

### Praxisorganisationsberatung und mehr...

#### Ziel des Fortbildungsganges:

Viele Praxen haben festgefahrene Strukturen und sind sich dessen nicht bewusst. Beratungshinweise zu einfachen und bewährten Veränderungen können jedoch große positive Effekte für eine Praxis mit sich bringen.

Erlernen Sie in diesem praxisorientierten Fortbildungsgang grundlegendes Know-how für die Beratung von Arztpraxen, angefangen bei der Praxisorganisation über Personalführung bis hin zu strategischen und rechtlichen Themen.

Wir zeigen Ihnen alltagstaugliche Instrumente und konkrete Beratungsansätze auf, die Sie als Praxiscoach effektiv unterstützen.

#### **Ein Intensiv-Kurs in der Frielingsdorf-Akademie – die Abkürzung zum Erfolg!**

#### Zielgruppe (m/w):

Praxisberater/innen, Betriebswirte/Kaufleute im Gesundheitswesen, Ärzte, Medizinische Fachangestellte, Praxismanager/innen, Pharmareferenten, Pharma Key Account Manager.

Branchen-Newcomer, Insider mit Bedarf an Wissens-Update, Profis mit Wunsch nach Wissens-Abgleich und -Komplettierung.

#### Ablauf und Termine:

Max. 20 Teilnehmer, 3 Module (jeweils 2 bis 3 Tage ganztags), insgesamt 58 Unterrichtsstunden à 45 Minuten. Der Fortbildungsgang stellt eine Kombination aus Seminaren und Übungen dar und garantiert eine intensive und individuelle Vermittlung der Inhalte.

#### Nächste Termine:

Termine auf Anfrage

#### Zertifikat:

Die Fortbildung endet mit einem lehrgang-internen Test und IHK-Zertifikat.

#### Themen und Dozenten:

Die Dozenten sind Experten aus verschiedenen Bereichen des ambulanten Gesundheitswesens: Praxisberater, Juristen, Kommunikationstrainer u.a.

Unter anderem werden folgende Themen abgedeckt:

- Marketing
- Praxisstrategien und Kooperationsmöglichkeiten
- Kommunikation
- Medizinrecht

#### **Konditionen**

Fortbildungsgang € 3.100 (zzgl. MwSt.); Unterrichtsmaterialien, Prüfung und Seminar-Getränke sind im Preis enthalten. Verpflegung und Unterkunft auf eigene Kosten.

#### **Lehrinhalte u.a.**

- Teambildung und -zusammenhalt
- Zeit- und Selbstmanagement
- Konfliktmanagement
- Kooperationsmöglichkeiten
- Arzthaftungsrecht
- Beratung in der Praxis: Ablauf, Methoden, Strategien
- Vorbereitung Praxisabgabe
- Arzt-Praxis „Außer-Gewöhnlich“
- Werberecht

#### **Tipp**

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

In Nordrhein-Westfalen durch NRW-Bildungsschecks.

Sprechen Sie uns an!

#### **Ihr Zusatzvorteil**

Während der Fortbildung können Sie in kurzer Zeit ein wertvolles Netzwerk zu Dozenten und anderen Lehrgangsteilnehmern für Ihre künftige Tätigkeit als Praxiscoach knüpfen.



Anmeldung zur Fortbildung und weitere Informationen:



**Frielingsdorf Consult GmbH, Köln**  
**Frau Claudia König**  
**0221 / 139 836-63**  
**koenig@frielingsdorf.de**

Fortbildung in Kooperation mit:



Industrie- und Handelskammer  
zu Köln

Frielingsdorf Consult GmbH Hohenstaufering 48-54  
Tel. 0221 - 139 836-0 Fax 0221 - 139 836-65 info@frielingsdorf.de

50674 Köln  
www.frielingsdorf.de

## Anmeldeformular 2017/2018

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

- Fortbildungsgang „**Fachberater/in im amb. Gesundheitswesen (IHK)**“  
3.100,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Fortbildungsgang „**MVZ-Geschäftsführer/in (IHK)**“  
3.100,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Fortbildungsgang „**MVZ-Geschäftsführer/in (IHK) – Zahnmedizin**“  
3.100,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Fortbildungsgang „**Praxismanager/in (IHK) - Arztpraxis**“  
2.100,- 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 des Teilnehmers ist bis 30 Tage vor der Veranstaltung kostenfrei möglich. Bei späterer Kündigung werden 50% der Seminargebühr zurückerstattet. Mit Beginn der Seminarserie ist eine Rückerstattung von Seminargebühren nicht mehr möglich. Der Teilnehmer ist 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 (Vor-/Zuname) \_\_\_\_\_ Geb. am \_\_\_\_\_

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

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

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

\_\_\_\_\_  **Den AGB stimme ich zu!**  
(Ort, Datum, Unterschrift) (Bitte ankreuzen)

(Anmeldung bis 3 Wochen vor der Veranstaltung)

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen**

Für die Teilnahme an unseren Fortbildungsgängen, Kursen, 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 in Höhe von netto 150,- Euro 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.

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. Mit 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.

### **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 personen-bezogenen Daten für Zwecke der Lehrgangs- und Prüfungsabwicklung sowie der Speicherung für spätere Informationen einverstanden (§ 2 und 3 DSGVO).

### **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.

# **FRIELINGSDORF AKADEMIE**

© 2018

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

**Programm**

## Inhaltsverzeichnis

Grundlagen von Kommunikation und Service .....	3
Zeit- und Selbstmanagement .....	4
Der Außendienstmitarbeiter als Berater und Coach.....	5
Arzt-Praxis: „AUßER-GEWÖHNLICH“.....	6
Aus der Praxis für die Praxis .....	7
Arzt in eigener Praxis: Praxisstrategien und Kooperationsmöglichkeiten.....	8
Kommunikation: Teambildung, Teamzusammenhalt und Konfliktmanagement .....	9
Medizinrecht.....	10

## Kommunikation und Service als Erfolgsfaktoren der Arztpraxis

*Dr. Andrea Schuhmacher, Trainerin*

### → Die Arztpraxis als Dienstleistungsunternehmen

- Der Patient als Kunde: Servicequalität und Patientenzufriedenheit im Mittelpunkt
- Perspektivenwechsel: Die Praxis aus der Perspektive des Patienten
- Patientenorientierung: Patientenbedürfnisse und Erwartungen
- Patientenbeziehung: Maßnahmen zur Patientenbindung

### → Patientenorientierte Kommunikation

- Nonverbale Kommunikation: Mimik und Gestik im Umgang mit Patienten
- Die Kunst des aktiven Zuhörens
- Der Einsatz zielbezogener Fragetechniken
- Effekte positiver Formulierungen im Patientengespräch
- Patientenorientierte Sprache statt Killerphrasen
- Diskretion im Patientengespräch
- Patientengerechte Informationen
- Verständliche Auskünfte über Risiken

### → Patientenorientierte Kommunikation im Spezialfall

- Kommunikation und Service am Telefon
- Kommunikation mit „schwierigen“ Patienten
- Kommunikation mit verärgerten, reklamierenden Patienten

### Zeit- und Selbstmanagement

*Michaela Lückenotto, Trainerin*

Was macht erfolgreiches Management aus und welche Prinzipien sind hilfreich? Erkennen Sie unbewusste Muster und erkennen die Hintergründe für die Entstehung von „Last-minute-Situationen“.

Besonderheit: Überprüft die eigene Zeit- und Selbst-Planung und unterstützt Arztpraxen bei der Optimierung der internen Abläufe.

Nutzen:

- Stärkung der Leistungsfähigkeit und Motivation
- Konzentration auf das Wesentliche
- angemessener Umgang mit „Zeit“

Ziele:

- mehr Freude und Flexibilität
- mehr agieren, weniger reagieren
- Identifikation der Schlüsselaufgaben

Inhalte:

- Standortanalyse
- 7 Stufen zum besseren Zeitmanagement
- Zielplan

Methoden:

- Input
- Arbeitsblätter
- Umsetzungsaufgabe (Pilot-Praxis)

## Beratung in der Arztpraxis

*Dr. Andrea Schuhmacher, Trainerin*

- Beraterpersönlichkeit: Was benötigt ein guter Berater?
- Beratungsauftrag: Wer will was von wem?
- Beratungsprozess: Ablauf und Methoden der Beratung
- Beratungsgespräch: Kommunikationsstrategien des Beraters
- Fallbesprechung



### Arzt-Praxis: „AUßER-GEWÖHNLICH“

*Michaela Lückenotto, Trainerin*

Der zunehmende Wettbewerb fordert einen Drift in Richtung erfolgreiche Kommunikation und Schaffung einer Praxis-persönlichkeit. Aktuelle Trends zeigen, dass der persönliche, emotionale Faktor speziell bei der Patientenbindung die zentrale Rolle spielt. Legen Sie daher Wert auf eine professionelle Kommunikation und eine individuelle „Praxispersönlichkeit“. Patienten wollen positive Gefühle und eine persönliche Ansprache erleben!

Nutzen:

- Patientenbegeisterung und Weiterempfehlung
- Patientenbindung und Neugewinnung

Ziele:

- Weiterentwicklung der Praxis zur Marke
- Ausrichtung „kundenorientierter Service“
- Beratungs- und Versorgungserfolg steigern

Inhalte:

- „Praxis ER-LEBEN“
- wirkliche Patientenansprache
- Ausstattung und Infotainment
- Kommunikation: nach innen und außen

Methoden:

- IST-Analyse
- Zielplan
- praxiserprobte Beispiele und Möglichkeiten

## Aus der Praxis für die Praxis

*Wolfgang Schäffer, Takeda*

- Ein Tag in der Praxis
- Standortanalyse
- IST-Zustand
- Patientenbefragung
- Einzelgespräche mit Praxispersonal (Drs. + MFA)
- Protokollerstellung
- Entwicklung einer Konzeption
- TEAM-Building der Praxis
- TEAM-Besprechungen
- Einzelcoaching
- Umgang mit besonderen Praxis-Situationen

## Arzt in eigener Praxis: Praxisstrategien und Kooperationsmöglichkeiten

*Stefan Hoch, Frielingsdorf Consult*

### → **Niederlassung**

- Zulassung und Bedarfsplanung
- Praxisneugründung, Praxiserwerb oder Anstellung
- Verdienstmöglichkeiten
- Praxisformen: Vor- und Nachteile
- Praxiswertermittlung
- Konzeptionelle Regelungen und Formalitäten

### → **Strategische Praxisführung**

- Aktuelle Lage im dt. Gesundheitswesen
- Strategische Optionen für Praxisinhaber: Wachstum oder Kooperation

### → **Vorbereitung der Praxisabgabe**

- Zeitplan
- Vorbereitung der Praxisabgabe
- Gewinnung eines Nachfolgers
- Möglichkeiten der Zulassungsübertragung

## Praxis-Teamwork

*Dr. Andrea Schuhmacher, Trainerin*

- **Wie Teams „ticken“: Teampsychologie und Teamentwicklung**
- **Team-Motivation: Was Praxismitarbeiter/innen wirklich motiviert**
- **Teamführung: Praktikable Instrumente für den Praxisalltag**
- **Turbulenzen im Praxisteam: Prävention und Handlungsoptionen bei Konflikten im Team**
- **Personalauswahl: Wie Sie Mitarbeit/erinnen finden, die ins Praxisteam passen**

## Medizinrecht

*Dr. Ingo Pflugmacher, Rechtsanwaltskanzlei Busse & Miessen*

- Das Berufsrecht der Ärzte
- Die Teilnahme an der vertragsärztlichen Versorgung
- Abrechnung und Regresse
- Ärztliche Kooperationen und Praxiskauf
- Grundzüge des Arzthaftungsrechts
- Ärztliches Werberecht