe auf gebrauchte Kanülen ist heute nicht mehr notwendig, da die Entsorgungsbehälter stichfest sind.
- Zu wenige, mangelhafte und überfüllte Entsorgungsbehälter.
- Achtlos liegen gelassene Instrumente.

Was tun bei einer Nadelstichverletzung?

1. Wunde ausbluten: Blutfluss durch Druck auf das umliegende Gewebe mehr als eine Minute lang fördern, Fremdmaterial aus Wunde entfernen.

2. Mindestens 3-minütige Desinfektion mit PVP-Jod oder alkoholischen Präparaten. Richtschnur: Es muss weh tun! Falls nicht verfügbar intensiv mit Kochsalzlösung oder Wasser spülen. Spreizen Sie den Stichkanal dabei weit.
3. Arzt informieren.
4. Unfalldokumentation, Meldung bei Berufsgenossenschaft.
5. Eventuell systemische, medikamentöse Postexpositionsprophylaxe, HIV-Antikörper-Test, Hepatitisserologie.
6. Kontrolluntersuchungen nach 3, 6 und 9 Monaten.



Zahnarzhelferin exklusiv rät:

Medizinisches Personal sollte gegen Hepatitis B geimpft sein. Wenn das bei Ihnen noch nicht der Fall ist, besprechen Sie das Thema mit Ihrem Praxischef.

„Zahnarzhelferin exklusiv“

- ✓ Profi-Tipps und -Informationen für Ihr perfektes Praxis-Management
- ✓ Von Experten ausgesucht
- ✓ Leicht lesbar
- ✓ Sofort umsetzbar
- ✓ Absolut praxiserprobt!

Sie fragen – wir helfen



Meine Kollegin drückt sich, wo sie kann ...

Jule Hensel aus Wiesbaden fragte: Wir sind zu zweit in unserer Praxis und ich habe ein Problem: Meine Kollegin versteht es immer wieder, mir die unangenehmen Aufgaben zuzuschieben. Ich finde sie ansonsten eigentlich sehr nett - wie kann ich mich dagegen wehren, ohne die Stimmung zu vermiesen?

Zahnarzhelferin exklusiv rät:

Das ist keine leichte Situation für Sie, denn Sie ärgern sich über die Kollegin, wollen aber andererseits keinen offenen Konflikt. Sie sollten Ihren berechtigten Ärger aber auch nicht hinunterschlucken, denn das

vergiftet die Stimmung auf Dauer noch mehr als ein offener Konflikt.

Sie sagen, Sie schätzen die Kollegin ansonsten. Mit dieser Einstellung sollten Sie in der nächsten Woche beobachten, wann sich Ihre Kollegin wieder konkret drückt. Dann setzen Sie sich mit ihr zusammen und reden über das Ganze:

1. Problem mit positivem Aspekt verbinden: „Unsere Zusammenarbeit läuft wirklich super, aber mit einer Sache habe ich ein Problem.“

2. Ich-Aussagen machen: „Ich möchte mit dir die Aufgabenverteilung besprechen. Mir kommt vor, es bleiben immer die unangeneh-

men Aufgaben wie ... (Beispiele nennen) an mir hängen. Ich ärgere mich dann darüber und das ist schade, denn ansonsten ist ja alles okay.“

3. Lösung besprechen: „Wie können wir es managen, dass wir davon beide gleichermaßen betroffen sind? Hast du eine Idee ... / Was hältst du davon, wenn ...“

„Zahnarzhelferin exklusiv“

Alle 4 Wochen die besten Tipps für Harmonie im Praxis-Team - von Psychologen für Sie geschrieben!

Das lesen Sie in der aktuellen September-Ausgabe „Zahnarzhelferin exklusiv“, die ich Ihnen GRATIS schicke:

- ✓ Wie Sie mit 7 Kommunikations-Techniken die Einwände Ihrer Selbstzahler-Patienten umdrehen
- ✓ Wie Sie mit 4 einfachen Verhaltensweisen das Image Ihrer Praxis nachhaltig verbessern
- ✓ Wie Sie Prophylaxe-Leistungen richtig abrechnen
- ✓ Wie Sie die versteckten Botschaften Ihrer Patienten verstehen
- ✓ Wie andere Praxen ihr Terminsystem optimiert haben
- ✓ Wie Sie in 6 Schritten zur Konfliktlösung im Praxis-Team gelangen
- ✓ Wie Sie dafür sorgen, dass Meetingbeschlüsse immer eingehalten werden
- ✓ Wie Sie frischen Wind in Ihre Kindergartenkontakte bringen
- ✓ Wie Sie unnötigen Ärger mit Patienten vermeiden
- ✓ Wie Sie mit der 10-Punkte-Checkliste Patienten richtig informieren
- ✓ Wie Sie sich gegen Intrigen wehren („Zahnarzhelferin persönlich“)
- ✓ Welche 13 Punkte die besten Zahnarztpraxen anders machen

Besuchen Sie uns im Internet:

www.zahnarzhelferin-exklusiv.de

Im geschützten Bereich finden Sie viele Praxis-Informationen, die Ihnen Ihre Arbeit leicht machen. Exklusiv für Sie!

Ihre persönlichen Zugangsdaten bis 30. September 2006

Benutzername
 Passwort

Impressum

Zahnarzhelferin exklusiv. Der Beratungsbrief für ZMF und ZMV

PKV Printkompress Verlags GmbH • Karl-Theodor-Str. 70, 80803 München • Telefon 089 3004806, Telefax 089 3002047 • E-Mail: info@pkv-verlag.de
 Internet: www.pkv-verlag.de • Geschäftsführer: Walter Egenberger, Dipl. oec. publ. • Herausgeber: PKV InformationsZentrum
 Redaktion: Heidrun Polegek, Dipl.-Kffr. • Tim Egenberger, Dipl. Kfm., Dipl. Volksw.
 Wiedergabe – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Einwilligung des Herausgebers. Alle Beiträge sorgfältig recherchiert, aber ohne Gewähr.

GRATIS-Test-Gutschein

Gleich heute noch faxen an: **089 / 300 20 47**

Oder per Post an: PKV-Information, Heidrun Polegek, Karl-Theodor-Straße 70, 80803 München

JA, ich will jetzt sofort wissen, wie ich die Service-Leistungen meiner Praxis zum entscheidenden Schlüssel für eine langfristige Patienten-Gewinnung, Patienten-Zufriedenheit und Patienten-Bindung entwickeln und optimieren kann. Ich weiß, dass die Qualität und Quantität meiner Service-Leistungen maßgeblich zu meinem Praxis-Erfolg beitragen.

Schicken Sie mir sofort Ihren 12-seitigen Praxis-Beratungsbrief „**Zahnarzhelferin exklusiv - Beratungsbrief für ZMF und ZMV**“ zum kostenlosen und risikolosen GRATIS-Test an:

Praxisname/zu Händen:

Straße, PLZ, Ort:

JA, ich möchte die nur bei Ihnen erhältlichen drei wertvollen GRATIS-Geschenke: Den Praxis-Ratgeber „Die neue Rechtschreibung für Ihre Praxis-Korrespondenz“ und den Zahnarzhelferin-Ratgeber „So bekommen Sie auch die schwierigsten Patienten in den Griff“ sowie den Praxis-Beratungsbrief „Zahnarzhelferin exklusiv“ (aktuelle September-Ausgabe). Die GRATIS-Geschenke darf ich behalten, egal wie ich mich entscheide.

Sollte ich in den nächsten 30 Tagen nichts von mir hören lassen, erhalte ich regelmäßig alle vier Wochen eine neue Ausgabe von „**Zahnarzhelferin exklusiv**“ zum Preis von nur 8,50 Euro je Ausgabe inkl. Versandkosten und inkl. Mehrwertsteuer. Zusätzlich erhalte ich zwei bis vier Themen-Specials im Jahr. Ich kann den Bezug jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist sofort beenden. „**Zahnarzhelferin exklusiv**“ ist steuerlich voll absetzbar!

JA, ich möchte vom **Aktionspreis** profitieren. Zum Kennenlernen meines neuen Praxis-Beratungsbriefs „**Zahnarzhelferin exklusiv**“ erhalte ich bis 31.12.2006 **30 % Kennenlern-Rabatt:** Statt 8,50 Euro bezahle ich also nur 5,95 Euro und bei der Teilnahme am Lastschriftverfahren erhalte ich sogar 50 % Rabatt: Bis 31.12.2006 zahle ich statt 8,50 Euro nur 4,25 Euro!!

Name der Bank:

Kontonummer: Bankleitzahl:

JA, ich möchte, dass mein Praxis-Team **kostenlose Praxis-Informationen** erhält. Bitte schicken Sie mir **GRATIS** den exklusiven E-Mail-Newsletter an:

.....@

PKV-Vertrauensgarantie: Wenn ich mit „Zahnarzhelferin exklusiv“ nicht zu 100 Prozent zufrieden bin, kann ich den Bezug jederzeit und ohne Angabe von Gründen beim PKV-Informationszentrum, Heidrun Polegek, Karl-Theodor-Straße 70, 80803 München stoppen. Damit ist die Sache für mich erledigt.

Datum

X

Unterschrift

Hier bitte abtrennen und gleich an Fax 089 / 300 20 47 schicken →

Zahnarzhelferin *persönlich*


Erfolgstipps für clevere Zahnarzhelferinnen




Meine Tipps, die Ihnen das Leben erleichtern

Liebe Leserin,


Optimismus ist ein Geschenk, aber auch wenn Sie nicht zu denen gehören, für die alle Gläser halb voll sind - Sie können an sich arbeiten. Ich habe mir angewöhnt, jeden Morgen vor dem Spiegel lächelnd zu sagen: „Heute ist mein Tag!“ Ich glaube fest daran, dass mich das erfolgreicher macht. Wahrscheinlich bin ich eben eine unverwundliche Optimistin. Versuchen Sie's doch auch mal! Und was halten Sie von diesen Tipps?

 **Erste-Hilfe-Satz bei Beleidigungen.** Wenn Sie das nächste Mal beleidigt werden, reagieren Sie so und nehmen dem Angreifer den

Wind aus den Segeln, ohne ihn selbst zu beleidigen: „Ich habe das Gefühl, Sie wollen mich beleidigen. Können Sie mir sagen, warum?“

 **Geldtipp:** Wissen Sie, wie viel Ihnen Ihre Hausbank für Ihr Girokonto an Kontogebühren in Rechnung stellt? Da kommt übers Jahr schon einiges zusammen. Das muss aber nicht sein! Mit einem kostenlosen Girokonto können Sie dreistellige Euro-Beträge pro Jahr sparen.

Link: Bei www.schottenparadies.de/kostenlos/kostenlose-girokonten.htm finden Sie günstige Girokonten. Ein Wechsel kann sich durchaus lohnen.

 **Markenware zu Spottpreisen:**

Spitzenprodukte eines führenden Designers wie Gucci, Boss, Versace usw. müssen nicht unerschwinglich sein. Es gibt im Internet Händler, die preisgünstige Designerware anbieten - aus Überproduktion, Restbeständen und Kollektionen des Vorjahres. Hier eine Auswahl von Online-Shops, die zurzeit angesagt sind: www.dress-for-less.de, www.haburi.com, www.designermode.com, www.yoox.com, www.fashion-base.de/smartshopping.htm.

Viel Spaß beim Ausprobieren!

Ime Heidrun Polegek

Heidrun Polegek, Chefredakteurin
Zahnarzhelferin persönlich

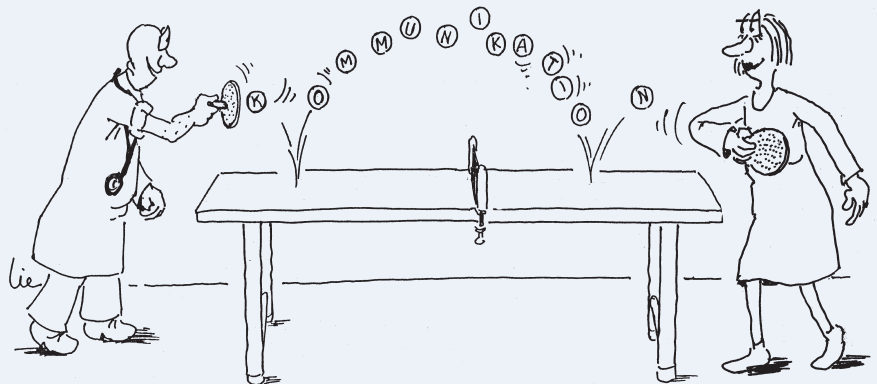
6 Eigenschaften, die Chefs an Ihnen lieben

Wenn Sie die folgenden Tipps befolgen, wird Ihr Chef oder Ihre Chefin in Zukunft noch mehr als bisher von Ihnen angetan sein.

1. Stellen Sie keine Fragen, die Sie selbst beantworten können. Ihr Chef muss auf hundert Fragen antworten, die nicht notwendig sind. Überlegen Sie sich deshalb zuallererst: Muss ich damit zu ihm gehen oder komme ich auch ohne Hilfe klar?

2. Sprechen Sie mit Ihrem Chef über Lösungen, nicht über Probleme. Gehen Sie erst dann zu ihm, wenn Sie mindestens zehn Minuten lang über eine Lösung nachgedacht haben.

3. Geben Sie Fehler zu, wenn etwas schief gelaufen ist. „Ich denke, dass ... nicht optimal gelaufen ist.“



Beim nächsten Mal werde ich ...“. Sie werden sehen: Ihr Chef wird beeindruckt darüber sein, was Sie gelernt haben, anstatt darüber nachzudenken, was Sie falsch gemacht haben.

4. Reagieren Sie nicht emotional. Warten Sie, bis Sie wieder auf dem normalen Gefühlslevel sind. Wenn

Auf Seite 2 geht's weiter

Sie sind wichtig

- ✓ „Zahnarzhelferin persönlich“ die Beilage mit Pfiff
- ✓ Mit Tipps, die persönlich weiterbringen
- ✓ Die besten Ideen für die Karriere



Fortsetzung von Seite 1:

6 Eigenschaften, die Chefs an Ihnen lieben

es Ihnen hilft, schreiben Sie sich Ihre Wut z. B. in einer E-Mail an den Chef vom Leib, aber schicken Sie sie nicht ab. Warten Sie mindestens eine halbe Stunde, lesen Sie dann den Text erneut.

Glauben Sie mir: In neun von zehn Fällen haben Sie sich bis dahin beruhigt und können das Problem konstruktiv so mit Ihrem Chef gemeinsam lösen.

5. Geben Sie positives Feedback.

Wenn es etwas gibt, was Ihnen in der Zusammenarbeit gefallen hat, sollten Sie das uneddingt auch sagen. „Ich schätze Ihre Unterstützung bei ...“ Mit solch positiven Rückmeldungen bestärken Sie sein Verhalten.

6. Suchen Sie nach Verbesserungsmöglichkeiten. Wählen Sie ein oder zwei der besten Ideen aus und

planen Sie Ihre Durchsetzung. Dann gehen Sie damit zu Ihrem Chef.

Er wird sich ganz sicher über Ihre Initiative freuen, wenn er von Ihnen fertige Strategien bekommt und dabei selbst nicht mehr aktiv werden muss.



Mein persönlicher Rat:

Machen Sie beim nächsten Mal den Praxis-Test. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg dabei!

✓ Erfolgs-Tipp:

Wenn es in der Hektik mal Ärger gibt

Sie stehen in Ihrem Job fast immer unter Druck und da kann in der Hektik des Praxisalltags schon mal ein falsches Wort fallen. Wenn das nicht oft geschieht, können Sie damit leben. Gefährlich wird es aber, wenn Sie sich über eine Kollegin oder Ihren Chef/Ihre Chefin ärgern - und diesen Ärger runterschlucken.

So werden Sie Ihren Ärger los, ohne zu verletzen

1. Die Fakten sachlich nennen:

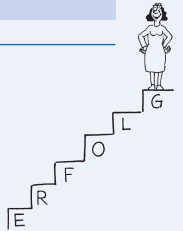
„Vorhin ist mir ein Fehler mit der Patientenakte von Frau Müller passiert. Sie/du haben/hast mich daraufhin vor der Patientin laut darauf aufmerksam gemacht.“

2. Ihre Gefühle in Ich-Formulierung bringen:

„Ich finde es nicht gut, wenn sowas vor Patienten ausgetragen wird. Ich hatte das Gefühl, vor Frau Müller als dumm und unfähig dazustehen.“

3. Eine Lösung anbieten: „Wir sollten solche Dinge in Zukunft unter vier Augen klären - einverstanden?“

Wie Sie in 7 Schritten Probleme lösen und wieder happy sind



Kommt ja mal vor: Sie haben ein Problem im Team, mit Ihrem Chef oder auch im privaten Bereich? Ich empfehle Ihnen in diesem Fall ein Gespräch mit sich selbst, um es zu lösen.

Mit diesen sieben Fragen lösen Sie Probleme im Nullkommants:

1. Was genau ist los? Wie sehe ich die Lage? Wo liegen die Hauptprobleme? **Meine Antwort:**

2. Warum ist das so? Wo sehe ich die Ursachen für dieses Problem? **Meine Antwort:**

3. Wo will ich eigentlich hin? Welche Ziele möchte ich in diesem Zusammenhang erreichen? **Meine Antwort:**

4. Welche Möglichkeiten habe ich, das Problem zu lösen? Welche konkreten Maßnahmen kann ich ergreifen, um meine Ziele zu erreichen? **Meine Antwort:**

5. Was werde ich tun? Für welche Maßnahmen entscheide ich mich? **Meine Antwort:**

6. Wann fange ich an? Was werde ich wann konkret unternehmen, um mein Ziel zu erreichen? **Meine Antwort:**

7. Was kann passieren? Welche Schwierigkeiten könnten dabei auftreten und was werde ich dagegen unternehmen? **Meine Antwort:**

Meine Fitness-Tipps für Sie



Die lästigen Pfunde. Ernährungsexperten propagieren derzeit diese Methode, um den berüchtigten Jo-Jo-Effekt zu vermeiden: Essen Sie einen Tag lang normal, dann reduzieren Sie einen Tag die Kalorienzufuhr, am nächsten Tag wieder essen, dann wieder fasten usw. Warum das wirkt? Der Körper reduziert den Grundumsatz durch die kurzen Fastenzeiten nicht und kurbelt darüber hinaus durch den Wechsel von Kalorienreduzierung und normalem Essen kräftig Ihren Fettstoffwechsel an.

Wenn Sie mal wieder total verspannt sind – dehnen Sie Arme und Schultern. Heben Sie dazu den rechten Arm in Richtung Decke

und strecken Sie ihn durch. Schieben Sie gleichzeitig den linken Arm nach unten. Halten Sie diese Position ca. 10 Sekunden und wechseln Sie dann die Armpositionen.

Spazieren gehen verbrennt mehr Kalorien als Fitnesscenter-Gymnastik. Wenn Sie gehen und Radfahren ist das also effektiver als harter Sport im Fitnesscenter. Das Ergebnis einer aktuellen Studie: „Extremsportler“ mit kurzfristigen hohen Belastungen bewegen sich insgesamt weniger als Spaziergänger, da diese wegen der sanften Belastung weniger ausgepowert sind.



Wie alt fühlen Sie sich und - viel wichtiger - wie alt sind Sie wirklich? 38 Jahre und biologisch in Wahrheit nur 32? Das ist durchaus möglich. Machen Sie den Test.

Link: Unter <http://focus.msn.de/gesundheit/herz/test/alter> erfahren Sie Ihr wahres biologische Alter.

„Zahnarzhelferin persönlich“

- ✓ Erleichtert die Arbeit und das Leben
- ✓ Macht stark für alle Anforderungen

Das trifft's genau auf den Punkt – oder?

„Glück beruht oft nur auf dem Entschluss, glücklich zu sein.“

Karriere-Check: Wo stehen Sie gerade?

Checken Sie doch mal wieder Ihr berufliches Standing. Wo sind Ihre Stärken, wo können Sie sich noch verbessern? Geben Sie sich in den einzelnen Bereichen Noten von 1 bis 5 und machen Sie einen Plan, wie Sie sie mindestens auf 2 bringen können:



Machen Sie es wie die Slobbys

Slobbys sind „slow, but better working people“, also Leute, die langsam, aber besser arbeiten. Glauben Sie's einfach: Es funktioniert. Untersuchungen belegen, dass ein hohes Arbeitstempo in der Arztpraxis nicht die besseren Ergebnisse bringt.

Wie werden Sie zum Slobby? Reduzieren Sie schrittweise Ihr Tempo, bis Sie das Gefühl haben, die richtige Geschwindigkeit gefunden zu haben. Die ist erreicht, wenn Sie zwar langsamer, aber effektiver arbeiten und weniger Fehler machen. Sie werden erfolgreicher sein und mit Ihren Kräften besser haushalten.

Ein Trick, um den Dreh zur Langsamkeit zu bekommen: Versuchen Sie bewusst, etwas langsamer zu sprechen und sich auch langsamer zu bewegen.



Mein persönlicher Rat:

Machen Sie Ihre Analyse schriftlich und nutzen Sie sie als Diskussionsgrundlage für Zwischenzeugnisse, Beurteilungsgespräche und Bewerbungen. Und für ganz Mutige: Lassen Sie sich von Ihren Kolleginnen oder von Ihrem Zahnarzt/Ihrer Zahnärztin Noten geben. Ich mach diesen Check regelmäßig und schreibe mir die Ergebnisse auf, so sehe ich genau, wo und wie ich mich entwickelt habe.

Spring über Deinen Schatten und mach den Mund auf!



Auf ein Wort



Du bist ein wichtiger Teil des Teams.
Deine Meinung ist uns wichtig:

- Trau Dich und sag was Du denkst.
- Bleib dabei sachlich und fair.
- Hör auch den anderen zu.

Denk dran: Sag was Du meinst und Du bekommst was Du willst!

„Nicht die sind zu fürchten, die anderer Meinung sind,
sondern diejenigen, die anderer Meinung sind, aber zu feige, es zu sagen.“

Napoleon

MeinTipp: Raus mit der Sprache. Sie haben etwas zu sagen? Dann tun Sie's!

Quelle: „Auf ein Wort“- Poster,
PKV-VERLAG MÜNCHEN, www.aufeinwort.de

Wollen Sie 12 x im Jahr etwas für sich selbst tun?

Mit „Zahnarzhelferin persönlich“ bekommen Sie jeden Monat die wertvollsten Tipps für ein harmonisches und glückliches Leben - ich garantiere mit meinem Namen dafür!
Mein Zusatzservice für Sie: Rufen Sie mich an, wenn Sie einmal Hilfe brauchen.

Ihr direkter Draht zu mir: 08752 810184

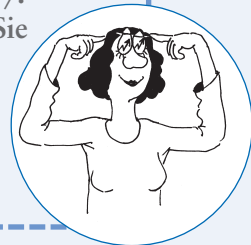
1-Minuten-Brain-Training

So bringen Sie Ihre kleinen grauen Zellen durch gezieltes Gedächtnistraining auf Vordermann.

Merken Sie sich die folgenden Filmtitel, indem Sie dazu Gedankenbilder bzw. -filme entwerfen:

Einer flog über das Kuckucksnest, Drei Männer und ein Baby, Das siebente Siegel, Casablanca, Eine Dame verschwindet, 007 jagt Dr. No, Drei Männer im Schnee, Frühstück bei Tiffany, Amadeus, Die flambierte Frau, Wenn der Postmann zweimal klingelt, Die Farbe Lila, Harry und Sally, Jenseits von Afrika, Die Million, Das Fenster zum Hof.

Wenn Sie meinen, sich die Filme gemerkt zu haben, warten Sie mindestens 20 bis 30 Sekunden, damit die Infos auch im Kurzzeitgedächtnis sind. Rechnen Sie zwischendurch 7 mal 13 und 6 mal 17. Schreiben Sie dann die Titel auf, an die Sie sich noch erinnern. Die gleiche Technik können Sie z. B. auch bei Namen anwenden, indem Sie sich dazu passende Bilder vorstellen.



Gedanken zum Schluss



Nur nicht persönlich nehmen! Immer wenn wir angegriffen werden, laufen wir Gefahr, die Fassung zu verlieren. Damit erreichen wir aber meist gar nichts. Mein Geheimrezept für solche Fälle: Nehmen Sie's nicht persönlich. Klingt einfach, ist aber gar nicht so leicht, Attacken nicht an sich heranzulassen. Trotzdem: Versuchen Sie, den Angreifer aus einer verständnisvollen übergeordneten Position zu sehen. „Ich bin die Stärkere. Ich hab's in der Hand, die Sache nicht eskalieren zu lassen.“ Stellen Sie sich doch einfach vor, Sie haben ein ausrastendes Kind vor sich. Dessen Verhalten nehmen Sie auch nicht persönlich.

Und noch ein Tipp: Wenn Ihnen das nächste Mal jemand quer kommt, sagen Sie sich in Gedanken „Niemand schafft es, dass ich mich schlecht fühle. Ich habe es in der Hand, wie ich reagiere.“ Dann sagen Sie, was Sie zu sagen haben. In der Regel hat die Denkpause schon dazu geführt, dass Sie besonnen antworten können.

Impressum

Zahnarzhelferin persönlich. Erfolgsideen für clevere Zahnarzhelferinnen. Das Extra zu „Zahnarzhelferin exklusiv“

PKV Printkompress Verlags GmbH • Karl-Theodor-Str. 70, 80803 München • Telefon 089 3004806, Telefax 089 3002047 • E-Mail: info@pkv-verlag.de
Internet: www.pkv-verlag.de • Geschäftsführer: Walter Egenberger, Dipl. oec. publ. • Herausgeber: PKV InformationsZentrum
Redaktion: Heidrun Polegek, Dipl.-Kffr. • Tim Egenberger, Dipl. Kfm., Dipl. Volksw.

Wiedergabe – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Einwilligung des Herausgebers. Alle Beiträge sorgfältig recherchiert, aber ohne Gewähr.