



# Management in der Arztpraxis

## Professionelles Praxismanagement: Souveränes Handeln und Wirken im Praxisalltag zum Wohle des Patienten

Schriftlicher Lehrgang in 7 Lektionen  
mit Abschluss-Zertifikat

*Sie bestimmen Ihr Lerntempo –  
unabhängig von Zeit und Ort!*

Ihre Spezialistin für Lehrgänge:  
Akademie für Chefarztsekretärinnen und Praxismanagement  
**Sibylle May & Team**

[www.beratungsbuero-may.com](http://www.beratungsbuero-may.com) | [www.kpp-management.de](http://www.kpp-management.de)

# „Lernen ist wie rudern gegen den Strom, sobald man aufhört, treibt man zurück“

Sehr geehrte Teilnehmerinnen, sehr geehrte Teilnehmer,

Sie wollen den stets steigenden Ansprüchen in Ihrem Arbeitsalltag gerecht werden?  
Dann stellen Sie sich schon heute auf die Veränderungen von morgen ein, denn Ihre Patienten bestimmen Ihren Tagesablauf.

Der Arzt/die Ärztin erwarten von ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine optimale Entlastung – sowohl hinsichtlich der organisatorischen als auch der sozialen Kompetenz. Neben Ihren fundierten Kenntnissen der Praxis-Organisation ist es erforderlich, sich eine hohe Fachkompetenz in unterschiedlichsten Bereichen zu sichern.

Ihr Nutzen auf einen Blick:

- Aktuelles Wissen für Ihren Arbeitsalltag
- Sie entlasten Ihren Chef noch wirkungsvoller
- Sie sparen Zeit und Kosten (Keine Reisezeiten, keine Reisekosten)
- Sie lernen wann und wo Sie wollen – flexible Lernzeiten
- Sie starten mit dem Lehrgang wann Sie wollen
- Die Lektionen sind auf Ihren Arbeitsbereich zugeschnitten
- Umfangreiche Themenvielfalt

Nicht zu vergessen, soll die Arbeit auch noch Freude bereiten. Wenn Sie dies alles erfüllen möchten, dann haben Sie mit diesem schriftlichen Lehrgang die richtige Entscheidung getroffen.

Kompetente Experten vermitteln Ihnen in anschaulichen und praxisorientierten Lektionen mit vielen Beispielen, Checklisten, Tipps und Hinweisen, wie Sie sich und Ihren Vorgesetzten optimal organisieren und den Praxis-Alltag als Praxis-Manager/-in reibungslos im Griff haben.

Wir freuen uns, wenn wir Sie zu diesem Lehrgang begrüßen können.  
Sie werden von der Einführungslektion bis zum Ende des Lehrgangs von uns begleitet.  
Sie stehen bei uns im Mittelpunkt.

Ihre Spezialistin



Sibylle May  
Beratungsbüro Sibylle May & Team

## Die Pflichtlektionen für Sie im Überblick – Ihre Schritte zur professionellen Praxismanagerin

### Einführungslektion

Antje Barmeyer  
Sibylle May

#### Einführung in den Lehrgang

- Anleitung für Ihre Lektionen
- Empfehlungen für Ihren Lernprozess
- Welcher Lerntyp sind Sie?
- Aufbau Ihres schriftlichen Lehrgangs
- Ihr Autoren-Team stellt sich vor

### Pflicht-Lektion 1

Antje Barmeyer  
Inhaberin  
analyse – beratung – training

#### Office-Management in der Arztpraxis

- Realistische Tagesplanung im Praxis-Sekretariat
- Die Fremdbestimmung reduzieren
- Zeitdiebe und Störfaktoren erkennen und eliminieren
- Prioritäten filtern und durchsetzen
- Die Ablage transparent und übersichtlich gestalten
- Effizienz am Arbeitsplatz durch gute Organisation

### Pflicht-Lektion 2

Andreas Grams  
PKA, Arzthelferin

#### Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

- Einführung eines QM in der Praxis
- Optimales Praxismanagement
- Qualitätssicherung der Patientenversorgung
- Qualitätsorientiertes Teammanagement
- Gesetzliche Rahmenbedingungen in der ambulanten Patientenversorgung
- Die Zertifizierung und Kontinuierliche Überprüfung

### Pflicht-Lektion 3

Christiane von Schönberg  
Trainerin und Coach

#### Begeisterungsfaktoren in der Dienstleistung

- Definition Dienstleistung: Dienstleistung erlebbar machen
- Von der Basisanforderung zum Begeisterungsfaktor
- Das Herrmann-Dominanz-Instrument für den Umgang mit unterschiedlichen Patienten – Umsetzung des Instruments an praktischen Beispielen
- „Schnell-Erkennung“ und erfolgreicher Umgang unterschiedlicher Patienten-Typen
- Ihre persönliche Wahrnehmung und Erweiterung Ihres Handlungsspielraums
- Das Telefon – die Visitenkarte einer jeden Praxis: der gute Ton am Telefon

### Pflicht-Lektion 4

Sibylle May  
Inhaberin  
Beratungsbüro Sibylle May

#### Kommunikation und Konflikte: So meistern Sie kritische Situationen im Praxisalltag

- Gesagt ist nicht verstanden – die Regeln gelungener Kommunikation im Praxisalltag
- Erkennen und bewältigen von Kommunikationsbarrieren
- Gezielt und empfängerorientiert die Hilfsmittel der Kommunikation einsetzen
- Schwierige Mitmenschen gehören der Vergangenheit an – so gehen Sie souverän zukünftig damit um
- Konflikte im Alltag: Last oder Chance?
- So erreichen Sie eine Win-win-Situation: Fairplay im Konflikt

## GUT ZU WISSEN

Auch wenn Sie nur an bestimmten Bereichen interessiert sind und keine Abschlussprüfung machen möchten:  
Sie können jede Lektion einzeln und unabhängig vom Lehrgang zu einem Preis von 79,00 Euro bestellen.

**Bitte sprechen Sie uns an.**

## Die **Wahl**ektionen für Sie im Überblick – wählen Sie 3 Lektionen aus

### Wahl-Lektion 1

Antje Barmeyer  
Inhaberin  
analyse – beratung – training

#### Zeitgemäße Korrespondenz

- Voraussetzungen für eine empfängerorientierte Korrespondenz
- Was Ihnen die DIN 5008 sagt
- Aktueller Brief- und E-Mail-Aufbau
- Zeitgemäße Formulierungen anstatt Floskelbrei
- Der patientenorientierte Schreibstil
- Die wichtigsten Regeln der aktuellen Rechtschreibung

### Wahl-Lektion 2

Ina Richter  
selbstständige Trainerin

#### MS-Outlook: Überblick und gute Organisation dank Outlook

- Bringen Sie Struktur ins E-Mail-System
- Verwalten Sie Ihre Kontakte intelligent und effizient
- Ihre Termine haben Sie mit dem Kalender fest im Griff
- Entlasten Sie Ihr Gedächtnis mit dem Aufgabenbereich von Outlook
- Struktur und Übersicht im Posteingang
- Outlook-Notizen lassen Ihre Zettelwirtschaft verschwinden

### Wahl-Lektion 3

Sibylle May  
Inhaberin  
Beratungsbüro Sibylle May

#### Kulturelle Vielfalt in Arztpraxen, Schwerpunkt Muslime

- Kultur und Interkulturelle Kompetenz | Kultur und Migration in Arztpraxen
- Islam: Was Sie dazu wissen sollten | Tipps für den Umgang mit muslimischen Patienten
- Die Beziehung zwischen Arzt/Praxismanagerin und Patient
- Kultursensible Betreuung

### Wahl-Lektion 4

Antje Barmeyer  
Inhaberin  
analyse – beratung – training

#### Profil und Anforderungen an die Praxismanagerin

- Was erwarten Ärzte und Praxisinhaber von einer professionellen Praxis-Management Assistentin?
- Welche Rolle und Verantwortung tragen Sie in dieser Position?
- Kompetente Ansprechpartnerin im Team von Arzt/Mitarbeiter sein
- Gestalten Sie proaktiv und eigenverantwortlich Ihren Aufgabenbereich
- Ihr Beitrag zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Die Praxis-Management Assistentin als Coach

### Wahl-Lektion 5

Henrike Horn, „Washabich.de“  
Andrea Grams, Chefarztsekretärin

#### Medizinische Terminologie

- Allgemeine medizinische Begriffe und Untersuchungsverfahren
- Chirurgie, Dermatologie, Geriatrie, Gynäkologie
- Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde, Innere Medizin, Kardiologie
- Onkologie, Ophthalmologie, Orthopädie, Pädiatrie, Zahnkunde

### Wahl-Lektion 6

Saholy Nanahary-Robertson  
M.A., Beraterin und Coach

#### Medical Expressions

- General Medical Expressions
- Examination Procedure
- Surgery, Dermatology, Geriatrics, Gynecology,
- Otolaryngology, Internal Medicine, Cardiology,
- Oncology, Ophthalmology, Orthopedics, Pediatrics, Dentistry

## LEHRGANGSABSCHLUSS

Und zum guten Schluss:

Ihr Wissen wird mit einem schriftlichen Test (1 bis 2 Fragen pro Lektion) dokumentiert.

Nach all diesem Einsatz haben Sie sich nun Ihr Zertifikat verdient!

## Die Leiterin des Lehrgangs



Sibylle May

Sibylle May – Jahrgang 1952, begann nach dem Schulabschluss ihr Studium zur Diätassistentin und brach diese Ausbildung aus gesundheitlichen Gründen im 2. Semester ab. Während des einjährigen Praktikums im Krankenhaus wurde ihr Interesse für den Umgang mit kranken Menschen geweckt.

Start der beruflichen Laufbahn als Stewardess. Danach absolvierte sie eine Ausbildung mit Abschluss zur Fremdsprachenkorrespondentin.

12 Jahre Tätigkeit in internationalen Konzernen als Sekretärin / Assistentin, im Anschluss daran übernahm sie eine Aufgabe im Vertrieb und Marketing mit Führungsverantwortung.

Seit 1991 selbstständig als Trainerin und Beraterin mit einem Beratungsbüro. Schwerpunkte: Training & Seminare, Coaching, Personal-, Bewerber- und Karriereberatung. Sie ist zudem zertifizierte Mediatorin und systemischer Coach.

Sie ist zudem Buchautorin, hat zahlreiche Artikel für Fachzeitschriften geschrieben zum Thema Kommunikation, Teambuilding, Persönlichkeit, Zeitmanagement und Karriereberatung.

Die ZfU International Business School, Zürich, zeichnete sie 2009 mit dem „Teaching Award Gold“ und 2012 mit dem „Outstanding Teaching-Award“ für herausragende fachliche und methodisch-didaktische Leistungen und begeisterte Beurteilungen von Teilnehmern aus.



## Behalten Sie stets in Alltagssituationen den Überblick – entlasten Sie Ihren Chef durch Ihre Kompetenz. Ihr Erfolg ist Ihre Zukunft!

Übrigens: „Die Bundesregierung misst dem Fernunterricht als einer wichtigen Form der Weiterbildung eine große Bedeutung zu.“  
(Bundesministerium für Bildung und Forschung)

### Für wen ist dieser Lehrgang konzipiert

- Praxismanager/-innen
- Arzthelfer/-innen
- Sekretäre/-innen und Assistenten/-innen in Arztpraxen und Kliniken
- Sachbearbeiter/-innen
- Studien-Assistenten/-innen

### Warum sollten Sie an diesem Lehrgang teilnehmen?

- Sie erhalten von Ihren Autoren wertvolle Tipps für Ihren Praxisalltag
- Ihre Autoren sind ausgewählte Experten
- Bei Fragen sind wir für Sie da.
- Sie buchen Qualität und Erfahrung
- Sie sind bei Ihrer Weiterbildung völlig flexibel und unabhängig
- Sie entscheiden, wann Sie lernen

### Ihr Plus

- Sie entscheiden bei den Wahlmodulen, welche Lerninhalte Sie zusätzlich an Ihrem Arbeitsplatz benötigen
- Zahlreiche Übungsaufgaben sichern Ihren Lernerfolg
- Mit den Musterlösungen in den Lektionen können Sie Ihren Lernerfolg sofort kontrollieren

# Ja, ich nehme teil am schriftlichen Lehrgang zur „Praxis-Managerin“

## Beginn des Lehrgangs

Ihr Vorteil: Sie entscheiden, wann Sie beginnen möchten. Teilen Sie uns bitte Ihren Wunschtermin mit.

Ich möchte im Monat \_\_\_\_\_ beginnen.

Der Preis für den schriftlichen Lehrgang beträgt **625,00 €** zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person.

Ja, ich möchte vorab eine kostenlose Leseprobe als PDF-Datei (Auszug aus der ersten Lektion).

## Anmeldung und Information

per Fax: +49 (0)203 741179

telefonisch: +49 (0)203 740503

per E-Mail: [info@beratungsbuero-may.com](mailto:info@beratungsbuero-may.com)

schriftlich: Beratungsbüro Sibylle May, Am Angerbach 24, 40489 Düsseldorf

## Teilnahmebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Der schriftliche Lehrgang beginnt mit der Lieferung des ersten Lehrmaterials (zu Ihrem Wunschtermin). Er umfasst die Einführungslektion und nachfolgend 7 weitere Lektionen. Die Lieferung des Lehrmaterials erfolgt monatlich. Für die Nutzung von Fernkommunikation entstehen dem Teilnehmer keine Kosten, die über die üblichen Gebühren hinausgehen.

## Teilnahmekosten für Privatpersonen

Dieser schriftliche Lehrgang umfasst 7 Lektionen, ein Einstiegspaket und Ihr qualifiziertes Teilnahmezertifikat.

Die Teilnahmekosten betragen **625,00 Euro** zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Ab der dritten Buchung dieses Lehrgangs aus einer Praxis erhalten Sie einen Preisnachlass von 10%. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung.

Ihre Anmeldung können Sie innerhalb von 14 Tagen nach deren Eingang schriftlich widerrufen.

## Kündigungsbedingungen für Privatpersonen

Der Lehrgangsunterrichtsvertrag kann ohne Angabe von Gründen erstmals zum Ablauf der ersten 3 Monate nach Vertragsschluss mit einer Frist von 6 Wochen gekündigt werden. Nach Ablauf der ersten 3 Monate nach Vertragsschluss kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Das Recht des Veranstalters und des Teilnehmers, diesen Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt. Vertragsschluss ist der Tag der Vertragsunterzeichnung.

## Widerrufsbelehrung und Widerrufsrecht für Privatpersonen

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (zum Beispiel Brief, Fax, E-Mail) oder durch Rücksendung des Lehrmaterials widerrufen. Die Frist beginnt mit Erhalt der ersten Lieferung des Lehrmaterials.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache.

Der Widerruf ist zu richten an: Beratungsbüro Sibylle May, Am Angerbach 24, 40489 Düsseldorf.

Widerrufsfolgen: Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren.

Die Rücksendung des Lehrmaterials erfolgt auf Kosten und Gefahr des Widerrufenden. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Der Wert der Überlassung des Gebrauchs oder der Benutzung der Sachen oder der Erteilung des Unterrichts bis zur Ausübung des Widerrufs ist nicht zu vergüten.

Name: \_\_\_\_\_

Praxis: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift: \_\_\_\_\_