

ZFA.

Dein Wissensabo



 Zahlungsausfälle vermeiden und richtig handeln

 Pflicht zur Unterweisung in Zahnarztpraxen

 So verhindern Sie Mobbing im Praxisteam

Juli/August 2025

 Persönlich

Ihr Mindset-Boost für mehr Lebensfreude

Save the Date:
Ihre
Sprechstunde zu
Praxismanagement
und QM
mit Iris Schluckebier
am 25.08.2025



Editorial



Liebe Leserin, lieber Leser,

herzlich willkommen in Ihrem neuen Wissensabo und zu Ihrer ersten Ausgabe im neuen Format: **ZFA. Dein Wissensabo!**

Ab sofort erwartet Sie noch mehr geballtes Wissen, viel Flexibilität und hilfreiche Unterstützung für Ihren Praxisalltag, als Sie es bislang gewohnt waren. Aus Ihrem bisherigen Abo ist ein modernes Wissensabo geworden, das Print und Digital vereint – damit Sie genau die Informationen bekommen, die Sie brauchen. Sie erhalten bewährte Inhalte in Form von Beiträgen zu Praxismanagement & QM, Abrechnung, Kommunikation & Führung, Medizinwissen und persönlicher Weiterentwicklung, die Sie bei der Bewältigung Ihres Praxisalltags und Ihren täglichen beruflichen Herausforderungen unterstützen. Und das ist bei Weitem noch nicht alles!

Neu für Sie: Mit Ihrem persönlichen Zugang zum Lerncampus eröffnen sich Ihnen ganz neue Möglichkeiten! Im Lerncampus finden Sie:

- ✓ Online-Seminare – live oder flexibel als Aufzeichnung
- ✓ Online-Sprechstunden mit Expertinnen zu Abrechnung und Praxismanagement & QM
- ✓ Praktische Downloads und Arbeitshilfen
- ✓ Aktuelle Online-Updates für Ihren Praxisalltag
- ✓ Und vieles mehr

Damit Sie den Lerncampus ab Juli nutzen und auf das gesamte Angebot zugreifen können, benötigen wir Ihre E-Mail-Adresse und Ihren Vor- und Nachnamen. So können wir Ihnen Ihre persönlichen Log-In-Daten rechtzeitig zusenden.

Bitte schicken Sie mir Ihre Infos an: info@pkv-institut.de

1. Ihre E-Mail-Adresse (für Ihren Zugriff auf den Lerncampus)
2. Ihren Vor- und Nachnamen (für Ihren Zugriff auf den Lerncampus und Ihre Zertifikate)
3. Ihren Praxisnamen bzw. Ihren Nachnamen und Ihre Postleitzahl (am besten so, wie auf dem Umschlag, dann können wir Sie ganz einfach im System finden). Vielen Dank!

Wir freuen uns, Sie mit Ihrem neuen Wissensabo noch besser im Praxisalltag unterstützen zu dürfen. Entdecken Sie jetzt den Lerncampus und lassen Sie sich von den vielen Möglichkeiten überraschen!

Viel Freude beim Lesen und Lernen wünscht Ihnen

Iris Schluckebier

Expertin für Praxis- und Qualitätsmanagement

Impressum

ZFA. Dein Wissensabo

PKV Institut GmbH

Goethestraße 66, 80336 München

Telefon: 089 452 28 09-0, Fax: 089 452 28 09-50

E-Mail: info@pkv-institut.de, Internet: www.pkv-institut.de

Geschäftsführung: Katrin Egenberger, Tim Egenberger, Anna Elberskirch; Redaktion: Angelika Rodatus, Silke Uhlemann

Erscheinungsweise: 6 Ausgaben im Jahr (ZKZ 070242)

© 2025 PKV Institut

Alle Rechte vorbehalten. Wiedergabe – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Einwilligung des Herausgebers. Alle Beiträge sorgfältig recherchiert, aber ohne Gewähr. Die Nutzung der Inhalte dieses Werkes für Text und Data-Mining im Sinne des § 44b UrhG ist ausdrücklich vorbehalten (§ 44b Abs. 3 UrhG) und daher verboten. Die Inhalte dieses Werkes dürfen nicht zur Entwicklung, zum Training und/oder zur Anreicherung von KI-Systemen, insbesondere von generativen KI-Systemen, verwendet werden.

Das PKV Institut ist einzig MFAs, ZFAs und Praxisteams verpflichtet. Gemäß dem Unternehmensmotto „Nah an der Praxis. Nah am Leben“ bietet das PKV Institut Weiterbildungen und Informationen an, damit Praxismitarbeitende ihr volles Potenzial im Berufsleben ausschöpfen können.

Sie sind in finanziellen Schwierigkeiten? Melden Sie sich bei uns – mithilfe unseres **Solidaritätsfonds** unterstützen wir Ihr Abo gerne!

Bildnachweis S. 1: Shutterstock © carlesmiro, S. 4: © A. Knauber, S. 6: © Freepik, S. 7: Freepik © Pressfoto, S. 8/9: © Freepik, S. 10: Freepik © Holiak, S. 11: Freepik © Wavebraek Media, S. 12: Shutterstock © puy_bunny, S. 13: © Freepik, S. 14: © Freepik, S. 15: Freepik © armmpyica

Unsere Mission: Nah an der Praxis. Nah am Leben.

Folgen Sie uns auf Social Media:

@pkvinstitut

@pkvinstitut

Was gibt es Neues im Lerncampus?



Online-Sprechstunden

Abrechnungsfragen im August

Mit Jana Brandt

05.08.2025 | 19.08.2025

jeweils von 18 bis 19 Uhr

Praxismanagement und QM

Mit Iris Schluckebier

25.08.2025 von 19 bis 20 Uhr



Online-Seminare

Save the Date: Diese Online-Seminare im Juli und August sollten Sie nicht verpassen:

Do. 03.07.2025 | 18:30–20:00 Uhr
Hygienepflichtschulung nach RKI-/KRINKO-Richtlinien (Teil 2)

Praktische Umsetzung mit Andrea Knauber

Mi. 13.08.2025 | 18:30–20:00 Uhr
Arbeitsschutz in der Praxis – die jährliche Unterweisung leicht gemacht
Mit Robert Mackiewicz

DMi 20.08.2025 | 18:30–20:00 Uhr
Mit diesen Verträgen für gesetzlich und privat Versicherte liegen Sie richtig
Mit Jana Brandt



Online-Updates

Thema am 1. Juli

„Wie Sie Ihre Patientinnen und Patienten motivieren, ihre Therapieziele zu erreichen“

von Angelika Rodatus

Thema am 1. August

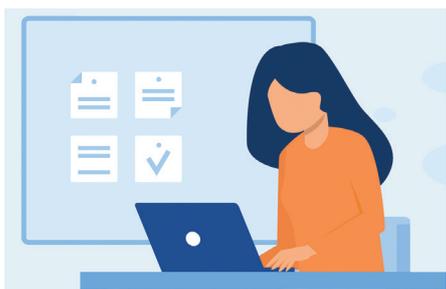
„Gewonnen wird im Kopf: Was Sie wirklich beeinflussen können – und was nicht“

von Dajana Schmidt



Downloads

Test: Ist Ihr Praxisteam anfällig für Mobbing?
Checkliste: Gewaltprävention in der Arztpraxis
Diagnose „ur“ richtig stellen



Was Sie in Ihren nächsten Ausgaben September/Oktober erwartet:

Schwerpunktthema:

Persönlichkeitstypen im Team besser verstehen

Weitere Themen:

Zeitfressern auf der Spur

Jugendarbeitsschutz: Was gibt es zu beachten?

Umgang mit Fake News

Themenausgabe: 18. Deutscher MFA-Tag & ZFA-Tag 2025

Praxishygiene nach RKI-/KRINKO-Richtlinien: Interview mit Hygieneexpertin Andrea Knauber



Andrea Knauber
Zertifizierte Praxismanagerin
und QMB

Was motiviert Sie, Praxisteams im Bereich Hygiene weiterzubilden?

Als zertifizierte Praxismanagerin und Expertin im Bereich QM-Hygiene etabliere ich QM-Systeme in Arzt- und Zahnarztpraxen. Ein großer Motivationsfaktor für meine selbstständige Tätigkeit ist die Sicherheit für das Team und für die Patientinnen und Patienten. Außerdem ist es mir wichtig, Praxen rechtzeitig fit für Begehungen zu machen. So bewahre ich sie vor Schließungen, finanziellen Ausfällen und Bußgeldern.

Was sind typische Hygienefallen in der Praxis, die oft übersehen werden?

Händedesinfektionsmittelspender: Das Händedesinfektionsmittel wird in Praxen oft nur nachgefüllt oder aufgefüllt. Damit züchten wir multi-resistente Keime.

Wichtig: Die Spender müssen aufbereitet werden. Entnehmen Sie das leere Gebinde und spülen Sie das Steigrohr mit Desinfektionsmittel aus. Praktisch: die Verwendung von Einmalgebinden.

Hände der Mitarbeitenden: Künstliche Fingernägel, lackierte Fingernägel, Schmuck (auch der Ehering) und Uhren sind tabu. Arme und Unterarme müssen bis zum Ellenbogen desinfizierbar sein.

Tastaturen und Tablets: In vielen Praxen wird die Anamnese digital mithilfe eines Tablets durchgeführt. Das Gerät muss nach jeder Nutzung durch eine Patientin oder einen Patienten desinfiziert werden (Husten, Niesen, Keime).

Auch die Tastaturen in Behandlungszimmern sind Keimträger. Hier lagert sich der Spraynebel ab, der durch die zahnärztliche Behandlung entsteht. Tastaturen müssen deshalb ebenfalls nach jedem Patientenkontakt desinfiziert werden. Zur Erleichterung gibt es Hygienetastaturen oder Abdeckungen.

Was sind die Grundregeln einer vorschriftsmäßigen Händedesinfektion?

Wann waschen: Hände müssen grundsätzlich gewaschen werden, wenn Sie zur Arbeit kommen, wenn die Hände verschmutzt sind, wenn Sie zur Toilette waren und wenn Sie die Praxis verlassen.

Wann desinfizieren: Desinfizieren Sie Ihre Hände vor und nach jedem Patientenkontakt, immer wenn Sie Kontakt mit potenziell infektiösem Material haben und bevor Sie Einmalhandschuhe anziehen bzw. nachdem Sie diese ausgezogen haben.

Welche Menge: Benetzen Sie die Hände komplett und desinfizieren Sie diese so lange, bis Ihre Hände ganz trocken sind. Vergessen Sie nicht Daumen, Zwischenräume der Finger, Fingerspitzen und Handgelenke. Erst dann ziehen Sie die Einmalhandschuhe an. Trocknen Sie Ihre Hände nie ab, auch nicht mit Papier.

Wie kann das Thema Hygiene in das Qualitätsmanagement einer Praxis eingebunden werden?

Für alle hygienischen Vorgänge in der Praxis sind Arbeitsanweisungen (AA) notwendig. Dokumentieren Sie die Hygieneschritte in Ihren AAs am besten mit Fotos und/oder Videos. Das ist für die Nutzerin oder den Nutzer besser und schneller zu verstehen als ein langer Text. Auf YouTube gibt es viele Videos von Herstellern, die Sie herunterladen und in Ihr QM verlinken können.

Digitales QM: Es gibt Programme, in denen Sie Texte, Fotos und Videos eingeben und daraus einen QR-Code erzeugen können. Im entsprechenden Praxisraum finden die ZFAs diesen QR-Code und scannen ihn mit einem Tablet oder dem Praxishandy ein. Sofort haben sie alle relevanten AAs und Checklisten vorliegen, ohne in einem Ordner nachblättern zu müssen.

Eine weitere digitale Möglichkeit: Sie geben die Herstellerangaben eines Medizinprodukts in ChatGPT ein und beauftragen die KI, Ihnen eine AA in tabellarischer Form zu erstellen. Dann brauchen Sie das Ergebnis nur noch in Ihr QM zu integrieren. Fertig. Achtung: Hier niemals Praxis- oder Patientendaten eingeben!



Wenn Sie noch tiefer in dieses Thema einsteigen wollen, dann schauen Sie sich die Aufzeichnung von Andrea Knaubers Online-Seminar zum Thema „Hygiene-pflichtschulung nach RKI-/KRINKO-Richtlinien (Teil 2): Praktische Umsetzung“ vom 03.07.2025 an. Die Aufzeichnung finden Sie im Lerncampus.



Wie Sie mit Zahlungsausfällen umgehen und sie von vorneherein vermeiden

Häufige Zahlungsausfälle von Privatpatientinnen und -patienten oder von Kassenpatientinnen und -patienten, die außervertragliche Leistungen in Anspruch nehmen, können die Liquidität einer Zahnarztpraxis gefährden. Deshalb ist es wichtig, dass Rechnungen möglichst pünktlich beglichen werden.

In der Regel ist davon auszugehen, dass die meisten säumigen Zahlerinnen und Zahler die Begleichung der Rechnung vergessen haben oder noch auf die Erstattung der Krankenversicherung warten. Einige zweifeln die Höhe der berechneten Leistungen an oder sind unzufrieden mit der Behandlung. Oder sie sind aufgrund finanzieller Engpässe nicht in der Lage, den Betrag zum fälligen Zeitpunkt zu begleichen.

So beugen Sie Zahlungsausfällen wirksam vor

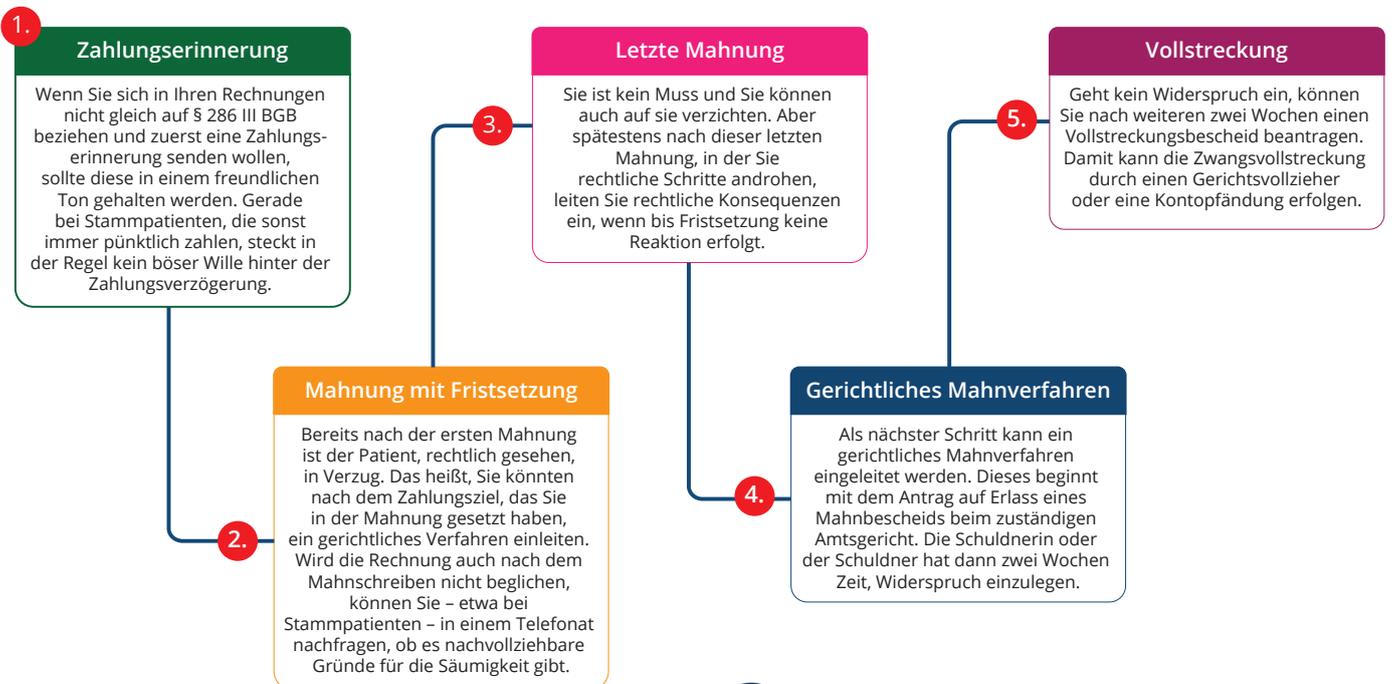
Schon vor der Leistungserbringung können Sie einiges tun, um Zahlungsverzögerungen oder Ausfälle zu vermeiden:

- **Klare Zahlungsmodalitäten:** Stellen Sie sicher, dass den Patientinnen und Patienten klar ist, dass für die folgende Untersuchung oder Behandlung Kosten anfallen und wie hoch diese sind.
- **Achtung bei außervertraglichen Leistungen:** Laut BMV-Z dürfen Zahnarztpraxen von gesetzlich Versicherten nur dann Geld für Privatleistungen verlangen, wenn sie vor der Behandlung auf die voraussichtlichen Kosten hinweisen und die Patientinnen und Patienten schriftlich zugestimmt haben.
- **Zuzahlungen:** Hat die GKV-Patientin bzw. der GKV-Patient Zuzahlungen zu leisten, müssen Sie auch hier eine Unterschrift vor Beginn der Behandlung einholen.

- **Vorauszahlung oder Teilzahlung:** Besonders bei kostenintensiven Behandlungen können Praxen auch die Möglichkeit einer Voraus-, Teil- oder Ratenzahlung anbieten.
- **Bonitätsprüfung:** In bestimmten Fällen kann es sinnvoll sein, vor einer teuren Behandlung eine Bonitätsprüfung der betreffenden Person durchzuführen.
- **Direkte Abrechnung:** Wenn die Patientinnen und Patienten Leistungen direkt in der Praxis bar oder mit EC-Karte bezahlen, können sie die Begleichung zu Hause nicht vergessen.
- **Richtiges Zahlungsziel:** Laut GOZ muss eine Rechnung sofort nach Erhalt beglichen werden. Wenn Sie auf Ihre Rechnungen den Zusatz schreiben, dass 30 Tage nach Fälligkeit § 286 III BGB in Kraft tritt, greift der Verzug nach 30 Tagen sofort und Sie brauchen keine Erinnerung zu schicken, bevor Sie Mahngebühren berechnen.

Wenn der rechtliche Weg notwendig wird

Säumige Zahlungen einzufordern, kann sehr zeitaufwendig sein. Spezielle Abrechnungsstellen, Steuerberatungskanzleien oder Inkasso-Services können diese Aufgabe gegen Gebühr übernehmen. Muss ein Mahnvorgang eingeleitet werden, ist es wichtig, sich genau an die vorgesehenen rechtlichen Schritte zu halten:



Der Virchowbund hält einige Tipps und Textvorlagen rund um die Rechnungsstellung und das Mahnwesen bereit.
Infos unter: www.virchowbund.de
Suchwort: Mahnungen



So verhindern Sie Mobbing im Praxisteam

Mobbing ist ein weitverbreitetes Problem, das schwerwiegende Folgen für Betroffene haben kann. Besonders häufig kommt Mobbing in einem Arbeitsumfeld vor, das sehr stressbelastet ist – ein Umstand, der auch in Praxisteams das Risiko für einen ungesunden Umgang miteinander erhöht.

Diese Formen kann Mobbing am Arbeitsplatz annehmen

- Verbale Angriffe wie Beleidigungen oder Drohungen
- Soziale Isolation durch Ausschluss aus Gesprächen oder Gruppenaktivitäten
- Ständige Kritik und unfaire Herabwürdigung der Arbeit
- Sabotieren der Arbeit durch Vorenthalten wichtiger Informationen oder gezielte Behinderungen der Aufgaben
- Psychischer Druck durch Verbreitung von Gerüchten und Auslachen und Erniedrigung vor Dritten

Diese Beschreibung von Mobbing zeigt: Nicht jede Unstimmigkeit im Team, nicht jede Meinungsverschiedenheit und auch nicht jeder Konflikt stellen gleich Mobbing dar. Der Tatbestand Mobbing ist vor allem dann erfüllt, wenn ein solches Verhalten gegenüber einer Person zielgerichtet und über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten wird.

7 goldene Regeln im Team: So können Sie Mobbing vorbeugen

Um der Entstehung von Mobbing entgegenzuwirken, sind alle Praxisteammitglieder gefordert. Folgende Teamgrundsätze sollten von allen anerkannt werden:

1. **Wir sprechen miteinander:** ... und nicht übereinander. Wer ein Problem in der Verhaltensweise von anderen sieht, spricht das direkt an, möglichst sachlich und unter vier Augen. Sehen Sie dabei von Schuldzuweisungen ab und suchen Sie stattdessen konkrete Lösungswege. Regelmäßige Feedbackgespräche zwischen Praxisleitung und Mitarbeitenden helfen, Spannungen frühzeitig zu erkennen.
2. **Wir behandeln uns respektvoll:** Niemand wird aufgrund seines Äußeren, seines Lebensstils oder seines Privatlebens negativ beurteilt. Auch die Verbreitung von Spekulationen und Gerüchten über eine abwesende Person ist tabu. Praxisleitungen leben eine wertschätzende und respektvolle Kommunikationskultur vor.
3. **Wir können Fehler eingestehen:** Bei allen geht mal was im Arbeitsalltag daneben. Sie sollten Ihre Fehler zugeben dürfen, ohne dafür verurteilt zu werden. Stattdessen wird gemeinsam überlegt, wie das Versäumnis behoben und zukünftig verhindert werden kann.
4. **Wir schauen hin:** Team- und Ausbildungsleitende bleiben immer aufmerksam, um Demotivation, Probleme und Konflikte im Team frühzeitig zu erkennen. Sie verteilen Aufgaben, Arbeitszeiten und Verantwortlichkeiten fair, um Konkurrenzdenken und Neid vorzubeugen.
5. **Wir nehmen uns ernst:** Wenn jemand aus dem Team anspricht, dass sie oder er sich von anderen ungerecht behandelt oder ausgegrenzt fühlt, wird das nicht heruntergespielt. Vielmehr überlegen die Beteiligten zusammen mit einer Vertrauensperson, wie sie die Situation in Zukunft verbessern können. Hier übernehmen auch Vorgesetzte eine wichtige Rolle.
6. **Wir loben uns gegenseitig:** Nicht nur die Praxisleitung spricht regelmäßig Lob gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus. Auch wir Kolleginnen und Kollegen untereinander sparen nicht mit gegenseitiger Anerkennung und Wertschätzung für gute Arbeit. Das reduziert Konkurrenzdenken.
7. **Wir stärken den Teamgeist:** Teambuilding-Maßnahmen, wie gemeinsame Aktivitäten oder Workshops, stärken den Zusammenhalt. Regelmäßige Teammeetings bieten Raum für offene Kommunikation und Problemlösungen.



Hilfe bei Mobbing

- Malteser: 116 111, Montag bis Samstag von 14 bis 20 Uhr
www.malteser.de/aware/hilfreich/mobbing-hilfe-fuer-betroffene.html
- Weisser Ring: Opfer-Telefon 116 006, täglich von 7 bis 22 Uhr
www.weisser-ring.de/hilfe-fuer-opfer/opfer-telefon
- Telefonseelsorge: 0800 111 0 111 oder 0800 111 0 222
www.telefonseelsorge.de



Mobbing im Praxisteam: So handeln Sie richtig

Typisch für Mobbing ist, dass es nicht einfach aufhört, sondern im Laufe der Zeit schlimmer wird, um eine Reaktion bei der gemobbten Person herauszukitzeln. Zudem wirkt Mobbing „ansteckend“, plötzlich steigen auch bisher unbeteiligte Personen in den Prozess mit ein. Dauert diese Situation zu lange an, steigt für die Betroffenen das Risiko, psychische Erkrankungen wie Angststörungen zu entwickeln.

So können Sie reagieren, wenn Sie das Gefühl haben, von Mobbing betroffen zu sein

Setzen Sie Grenzen: Reagieren Sie sofort auf grenzüberschreitende Äußerungen oder Schikanen. Stellen Sie klar, dass Sie dieses Verhalten nicht hinnehmen.



Suchen Sie sich Unterstützung in der Praxis: Wenden Sie sich an andere vertrauenswürdige Teammitglieder, die Praxismanagerin, den Praxismanager oder die Praxisleitung und bitten Sie um Hilfe.

Notieren Sie die Vorfälle: Hat das Mobbing bereits Fahrt aufgenommen, ist es wichtig, dass Sie alle diesbezüglichen Vorkommnisse mit Datum und Uhrzeit aufschreiben. Notieren Sie außerdem, wie sich das Mobbingereignis zugetragen hat.

Suchen Sie Hilfe bei Experten: In Deutschland gibt es eine Reihe von kostenlosen Beratungsangeboten für von Mobbing Betroffene (siehe Kasten vorherige Seite).

Prüfen Sie rechtliche Schritte: In schweren Fällen von Mobbing kann eine juristische Beratung sinnvoll sein.

So können Sie als Praxisteam handeln, wenn Mobbing aufgetreten ist

Ein schnelles und konsequentes Vorgehen ist essenziell, um im Falle von Mobbing Schaden für Betroffene und das gesamte Team abzuwenden.

Diese Maßnahmen können Sie gemeinsam einleiten:

- Nehmen Sie Meldungen von Kolleginnen und Kollegen, die sich gemobbt fühlen, ernst. Führen Sie mit der betroffenen Kollegin bzw. dem betroffenen Kollegen ein vertrauensvolles Gespräch unter vier Augen. Zeigen Sie Verständnis und bieten Sie Unterstützung an.

- Beziehen Sie die verantwortlichen Personen in der Praxis (Praxisleitung) ein, damit diese eingreifen können. Eine neutrale Untersuchung ist wichtig, um Fairness zu gewährleisten.
- Es ist ratsam, ein klärendes Gespräch mit allen Beteiligten unter professioneller Moderation zu führen. Externe Mediatorinnen, Mediatoren oder Coaches können helfen, Lösungen zu erarbeiten und das Arbeitsklima nachhaltig zu verbessern.
- Auch nach der Klärung des Falls ist es wichtig, die betroffene Person weiter zu begleiten. Dies kann durch regelmäßige Gespräche oder Unterstützungsangebote geschehen. Fördern Sie generell offene Gespräche und schaffen Sie anonyme Rückmeldemöglichkeiten. Führen Sie Konfliktlösungsstrainings oder Teambuilding-Maßnahmen durch.
- Formulieren Sie klare Richtlinien gegen Mobbing und achten Sie darauf, diese gemeinsam konsequent umzusetzen.



Prima Klima im Team

Wollen Sie mehr zum Thema Konflikte und Mobbing im Team erfahren? Dann besuchen Sie das Online-Seminar der Coaching-Expertin und Trainerin Christiane Fleißner-Mielke am 04.09.2025 von 18:30 bis 20:00 Uhr: **Prima Klima im Team – so kommen Sie Konflikten zuvor.**



Download

Test: Ist Ihr Praxisteam anfällig für Mobbing?

Wenn Sie das herausfinden möchten, machen Sie den Test!

Diesen Test können Sie als Download im Lerncampus herunterladen.

Warum eine Zahnarztpraxis Unterweisungen und arbeitsmedizinische Vorsorge durchführen muss

Als Zahnmedizinische Fachangestellte haben Sie in Ihrer Praxis regelmäßig mit Biostoffen (z. B. Krankheitserregern) und Gefahrstoffen (z. B. Desinfektions- und Reinigungsmitteln) zu tun. Aus diesem Grund ist Ihre Praxisleitung verpflichtet, Sie im sicheren Umgang mit diesen Stoffen zu unterweisen. Zudem muss sie Ihnen eine arbeitsmedizinische Vorsorge anbieten, sofern Ihre Tätigkeiten mit besonderen Gefährdungen verbunden sind.

Gefährdungsbeurteilung und Betriebsanweisungen

Welche Bio- und Gefahrstoffe sowie Tätigkeiten in Ihrer Zahnarztpraxis konkret eine Rolle spielen, ergibt sich aus der Gefährdungsbeurteilung nach § 5 ArbSchG, die Ihr Arbeitgeber verpflichtet ist zu veranlassen. Jede Praxis muss regelmäßig ihre individuelle Gefährdungsbeurteilung durchführen, um spezifische Gefahren für Mitarbeitende zu identifizieren.

Auf dieser Grundlage müssen Betriebsanweisungen erstellt werden, um sicherzustellen, dass Sie als ZFA bei Ihren Tätigkeiten geeignete Schutzmaßnahmen ergreifen können. Diese Anweisungen können als eigenständige Dokumente oder als Teil Ihres QM (z. B. Arbeitsanweisungen oder Prozessbeschreibungen) in der Zahnarztpraxis vorliegen.

Tipp: Für Gefahrstoffe lassen sich die aktuellen Betriebsanweisungen häufig aus den Sicherheitsdatenblättern der Hersteller ableiten oder direkt bei diesen anfordern.

Rechtskonforme Unterweisungen

Eine Unterweisung der Mitarbeitenden in einer Zahnarztpraxis muss folgende Kriterien erfüllen:

- **Verständlichkeit:** Sie muss in einer für Sie verständlichen Form und Sprache erfolgen.
- **Zeitpunkt:** Neue Mitarbeitende müssen vor Aufnahme der Tätigkeit mündlich und arbeitsplatzbezogen unterwiesen werden.
- **Regelmäßigkeit:** Mindestens einmal jährlich ist eine Wiederholung der jeweiligen Unterweisung für alle betroffenen Mitarbeitenden erforderlich.
- **Besondere Anlässe:** Auch bei einem Arbeitsplatzwechsel, neuen Gefährdungen, Rückkehr nach Krankheit oder Elternzeit ist eine aktuelle Unterweisung notwendig.
- **Dokumentation:** Zeitpunkt und Inhalte der Unterweisung müssen schriftlich festgehalten werden.
- **Bestätigung:** Die Unterwiesenen müssen die Teilnahme an der Unterweisung schriftlich bestätigen.

Tipp: Gehen Sie bei den Unterweisungen gemeinsam Ihre Gefahrstoffe und die dazugehörigen Sicherheitsdatenblätter durch. So bleibt Ihre Unterweisung praxisnah und sinnvoll.

Arbeitsmedizinische Vorsorge und Impfungen

Gesetzliche Grundlage für die arbeitsmedizinische Vorsorge ist die Verordnung zur arbeitsmedizinischen Vorsorge (Arb-MedVV). Diese darf nur durch eine Ärztin bzw. einen Arzt mit der Zusatzbezeichnung „Betriebsmedizin“ oder eine Fachärztin bzw. einen Facharzt für Arbeitsmedizin durchgeführt werden. Wichtig: Die Person, die arbeitsmedizinische Vorsorge durchführt, darf nicht Ihr Arbeitgeber und nicht Ihnen gegenüber weisungsbefugt sein. Als ZFA haben Sie freie Arztwahl.

Ablauf der arbeitsmedizinischen Vorsorge:

1. Ärztliches Beratungsgespräch mit Betriebsärztin oder Betriebsarzt, inklusive Anamnese und Arbeitsanamnese.
2. Gegebenenfalls körperliche oder klinische Untersuchungen (sofern erforderlich und nicht von Ihnen abgelehnt).

Die 3 Formen der arbeitsmedizinischen Vorsorge:

- **Pflichtvorsorge:** Diese muss durchgeführt werden, wenn Ihre Tätigkeit mit besonderen Gefahren verbunden ist, z. B. bei Röntgenarbeiten oder erhöhtem Infektionsrisiko (z. B. HBV/HCV). Eine Teilnahme ist für alle betroffenen Beschäftigten (ZFAs, angestellte Zahnärztinnen und -ärzte, Auszubildende, Reinigungskräfte) verpflichtend.
- **Angebotsvorsorge:** Wird bei gefährdenden Tätigkeiten angeboten, aber Sie können selbst entscheiden, ob Sie sie wahrnehmen wollen. Ein Beispiel ist das Arbeiten mit flüssigkeitsdichten Handschuhen über zwei Stunden täglich.
- **Wunschvorsorge:** Falls Sie Tätigkeiten mit potenziellen Gesundheitsrisiken ausführen, können Sie auf Wunsch eine Vorsorgeuntersuchung erhalten.

Fazit: Der Umgang mit Bio- und Gefahrstoffen birgt Gesundheitsgefahren für Sie. Halten Sie sich deshalb an alle vorgeschriebenen Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen und tragen Sie so aktiv zu Ihrer eigenen Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz bei.



Arbeitsschutz in der Zahnarztpraxis

Wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen wollen, dann besuchen Sie am 13.08.2025 von 18:30 bis 20:00 Uhr das Online-Seminar des Arbeitssicherheitsexperten Robert Mackiewicz:

Arbeitsschutz in der Praxis – die jährliche Unterweisung leicht gemacht.

Optimieren Sie Wartezeiten mit Digitalisierung und Effizienz

Lange Wartezeiten sind einer der häufigsten Gründe, warum Patientinnen und Patienten unzufrieden mit einer Praxis sind. Sind längere Wartezeiten in Ihrer Zahnarztpraxis an der Tagesordnung, gibt es noch Optimierungsbedarf.



Das Statistikportal Statista hat Patientinnen und Patienten gefragt, wie lange sie bei ihrem letzten (Zahn-)Arztbesuch gewartet haben.

Das Ergebnis:

- 43 Prozent warteten bis zu 15 Minuten,
- 24 Prozent bis zu 30 Minuten,
- 10 Prozent sogar bis zu 60 Minuten.

Je länger die Wartezeit dauert, desto unangenehmer ist es für die Patientinnen und Patienten. Viele sind angespannt und unsicher, leiden vielleicht unter akuten Zahnschmerzen oder haben einen Anschlusstermin. Sie als Praxisteam werden in der Folge vermehrt mit Beschwerden und Gereiztheit konfrontiert. Kommen in der Zahnarztpraxis häufiger lange Wartezeiten vor, spricht sich das herum und kann zu einer sinkenden Patientenanzahl führen.

Setzen Sie auf Digitalisierung. Durch die Nutzung digitaler Tools können Sie viele Aufgaben, die innerhalb der Zahnarztpraxis erledigt werden, auslagern.

Onlineterminbuchung. Rund die Hälfte der Deutschen hat schon mal einen (Zahn-)Arzttermin online vereinbart. Davon möchten 73 Prozent nicht mehr auf dieses Angebot verzichten, 27 Prozent suchen sich sogar ihre (Zahn-)Arztpraxis gezielt danach aus, so der Digitalverband Bitkom. Die Onlineterminbuchung kann sowohl über einen externen Anbieter als auch über ein eigenes Terminvergabe-Tool organisiert werden. Für die Zahnarztpraxis bedeutet das in erster Linie deutlich weniger Telefonanrufe, um

Termine zu vereinbaren, zu ändern oder abzusagen. Erinnerungsservices per SMS oder Mail reduzieren Terminausfälle.

Dokumente online ausfüllen. Wenn Sie auf Ihrer Internetseite beispielsweise die Anamnesebögen zum Download bereitstellen, können die Patientinnen und Patienten diese bereits zu Hause ausfüllen. So geht die Aufnahme schneller.

Sorgen Sie für ein effektives Zeitmanagement. Vor allem strukturelle Änderungen können einen Effekt erzielen.

Behandlungsdauer richtig einschätzen. In der zahnärztlichen Praxis kann die voraussichtliche Behandlungsdauer relativ gut eingeschätzt werden. Schließlich steht meistens schon vorher fest, ob es um eine reine Vorsorgeuntersuchung oder um eine bestimmte Behandlung geht. Bestimmt hat Ihre Zahnarztpraxis für die jeweiligen Termine bereits feste Zeitspannen eingeplant. Wenn es dennoch häufiger zu Wartezeiten kommt, könnten diese jedoch zu knapp oder nicht realistisch berechnet sein. Prüfen Sie in diesem Fall Ihre Terminplanung noch einmal kritisch.

Für Patientinnen und Patienten, bei denen bekannt ist, dass die Behandlung beispielsweise aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen länger dauert, sollte ein Vermerk in der Patientenakte auf eine verlängerte Termindauer hinweisen.

Puffer einplanen. Werden die Termine ohne Pause geplant, bringt ein Notfall

oder ein unerwartetes Ereignis bereits alles durcheinander. Gerade nach dem Wochenende oder nach Feiertagen können Schmerzpatientinnen und -patienten spontan Hilfe benötigen. Reservieren Sie daher gezielt einige Zeitfenster, um flexibel auf solche Vorkommnisse reagieren zu können.

Auf Stoßzeiten reagieren. In den meisten Praxen ist zu den immer gleichen Zeiten viel los, etwa kurz vor/nach Weihnachten, Ostern usw. Verteilen Sie planbare Untersuchungen in die Zeiten, in denen bei Ihnen „Flaute“ ist. Als Terminpraxis können Sie solche ungünstigen Verteilungen beeinflussen.

Rechtzeitig starten. Wenn der erste Termin um 8 Uhr vergeben wird, sollte das gesamte Praxisteam zu diesem Zeitpunkt arbeitsbereit sein. Wenn dann erst Computer hochgefahren und Behandlungsmaterial bereitgelegt werden, kommt es bereits vor dem ersten Termin zu Verzögerungen. Hier ist nicht nur die Pünktlichkeit der Mitarbeitenden, sondern auch die der Zahnärztinnen und -ärzte gefragt.

Gute Kommunikation. Kommt es trotz guter Planung doch einmal zu längeren Wartezeiten für Ihre Patienten, sollten Sie ihnen kurz Bescheid geben. Erwähnen Sie den Grund (z. B. Notfall oder Computerausfall) und geben Sie eine Einschätzung, wie lange es etwa noch dauert. Mit diesen Informationen reagieren Wartende häufig verständnisvoller und geduldiger.



Retention: Vorsicht mit der Diagnose „ur“

Die Diagnose „ur“ ist meist eng mit der Zahnersatzversorgung verknüpft. Unzureichende Retention bedeutet, dass eine Verankerung oder Befestigung (Retention) nur schwer möglich ist. Die Versorgung mit Zahnersatz kann schwierig bis unmöglich werden, die Tragedauer ist oft verringert.

Das Befundkürzel „ur“ wurde von der Clearingstelle für die oben genannten Schwierigkeiten eingeführt und darf nach eingehender Diagnose auch für Zähne angesetzt werden, die nicht „ww“ sind. Die Diagnose „ur“ löst einen Festzuschuss aus, obwohl der Zahn im Sinne der Kronenversorgung keine „weitgehende Zerstörung der klinischen Krone“ aufweist. Die Krone ist also nicht nur letzte Erhaltungsmöglichkeit, sondern dient auch der Verankerung von Zahnersatz.

Unzureichende Retention betrifft nicht nur die anatomische Gestaltung der Zähne, um Klammerelemente zu befestigen, sondern kann auch für die Abstützung oder statische Konstruktion zutreffen. Schnell ist die Diagnose getroffen und der Befund „ur“ vermerkt. Doch nicht immer ist das korrekt.

Voraussetzungen für „ur“

Die Diagnose „ur“ greift für folgende Therapieplanungen gemäß Regelversorgung:

- Weiterer Pfeilerzahn für eine Brücke, um die zusätzliche Stabilisierung für einen langfristigen Halt zu nutzen.
- Kronenversorgung für Zahnersatz, wenn eine andere Retention nicht möglich ist.

Der Zahnersatz gibt vor, ob für die weitere Retention eine zusätzliche Krone benötigt wird oder nicht. Sie dürfen „ur“ nicht dazu missbrauchen, einen höheren Festzuschuss zu erwirken.

Die Diagnose für den weiteren Zuschuss muss einwandfrei und fachlich nachvollziehbar sein.

Wichtig: Der Befund „ur“ hat eine Sonderstellung inne. Er bezeichnet keine Versorgungsnotwendigkeit aufgrund des Zustands der Zahnschubstanz, sondern eine Versorgungsnotwendigkeit aufgrund einer geplanten Versorgung mit Zahnersatz.

„ur“ muss in der Regelversorgung angezeigt sein!

Ist der Zahn „ur“, um eine andersartige Versorgung zu verankern, so kann der Festzuschuss 1.1 hierfür nicht angesetzt werden, denn maßgeblich ist die Regelversorgung. Das bedeutet: Wäre für die Regelversorgung kein „ur“ nötig, dann kann auch bei der andersartigen Versorgung nicht der erhöhte Festzuschuss beansprucht werden. Das bedeutet: Ist die Therapieplanung gemäß Regelversorgung mit „ur“ korrekt, dann kann auf den Festzuschuss 1.1 zugegriffen werden, auch wenn andersartig versorgt wird und „ur“ nötig ist.

Patientenaufklärung und gute Planung sind entscheidend

Die zusätzliche Kronenversorgung gemäß „ur“ ist nicht für jede Therapie planbar und korrekt. Klären Sie Ihre Patientinnen und Patienten darüber auf. Müssen Sie einen Zahn ohne Kronenindikation präparieren, um den Zahnersatz befestigen zu können, dann klären Sie darüber eingehend auf. Die Patientin bzw. der Patient muss wissen, dass gesunde Zahnschubstanz verloren geht.

FZ	Beschreibung	BEMA-Positionen
1.1	Erhaltungswürdiger Zahn mit weitgehender Zerstörung der klinischen Krone oder unzureichende Retentionsmöglichkeit, je Zahn	20 a Metallische Vollkrone 19 Provisorische Krone 24 c Abnahme und Wiedereingliederung eines Provisoriums 7 b Planungsmodelle 98 a Individuelle Abformung

Tipp: Im Verblendbereich kann noch der Festzuschuss 1.3 dazukommen.



Download Praxisfälle „ur“

Anhand von vier Praxisfällen zeigen wir Ihnen, wie Sie die Diagnose „ur“ in der Abrechnung korrekt umsetzen. Sie finden die Praxisfälle als Download im Lerncampus.



Hinterfragen Sie Behandlungsabfolgen kritisch!

Jeder korrekten Abrechnung geht eine gewissenhafte Dokumentation voraus, in der alle Leistungen enthalten sind, die Sie im Rahmen der Sachleistung erbracht haben. Legen Sie besonderes Augenmerk auf die Behandlungsabfolgen. Bei falschen Angaben kann man Ihnen eine fehlerhafte Abrechnung bis hin zum Betrug unterstellen.

Die Leistungsabfolge ist integraler Bestandteil Ihrer zahnärztlichen Dokumentation. Die zahnärztliche Behandlung ist eine sinnvolle Abfolge von Leistungen, die sich in der dokumentierten Behandlung widerspiegeln muss.

Wichtig: Hinterfragen Sie dokumentierte Behandlungsabfolgen kritisch. Nicht immer werden alle Leistungen in der richtigen Reihenfolge festgehalten.

Beispiele für korrekte Behandlungsabfolgen

Die dokumentierte Abfolge der vorgenommenen Behandlungsschritte muss zahnmedizinisch sinnvoll und nachvollziehbar sein. Darauf müssen Sie besonders achten:



Leistung	Darauf müssen Sie achten
Es erfolgt eine Vitalexstirpation.	Ist eine positive Vitalität in der Karteikarte festgehalten?
Entfernen eines verlagerten und/oder retinierten Zahns, Zahnkeims oder impaktierten Wurzelrests durch Osteotomie einschließlich Wundversorgung	Ist der notwendige Nachweis des retinierten/verlagerten Zahns usw. erbracht, bestenfalls durch eine Röntgenaufnahme? Liegt ein OP-Protokoll für die Osteotomie vor?
Zahnärztliche Früherkennungsuntersuchung	Sind folgende Inhalte dokumentiert? <ul style="list-style-type: none"> – Eingehende Untersuchung zur Feststellung von Zahn-, Mund- und Kieferkrankheiten einschließlich Beratung (Inspektion der Mundhöhle) – Einschätzung des Kariesrisikos anhand des dmft-Indexes – Ernährungs- und Mundhygieneberatung der Erziehungsberechtigten mit dem Ziel der Keimzahlsenkung durch verringerten Konsum zuckerhaltiger Speisen und Getränke und verbesserte Mundhygiene – Empfehlung und gegebenenfalls Verordnung geeigneter Fluoridierungsmittel zur Schmelzhärtung (Fluoridtabletten, fluoridiertes Salz, fluoridierte Zahnpasta und dergleichen)
Beseitigung grober Artikulations- und Okklusionsstörungen vor Eingliederung von Prothesen und Brücken	Das Erbringen der Leistung ist nachweislich vor der Eingliederung zu dokumentieren, gegebenenfalls mit Zeitangabe.



Leserfrage

Fragebogen berechnen?

Eine Patientin bittet uns, einen Fragebogen für eine private Zusatzversicherung auszufüllen und gleich an die Versicherung zurückzuschicken. Kann ich der Patientin oder der Versicherung dafür etwas in Rechnung stellen?

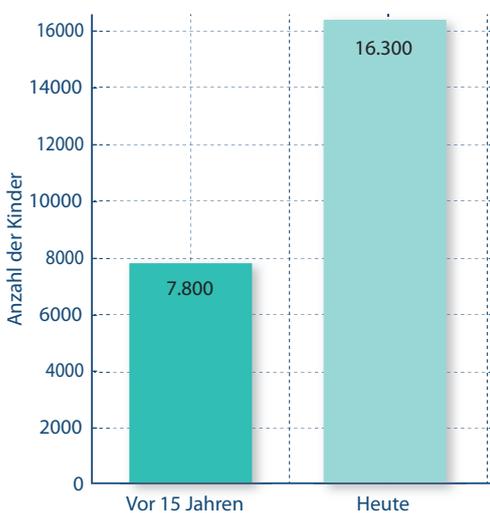
Antwort unserer Expertin: Sie können Ihren Zeitaufwand nach BGB berechnen: Unterlagen heraussuchen, Fragen

beantworten, Kopien, Porto etc. Nutzen Sie für Ihre Berechnung die Wirtschaftlichkeitsstunde. Erst nach Eingang des Zahlbetrags sollten Sie die Unterlagen herausgeben. Die Patientin kann die Kosten von der Versicherung zurückfordern. Wünscht die Patientin eine Kopie der Karteikarte, geben Sie diese kostenlos ab. Übergeben Sie die Unterlagen an die Patientin. Von einer direkten Zusendung an die Versicherung raten wir ab.



Wenn die Worte fehlen – Sprach- und Sprechstörungen

Sprach- und Sprechstörungen sind weitverbreitet und betreffen Menschen aller Altersgruppen. Sie können die Kommunikation erheblich beeinträchtigen. Nicht selten liegen die Ursachen in Kiefer- oder Zahnfehlstellungen.



Deutlicher Anstieg: Die Zahl heranwachsender Kinder mit Entwicklungsstörung des Sprechens und der Sprache in Deutschland hat sich in den letzten 15 Jahren mehr als verdoppelt.

Obwohl die Begriffe Sprachstörung und Sprechstörung häufig synonym verwendet werden, gibt es wesentliche Unterschiede:

- Sprachstörungen betreffen den Erwerb, das Verstehen oder die Produktion von Sprache aufgrund von Defekten im Sprachzentrum des Gehirns. Sie können sich auf Wortschatz, Sprachverständnis, Grammatik oder die Fähigkeit zur sinnvollen Satzbildung auswirken.
- Sprechstörungen beziehen sich auf Probleme bei der Erzeugung bestimmter Laute oder einen gestörten Redefluss. Hier liegen neben neurologischen oder muskulären auch oft kiefer- oder zahnbedingte Ursachen vor. Das Sprachverständnis ist hier nicht beeinträchtigt.

Es gibt auch Menschen, bei denen sowohl eine Sprach- als auch eine Sprechstörung vorliegt.

Sprachstörungen

Je nach Ursache können sich Sprachstörungen als Entwicklungsstörung im Kindesalter oder als Folge einer Erkrankung oder eines Unfalls im späteren Lebensverlauf entwickeln. Zu den Sprachstörungen gehören auch diese Sprachverlustsyndrome:

Aphasie. Die Aphasie ist die Folge einer Schädigung bestimmter Bereiche des Gehirns, beispielsweise nach einem Schlaganfall oder einem Hirntumor. Betroffene leiden unter Wortfindungs- und Satzbildungsstörungen. Einige ha-

ben auch Schwierigkeiten dabei, Sprache aufzunehmen und zu verstehen.

Kognitive Dysphasie. Auch die kognitive Dysphasie kann als Nach- oder Nebenwirkung einer Hirnschädigung auftreten. Im Gegensatz zur Aphasie liegt bei der Dysphasie jedoch eine allgemeine Beeinträchtigung der Hirnleistung zugrunde, wie Konzentration, Gedächtnis oder lösungsorientiertes Denken. Betroffene können somit beispielsweise einer Unterhaltung nicht mehr folgen, weil sie aufgrund mangelnder Aufmerksamkeit die Zusammenhänge nicht mehr verstehen.

Sprachverlust bei Demenz/Alzheimer.

Auch im Rahmen einer Demenzerkrankung kann ein Verlust des Sprachverständnisses und der Sprachwiedergabe auftreten. Insbesondere bei der frontotemporalen Demenz, die sich dadurch auszeichnet, dass sie in relativ jungem Lebensalter auftritt, ist eines der ersten Symptome häufig eine Sprachstörung.

Sprechstörungen

Sprechstörungen zeigen sich häufig schon kurz nach dem Beginn des Sprechens, also etwa im Alter von zwei Jahren. Häufige Ursachen sind:

- Hörminderung, z. B. durch einen Paukenerguss
- Fehlbildungen des Kiefers, der Zunge, der Zähne, der Lippen oder des Gaumens, z. B. bei einer Lippen-Kiefer-Gaumenspalte



- Eine frühkindliche Hirnschädigung, durch die die Sprachverarbeitung im Gehirn gestört ist
- Psychische Ursachen, z. B. traumatische Erlebnisse, belastende Familiensituation etc.

Besonders oft kommen folgende Sprechstörungen vor:

Stottern. Diese Sprechstörung äußert sich durch unfreiwillige Wiederholungen, Dehnungen oder Blockaden von Lauten, Silben oder Wörtern. Etwa ein Prozent der Bevölkerung stottert, in Deutschland sind das mehr als 830.000 Erwachsene und Kinder.

Poltern. Schneller denken, als man sprechen kann – so ungefähr kann man sich das sogenannte Poltern vorstellen. Die Sprachstörung bewirkt ein hastiges, undeutliches Sprechen. Nicht alle Betroffenen merken selbst ihre problematische Sprechweise, sondern werden meistens von Außenstehenden darauf aufmerksam gemacht.

Dyslalie. Viele Kinder weisen in den ersten Jahren Symptome einer Dyslalie auf. Sie haben Schwierigkeiten beim Bilden bestimmter Laute. Im Kindesalter sind das oft „s“, „st“ und „sch“, aber auch das „r“ macht vielen Probleme. Auch das weitverbreitete Lispeln gehört dazu.

Sprechstörungen und ihre Behandlung

Zahn- und Kieferfehlstellungen können die Lautbildung erheblich beeinflussen und somit zu Schwierigkeiten in der Kommunikation führen. Besonders im Kindes- und Jugendalter ist durch die richtige Behandlung jedoch noch vieles zu korrigieren.

Bei Fehlstellungen können die Zungen- und Lippenbeweglichkeit eingeschränkt sein. Folgende Fehlstellungen begünstigen Sprechprobleme:

- **Offener Biss:** Bei einem offenen Biss berühren sich die oberen und unteren Schneidezähne nicht. Das führt dazu, dass die Zunge in die dadurch entstehende Lücke rutscht. Das begünstigt Lispeln.
- **Überbiss:** Ist ein Überbiss zu stark ausgeprägt, kann die Person gegebenenfalls Zischlaute wie „s“, „sch“ oder „z“ nicht korrekt bilden. Es kommt zu Lispeln oder undeutlicher Aussprache.
- **Unterbiss:** Ein zu weit vorstehender Unterkiefer kann ebenfalls die Aussprache von Zischlauten beeinträchtigen. Liegt der Oberkiefer zu weit zurück, kann das zu einer nasal klingenden Sprechweise führen.
- **Kreuzbiss:** Eine asymmetrische Zahnstellung kann dazu führen, dass die Zunge beim Sprechen ungleichmäßig belastet wird, was die Lautbildung erschwert.
- **Engstände oder Zahnlücken:** Fehlende oder eng stehende Zähne können die Bildung von Konsonanten stören und zu einem undeutlichen Sprachbild führen.

Möglichkeiten der zahnärztlichen Behandlung

In der zahnmedizinischen oder kieferorthopädischen Praxis können verschiedene Behandlungen vorliegende Fehlstellungen korrigieren und so zu einer besseren Aussprache verhelfen.

Kieferorthopädische Maßnahmen. Zahnspangen oder Alignerschienen können Fehlstellungen korrigieren und somit die Lautbildung verbessern. Die beste Wirkung erzielt man dabei im Kindes- und Jugendalter, doch auch Erwachsene können von einer Behandlung profitieren.

Operative Eingriffe. Im Rahmen einer kieferorthopädischen Behandlung können auch operative Eingriffe zur Korrektur der Kieferlage notwendig sein, beispielsweise Rück- oder Vorverlagerungen des Ober- oder Unterkiefers.



Zahnersatz. Kronen, Brücken oder Prothesen können dabei helfen, verloren gegangene Zähne zu ersetzen und damit eventuell vorhandene Sprechstörungen zu beseitigen.

So hilft Logopädie

Logopädische Praxen sind die richtigen Anlaufstellen für die Behandlung von Sprach- und Sprechstörungen. Häufig agieren sie in enger Zusammenarbeit mit kinderärztlichen, zahnärztlichen, neurologischen und ergotherapeutischen Praxen.

In der logopädischen Therapie kommen, je nach Alter und Diagnose, verschiedene Methoden zum Einsatz, unter anderem Atem- und Stimmübungen, Artikulationstraining oder die Anwendung technischer Hilfsmittel wie Sprachcomputer bei schwer betroffenen Patientinnen und Patienten.

Kommunikation bei Sprechstörungen

Für viele Menschen mit Sprech- oder Sprachstörungen wird die Kommunikation mit anderen Menschen zur Herausforderung. Gerade in der Kombination mit Nervosität vor einer zahnärztlichen Behandlung kann sich die Sprachproblematik verschlimmern. Sie können betroffene Personen unterstützen, indem Sie

- geduldig zuhören und Ihr Gegenüber ausreden lassen,
- keine Sätze vervollständigen oder Wörter vorgeben,
- die Person freundlich und offen ansehen,
- keine genervte Mimik oder Gestik einsetzen,
- gegebenenfalls am Schluss noch einmal zusammenfassen, was die Person gesagt hat, um Missverständnisse zu vermeiden.



Von negativ zu positiv: Ihr Mindset-Boost für mehr Lebensfreude

Negative Gedanken sind ein ganz normaler Teil unseres Lebens. Jeder Mensch hat sie – ob Zweifel, Sorgen oder innere Kritik. Doch wenn sich diese Gedanken häufen, können sie unser Wohlbefinden, unsere Motivation und sogar unsere Gesundheit beeinträchtigen.

Die gute Nachricht ist: Sie können lernen, negative Gedanken bewusst zu erkennen und aktiv in positive umzuwandeln. Hier einige wirkungsvolle Strategien, wie Ihnen das gelingen kann:

1. Achtsamkeit als erster Schritt

Oft merken wir gar nicht, wie negativ unsere Gedankenmuster im Alltag sind. Achtsamkeit hilft Ihnen, sich Ihrer Gedanken bewusst zu werden. Nehmen Sie sich täglich immer wieder einmal ein paar Minuten Zeit, um innezuhalten und in sich hineinzuhören: Was geht Ihnen gerade durch den Kopf? Beobachten Sie Ihre Gedanken, ohne sie zu bewerten. Schon allein dieses bewusste Wahrnehmen kann eine große Veränderung bewirken.

2. Gedanken hinterfragen

Nicht jeder Gedanke, den Sie haben, ist auch wahr. Wenn Sie sich dabei ertappen, wie Sie denken: „Ich schaffe das sowieso nicht“, fragen Sie sich: Stimmt das wirklich? Gibt es Beweise dafür oder sogar Gegenbeispiele?

Oder wenn Sie sich ein negatives Szenario zu einem bestimmten Thema vorstellen und die Gedankenspirale immer negativer bis hin zur Vorstellung des Worst-Case-Szenarios, der Katastrophe, wird, überlegen Sie: Wann ist jemals wirklich eine solche allerschlimmste Situation eingetreten, wie Sie sich das öfter ausmalen? Bestimmt höchst selten oder nie. Durch dieses Infragestellen entziehen Sie negativen Gedanken ihre Macht und schaffen Raum für eine realistischere und oft positivere Sichtweise.

3. Positive Gegengedanken entwickeln

Ersetzen Sie belastende Gedanken bewusst durch konstruktive Alternativen. Statt „Ich bin nicht gut genug“ könnten Sie denken: „Ich wachse mit jeder Herausforderung.“ Solche positiven Formulierungen müssen nicht übertrieben optimistisch sein – es reicht,

wenn sie ermutigend und stärkend wirken. Wenn die Katastrophe gedanklich bei Ihnen Gestalt annimmt, sagen Sie Stopp! Machen Sie sich bewusst, wie unwahrscheinlich das ist, und wenden Sie sich realistischeren, am besten positiven Ergebnissen zu.

4. Dankbarkeit kultivieren

Richten Sie Ihren Fokus regelmäßig auf das, was gut läuft. Eine bewährte Methode ist ein Dankbarkeitstagebuch: Schreiben Sie jeden Abend drei Dinge auf, für die Sie dankbar sind. Das trainiert Ihr Gehirn darauf, Positives wahrzunehmen – und lässt negative Gedanken mit der Zeit leiser werden.

5. Umgebungsfaktoren prüfen

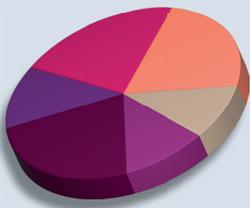
Auch Ihr Umfeld beeinflusst Ihre Gedankenwelt. Achten Sie darauf, die meiste Zeit mit Menschen zu verbringen, die Sie unterstützen und inspirieren. Sorgen Sie für einen bewussten Medienkonsum – zu viele negative Nachrichten können das Denken sehr belasten. Schaffen Sie sich bewusst Räume, die Ihnen guttun.

Fazit: Negative Gedanken lassen sich nicht vollständig vermeiden – aber Sie können lernen, besser mit ihnen umzugehen. Durch Achtsamkeit, bewusstes Hinterfragen und positive Ausrichtung stärken Sie Ihre innere Haltung und gewinnen mehr Lebensfreude. Es ist ein Prozess,

der Geduld erfordert – aber jeder kleine Schritt zählt. Sie haben die Fähigkeit, Ihre Gedanken zu verändern. Beginnen Sie heute!



Machen Sie sich bewusst, was Sie denken!



Machen Sie mit bei unserer Blitzumfrage

Wir wollen von Ihnen wissen:

„Wie gehen Sie mit Patientinnen und Patienten um, die medizinischen Fake News Glauben schenken?“

Hier geht's zur Umfrage:
www.pkv-institut.de/blitzumfrage-07
(oder per QR-Code)



zur Umfrage

Zu gewinnen gibt es eine Smartwatch!



Jetzt gewinnen:
LIGE Smartwatch

IHRE ANTWORTEN – UNSERE ANALYSE: DIE ERGEBNISSE DER MAIUMFRAGE



Im Mai wollten wir von Ihnen wissen: „Haben Sie schon einmal schwere Drohungen oder sogar physische Gewalt durch Patientinnen, Patienten oder deren Angehörige in Ihrem Praxisalltag erlebt?“

Das haben Sie geantwortet: In unserer nicht repräsentativen Befragung gaben 40 % der Praxen an, bereits Gewalterfahrungen in ihrer Praxis gemacht zu haben. Davon haben 75 % verbale Gewalt und 50 % auch physische Gewalt erlebt. 75 % berichten, dass es für den Umgang mit gewaltbereiten Patientinnen und Patienten eine standardisierte Vorgehensweise in ihrer Praxis gibt.

Checkliste: Schutz vor gewalttätigen Patientinnen, Patienten und Angehörigen

Laut einer aktuellen Umfrage der Kassenärztlichen Bundesvereinigung haben rund 80 % der befragten Ärztinnen und Ärzte, Psychotherapeutinnen und -therapeuten und MFAs bereits verbale Gewalt erlebt.

Weitere 43 % haben in den letzten fünf Jahren sogar körperliche Gewalt erfahren. Die Fälle reichen von Tritten gegen das Schienbein, Schubsen und Spucken bis hin zu schweren Angriffen. Ein Arzt berichtete, dass er vor der Praxis zusammengeschlagen wurde.

Ein Drittel der Praxen hat aufgrund der zugenommenen Gewalt Vorkehrungen getroffen und z. B. ein Notrufsystem installieren lassen. Die folgende Checkliste hilft Ihnen, sich vor gewalttätigen Angriffen zu schützen.



Download

Die Checkliste „Gewaltprävention in der Arztpraxis“ können Sie sich im Lerncampus herunterladen.

Ihre nächsten Online-Seminare im Juli und August 2025



Do. 03.07.25 | 18:30–20:00 Uhr | Referentin: Andrea Knauber

Hygienepflichtschulung nach RKI-/KRINKO-Richtlinien (Teil 2): Praktische Umsetzung

- ✓ Welche persönlichen Voraussetzungen und Schutzmaßnahmen Sie hier unbedingt beachten müssen
- ✓ Hygienische Händedesinfektion und Hautschutz: Dies müssen Sie umsetzen
- ✓ Wie Sie die Anforderungen an den Ablauf und die Aufbereitung von Medizinprodukten erfüllen



Mi. 09.07.25 | 18:30–20:00 Uhr | Referentin: Dr. Stephanie Kaufmann-Jirsa

Jugendarbeitsschutz: Das müssen Sie beachten

- ✓ Welche Jugendlichen und Azubis unter das Jugendarbeitsschutzgesetz fallen
- ✓ Worauf Sie in Sachen Arbeitszeit, Ruhepausen, Berufsschule und ärztliche Erstuntersuchung achten müssen
- ✓ Achtung, Sonderregelungen: Welche Bestimmungen für Urlaub, Schicht-, Nacht- und Samstagsarbeit gelten



Mo. 28.07.25 | 18:30–20:00 Uhr | Referent: Michael Kreuzer

7 Impulse für eine wirtschaftliche Praxisführung – Ihr Beitrag als ZFA

- ✓ Faktor Praxis: Welchen Einfluss die passende Ausrichtung auf den Praxiserfolg hat
- ✓ Faktor Patient: Wie Patientinnen und Patienten Ihre Praxis beurteilen und wie Sie darauf positiv Einfluss nehmen können
- ✓ Faktor Mitarbeitende: Wie professionelle Mitarbeiterführung zum Praxiserfolg beiträgt



Mi. 13.08.25 | 18:30–20:00 Uhr | Referent: Robert Mackiewicz

Arbeitsschutz in der Praxis – die jährliche Unterweisung leicht gemacht

- ✓ Rechtliche Grundlagen einfach und klar erklärt: Gefahrstoffe, Notfall, Unfall, Versicherung und Dokumentation
- ✓ So schützen Sie sich am Arbeitsplatz: Arbeitsplatzergonomie, Stolperfallen, Fluchtwege und Co.
- ✓ Wie Sie mit der Gefährdungsbeurteilung Gefahren präventiv entgegenwirken



Mi. 20.08.25 | 18:30–20:00 Uhr | Referentin: Jana Brandt

Mit diesen Verträgen für gesetzlich und privat Versicherte liegen Sie richtig

- ✓ Mit Vertrag auf der sicheren Seite: So sichern Sie Ihre Honoraransprüche ab und vermeiden Zahlungsausfälle
- ✓ Verträge unter der Lupe: Welcher Vertrag der richtige für GKV-Patientinnen und -Patienten sowie Privatversicherte ist
- ✓ Mit zahlreichen Praxisbeispielen

Ihr Zugang zum Lerncampus:
www.pkv-institut.de/lerncampus

