



Gesamthalt

Vorwort	3
Autorenverzeichnis	5
1 Professionelles Praxismanagement	
Praxisorganisation – Kommunikation – Personalmanagement – Marketing	11
1 Einleitung	12
2 SMART-Methode	13
3 Praxisorganisation	15
4 Kommunikation	20
5 Personalmanagement	74
6 Psychologische Aspekte in der Zahnarztpraxis	124
7 Marketing	132
2 Qualitätsmanagement	
1 Die 18 Phasen der Implementierung eines QM-Systems	151
3 Recht	
1. Rechtsordnung und Rechtsgebiete	174
2. Vertragsarten	180
3. Dokumentation	187
4. Recht auf Einsichtnahme in die Akten	188
5. Schweigepflicht	189
6. Was tun im Haftpflichtfall?	191
7. Mahnwesen und Zwangsvollstreckung	191
8. Grundzüge des Arbeitsrechts	201
9. Grundinformationen zum Patientenrechtgesetz	207
10. Das Werberecht der (Zahn-)Ärzte	208
4 Die Betriebswirtschaft in der Zahnarztpraxis	
1 Allgemeine Buchführung – Vermögen, Gewinn und Liquidität	213
2 Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung	221
3 Steuern in der Zahnarztpraxis (Einkommensteuer – Umsatzsteuer)	222
4 Kleinunternehmerregelung	224
5 Das Kassenbuch	226





Gesamtinhalt

6	Organisation der Buchhaltung	227
7	Lohnabrechnung / Lohnbuchhaltung	231
8	Mit Zahlen steuern – Controlling in der Zahnarztpraxis	235
9	Budgetierung in der Zahnarztpraxis	247
5	Datenverarbeitung	251
1	Einführung	252
2	Software/Betriebssysteme/Anwenderprogramme	252
3	Textverarbeitung	259
4	Tabellenkalkulation	279
5	Präsentationstechniken	291
6	Praxisbezogener Einsatz von Internet und Intranet	294
7	Datensicherung	305
8	Datenschutz	312
9	Vorschriften und Gesetze	315





Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

um einen reibungslosen Arbeitsalltag in der Praxis zu gewährleisten, sind mittlerweile nicht nur fachliche Kompetenzen, sondern auch spezielle administrative Fähigkeiten nötig. Arbeiten Sie organisiert und führen Ihr Team effizient, so sind Ihnen ein optimaler Arbeitsablauf und die Zufriedenheit Ihrer Patienten garantiert.

Heutzutage reicht es nicht mehr aus nur Zahnarzt/-ärztin oder Zahnarzthelfer/in zu sein, man muss auch betriebswirtschaftliches, computerspezifisches und kommunikatives Fachwissen mitbringen. Hierbei umfasst das Praxismanagement in der Zahnarztpraxis interessante administrative Aufgabenstellungen, in denen Ihre Kompetenz als Führungskraft gefragt ist.

Das Praxismanagement erfordert ein vielseitiges Wissen und bietet dabei gleichzeitig informative Einblicke in unterschiedliche Bereiche, wie Personalmanagement und Betriebswirtschaft.

Das Kurzverzeichnis „Professionelles Praxismanagement in der Zahnarztpraxis“ gibt Ihnen das nötige Werkzeug, um diese komplexen und aufwendigen Aufgaben erfolgreich zu bearbeiten. Hierfür bietet es Ihnen konkrete Checklisten und hilfreiche Erläuterungen, die den Verwaltungsaufwand für Sie minimieren sollen.

Schließlich sollen Sie, aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung, auch IT-Experte sein. Daher lernen Sie, anhand unserer Anleitungen, den Umgang mit der gängigen Software Schritt für Schritt.

Dieses Werk bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Fähigkeiten optimal auszubauen und somit Ihre beruflichen Einsatzmöglichkeiten zu erweitern.

Des Weiteren wird das Kurzverzeichnis als begleitendes Unterrichtsmaterial zur Wissensvertiefung und -festigung im Rahmen des Fernlehrganges „Praxismanagerin (IHK)“ bei dent.kom eingesetzt.

Viel Erfolg beim Einsatz in der Praxis!

Spitta Verlag, im November 2017



3.2.7.2 Aufklärungspflichten

Neben den allgemeinen Informationspflichten treffen den Zahnarzt nach § 630e BGB auch Aufklärungspflichten über sämtliche für die Einwilligung des Patienten wesentlichen Umstände.

Aufklärungspflichten über folgende wesentliche Umstände

- Art, Umfang und Durchführung der geplanten Behandlung
- Zu erwartende Folgen und Risiken der Behandlung
- Notwendigkeit und Dringlichkeit der Behandlung
- Eignung und Erfolgsaussichten
- Alternativen zur Maßnahme und deren Belastungen, Risiken oder Heilungschancen

Grundsätzlich muss der Patient, der in die (zahn-)medizinische Maßnahme einwilligen soll, aufgeklärt werden. Zudem stellt § 630e Absatz 4 BGB klar, dass auch die Einwilligung eines hierzu Berechtigten einzuholen ist. Das Gesetz verlangt also für einwilligungsunfähige Patienten, dass die entsprechenden Vertreter (Eltern, Betreuer, Bevollmächtigte) aufgeklärt werden. Zu beachten ist dabei, dass Vertreter in der Regel nicht auf eine Aufklärung für den Patienten verzichten können. Die Aufklärung muss mündlich, rechtzeitig und verständlich erfolgen. An das Mündlichkeitsgebot ist der (Zahn-)Arzt gebunden.

Um eine freie Entscheidung auf Grundlage des Selbstbestimmungsrechtes treffen zu können, muss der Patient umfassend über die geplante Maßnahme aufgeklärt werden, sodass er tatsächlich eine eigene Entscheidung treffen kann. Es genügt für eine ordnungsgemäße Aufklärung nicht, einen Aufklärungsbogen auszulegen oder zur Unterschrift vorzulegen. Vielmehr bedarf es einer ausführlichen **mündlichen Belehrung** des Patienten durch den Zahnarzt und einer Individualisierung des Aufklärungsbogens in dem z.B. die persönlichen Daten des Patienten und des Arztes sowie der Leitungspositionen eingefügt werden.

Ein **professionelles Aufklärungsgespräch** erfolgt in **acht Stufen**:

1. Anamnese- und Befunderhebung
2. Diagnose
3. Behandlungsziel, Therapie
4. Alternative Therapie
5. Risiko der Behandlung (alle typischen und nicht völlig abseits liegenden Risiken)
6. Verhaltensmaßnahmen, die den Therapieerfolg sichern, Behandlungsablauf
7. Folgen bei Unterlassung der Behandlung
8. Gebührenvorausberechnung



Phasen der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001

2.1 Einleitung

Auf den nächsten Seiten sind die wichtigsten Phasen der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 stichpunktartig beschrieben. Die Implementierung ist hier in 18 Phasen eingeteilt. Sie dient der Orientierung und als Leitfaden bei der Umsetzung und dem erfolgreichen Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems. Insbesondere bei der Planung und Vorbereitung ist eine strukturierte Vorgehensweise äußerst hilfreich und notwendig.

Qualitätsmanagement bzw. ein Qualitätsmanagementsystem bedeutet nicht zwangsläufig, dass Sie Ihre Strukturen komplett neu definieren und aufbauen müssen. *„Das Rad wird nicht neu erfunden!“* Es ist sinnvoll, sich einen realistischen und umfangreichen Überblick zu verschaffen und darauf aufbauend die Lücken zu den Anforderungen zu füllen. Prozesse, Dokumentationen oder generell Abläufe, die gut funktionieren, sollten weiterhin aufrechterhalten bleiben. Hierbei nutzt man die Einführung eher, um sich schlanker aufzustellen und vorhandene Abläufe mit Bezug auf Angemessenheit und Umsetzung in der Praxis zu bewerten, anzupassen und zu aktualisieren. Demzufolge kann es möglich sein, dass nicht alle Phasen durchgehend zur Geltung kommen. Viel Erfolg!

Phase	Inhalt
01	Bestandsaufnahme
02	Kick-Off Meeting
03	Qualitätspolitik / Praxisleitbild festlegen und bekannt machen
04	Aufbau- und Ablauforganisation des QM-Systems festlegen
05	Konzeption / Projektplan erstellen und QM-Team bestimmen
06	Schulungskonzept erstellen und QM-Personal schulen
07	QMS-Organisation festlegen
08	Standards und Struktur der QM-Dokumentation erstellen
09	Erstellung der Entwürfe zur Prozess-Dokumentation und QMH
10	Prozesse beschreiben und in Kraft setzen / Schnittstellen strukturieren
11	Dokumentation gesamt erarbeiten
12	Auditplan erstellen und verteilen
13	Führungskräfte schulen und Feedback ins QMS einarbeiten
14	Qualitätsziele definieren und Programm festlegen
15	Berichtswesen einführen / Dokumentation, Prozesse und QMH freigeben und verteilen
16	Infoveranstaltung / Schulung für Mitarbeiter
17	Interne Audits durchführen, Korrekturmaßnahmen durchführen
18	Managementbewertung erstellen und Maßnahmen ableiten





3.8. Grundzüge des Arbeitsrechts

3.8.1 Der Arbeitsvertrag

Das Arbeitsverhältnis kommt durch einen Arbeitsvertrag zustande. Dieser kann nach dem Gesetz grundsätzlich formlos geschlossen werden. Trotzdem empfiehlt sich die Schriftform, um im Streitfall nachweisen zu können, was vereinbart war.

Ausnahme: Befristete Arbeitsverhältnisse müssen nach § 14 Abs. 4 des Teilzeit- und Befristungsgesetzes (TzBfG) die Schriftform wahren.

Um auch solchen Mitarbeitern, die keinen schriftlichen Arbeitsvertrag erhalten haben, eine günstige Rechtsposition zu verschaffen, schreibt das **Nachweisgesetz** vor, dass binnen eines Monats nach dem vereinbarten Beginn des Arbeitsverhältnisses die wesentlichen Punkte (die genaue Bezeichnung der Vertragsparteien, der Zeitpunkt des Beginns des Arbeitsverhältnisses, der Arbeitsort, Arbeitstätigkeit, Arbeitszeit, Arbeitsentgelt, Dauer des jährlichen Erholungsurlaubes und Kündigungsfristen) eines Arbeitsvertrages vom Arbeitgeber schriftlich festgehalten werden müssen. Allerdings ist der Arbeitsvertrag trotzdem wirksam, wenn das Nachweisgesetz nicht beachtet wird.

Der Anstellungsvertrag beginnt mit dem Zeitpunkt des Beginns des Anstellungsverhältnisses und sollte die Aussage enthalten, dass eine Kündigung des Vertrages vor Aufnahme der Tätigkeit ausgeschlossen ist. Das gibt Sicherheit, dass der neue Mitarbeiter zum geplanten Einstellungsstermin auch in der Praxis erscheint und die Aufgabenverteilung entsprechend vorgenommen werden kann.

Generell besteht bei den freien Berufen **kein Tarifzwang**. Es kommt jedoch auch im zahnärztlichen Bereich vor, dass Arbeitgeberverbände und Gewerkschaften Tarifverträge abschließen. Diese gelten dann, wenn die betreffenden Mitarbeiter gewerkschaftlich gebunden und der Arbeitgeber Mitglied des den Tarifvertrag abschließenden Verbandes ist. Eine Tarifbindung ist auch dann gegeben, wenn die Tarifvertragsklausel im Arbeitsvertrag aufgeführt ist oder der Tarifvertrag durch das Bundesarbeitsministerium für allgemeinverbindlich erklärt worden ist. Auf eine Gewerkschaftszugehörigkeit der Arbeitnehmerseite bzw. eine Verbandszugehörigkeit der Arbeitgeberseite kommt es in diesen Fällen nicht an. So gibt es beispielsweise in den Musterarbeitsverträgen einiger Zahnärztekammern den Hinweis, dass im Übrigen der jeweilige Tarifvertrag gelte.

Enthält der Arbeitsvertrag diesen Passus, so ist das Tarifvertragsrecht eine der Grundlagen des Arbeitsverhältnisses.

3.8.1.1 Stellenausschreibung

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) zwingt Arbeitgeber zu großer Sorgfalt bei der Formulierung einer Stellenanzeige, weil sie sich sonst wegen Diskriminierung nach § 15 AGG schadensersatzpflichtig machen können. Das AGG verbietet jegliche Benachteiligung aus Gründen der Rasse, wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität, §§ 11, 7, 1 AGG. Deshalb müssen alle benachteiligenden Suchkriterien bei der Formulierung der Stellenanzeige vermieden werden.





Grundzüge des Arbeitsrechts

Es ist daher zu beachten, dass

- sie geschlechtsneutral ist (z.B. m/w, Assistent/in),
- sie keine Altersangaben enthält,
- Berufserfahrung nur verlangt wird, wenn sie erforderlich ist,
- kein Lichtbild verlangt wird,
- deutsche Sprachkenntnisse nur verlangt werden, wenn sie notwendig sind. Aber Deutsch als Muttersprache darf nicht verlangt werden.
- sie keine Forderung nach Mobilität enthält.

In der Stellenanzeige darf der Bewerber aufgefordert werden, sich „mit den üblichen Unterlagen zu bewerben“. Es ist dann sein Risiko, wenn er zu Umständen Angaben macht, nach denen gar nicht gesucht werden darf.

Folgen bei Diskriminierung

Für Schäden, die keine Vermögensschäden sind, kann der Benachteiligte eine angemessene Entschädigung verlangen. Ausgeglichen wird hier die Verletzung der Würde. Dieser Anspruch besteht neben einem evtl. Schadensersatzanspruch und ist mit dem Schmerzensgeld vergleichbar und der Höhe nach ebenfalls nicht begrenzt. Dieses „Schmerzensgeld“ ist unabhängig vom Verschulden des Arbeitgebers. Die Entschädigung muss „angemessen“ sein. Bei **Nichteinstellung** ist sie auf **höchstens drei Monatsgehälter** begrenzt, wenn die Einstellung auch bei benachteiligungsfreier Auswahl nicht erfolgt wäre. Ansonsten gibt es keine Höchstgrenzen. Gemäß § 15 Abs. 3 AGG ist der Arbeitgeber bei der Anwendung tariflicher Vereinbarungen nur dann zur Entschädigung verpflichtet, wenn er vorsätzlich oder grob fahrlässig handelt.

Schadensersatz und Entschädigung müssen binnen **zwei Monaten** schriftlich geltend gemacht werden (§ 15 Abs. 4 AGG), es sei denn, die Tarifvertragsparteien haben etwas anderes vereinbart. Die Frist beginnt bei einer Bewerbung oder Beförderung mit dem Zugang der Ablehnung, ansonsten mit der Kenntniserlangung von der Benachteiligung.

Die **Klagefrist** für die Geltendmachung der Entschädigung beträgt **drei Monate** nach schriftlicher Geltendmachung, § 61 b ArbGG (Arbeitsgerichtsgesetz). Werden die Fristen versäumt, entfällt der Anspruch.

Keine Pflicht zum Vertragsabschluss

Nach dem AGG kann sich kein abgelehnter Bewerber auf die Stelle im Betrieb einklagen, für die ein anderer ausgewählt wurde, selbst wenn er als der beste Bewerber eigentlich die Stelle hätte bekommen müssen. Denn ein Verstoß des Arbeitgebers gegen das Benachteiligungsverbot begründet keinen Anspruch auf Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses, Berufsausbildungsverhältnisses oder auf einen beruflichen Aufstieg, es sei denn, dies ergibt sich aus einem anderen Rechtsgrund (bspw. aus einem Tarifvertrag).





Steuern in der Zahnarztpraxis (Einkommensteuer – Umsatzsteuer)

Warum ist eine zeitnahe Buchführung sinnvoll?

Für viele Zahnärzte und Unternehmer ist die Buchhaltung ein lästiges Übel. Belege herbeibringen beansprucht in der Regel viel Zeit. Daher unser Tipp: Nur eine schnelle Buchhaltung, ist eine gute Buchhaltung.

- Eine schleppende Buchführung kostet überproportional viel Zeit und Nerven.
- Steuerungsmaßnahmen sind schneller und leichter einzuleiten.
- Zeitnahe Unterlagen dienen als Vorlage für das Finanzamt, den Steuer- oder Bankberater. Das zeitnahe Abgeben der Unterlagen bei der Bank unterstützt ein positives Rating.

4.3. Steuern in der Zahnarztpraxis (Einkommensteuer – Umsatzsteuer)

4.3.1 Allgemein

Das Thema Steuern ist sehr komplex und kann hier nur in den einfachsten Grundzügen erläutert werden. In einer Zahnarztpraxis sind zwei Steuerarten von Bedeutung:

Steuerarten	Kurzdefinition
Einkommensteuer	Wird auf das Einkommen natürlicher Personen erhoben, Bemessungsgrundlage ist „das zu versteuernde Einkommen.“
Umsatzsteuer	Die Umsatzsteuer ist eine Verbrauchsteuer, die auf den Austausch von Lieferungen und sonstigen Leistungen (=Umsatz) erhoben wird. Bemessungsgrundlage ist der Umsatz, den ein Unternehmer für seine Leistungen erzielt.

Die Einkommensteuer ist eine Personensteuer, mit der jeder Steuerpflichtige sein jährliches Einkommen zu versteuern hat. Die Gesetzesgrundlage ist das Einkommensteuergesetz der Bundesrepublik Deutschland.

„Natürliche Personen, die im Inland einen Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, sind unbeschränkt einkommensteuerpflichtig.“ (§ 1 Abs. 1 Satz 1 EStG)

Der Einkommensteuer unterliegen gemäß § 1 Abs. 1:

1. Einkünfte aus Land- und Forstwirtschaft
2. Einkünfte aus Gewerbebetrieb
3. Einkünfte aus selbständiger Arbeit
4. Einkünfte aus nichtselbständiger Arbeit
5. Einkünfte aus Kapitalvermögen
6. Einkünfte aus Vermietung und Verpachtung
7. Sonstige Einkünfte im Sinne des § 22.

Der Zahnarzt erwirtschaftet Einkünfte aus selbständiger Arbeit (Nr. 3) während Angestellte Einkünfte aus nichtselbständiger Arbeit (Nr. 4) generieren. Die Lohnsteuer der Arbeitnehmer ist somit eine Form der Einkommensteuer.





Steuern in der Zahnarztpraxis (Einkommensteuer – Umsatzsteuer)

Die Einkommensteuer hat enorme Auswirkungen in der Zahnarztpraxis, denn ein Zahnarzt unterliegt meist dem Höchststeuersatz.

Mit der Einkommensteuer sind der Solidaritätsbeitrag und die Kirchensteuer verknüpft:

Steuerart	Höchststeuersatz
Einkommensteuer	42% über 250.000 € zzgl. 3%
Solidaritätszuschlag	5,5% von der Einkommensteuer
Kirchensteuer	8% bzw. 9% von der Einkommensteuer je nach Bundesland

Praxistipp

Vereinfacht können Sie davon ausgehen, dass vom Gewinn ca. 35% Steuern fällig werden. Bei 150.000 € Gewinn wären dies 52.500 €. Für Zahnärzte ist die Einkommensteuer dadurch gefährlich, da die Praxis nur Vorauszahlungen auf wahrscheinliche Gewinne tätigt. Nimmt der Gewinn stark zu, dann kommt die Steuernachforderung erst ca. 1,5 Jahre später und dann meist mit Anpassungen für die nachfolgenden Jahre. Eine konsequente Steuerplanung seitens des Controllers oder Steuerberaters ist daher unerlässlich.

4.3.2 Umsatzsteuer in der Zahnarztpraxis

Grundsätzlich sind zahnärztliche Leistungen als Heilbehandlungen umsatzsteuerfrei:

„Heilbehandlungen im Bereich der Humanmedizin, die im Rahmen der Ausübung der Tätigkeit als Arzt, Zahnarzt, Heilpraktiker, Physiotherapeut, Hebamme oder einer ähnlichen heilberuflichen Tätigkeit durchgeführt werden. Satz 1 gilt nicht für die Lieferung oder Wiederherstellung von Zahnprothesen (aus Unterpositionen 9021 21 und 9021 29 00 des Zollltarifs) und kieferorthopädischen Apparaten (aus Unterposition 9021 10 des Zollltarifs), soweit sie der Unternehmer in seinem Unternehmen hergestellt oder wiederhergestellt hat.“ (§ 4 Nr. 14 UStG)

Heilbehandlungen, somit auch die Umsätze für die zahnärztliche Behandlung, sind wie ausgeführt von der Umsatzsteuer befreit. Für das Praxismanagement sind jedoch die Grundkenntnisse zur Umsatzsteuerpflicht wichtig, da bei falscher Rechnungsstellung ein hohes Haftungsrisiko der Praxis gegenüber dem Finanzamt besteht.

Umsatzsteuerpflichtig sind solche Tätigkeiten des Zahnarztes, die nicht medizinisch indiziert sind, hierzu zählen:

- Aus kosmetischen Gründen durchgeführte Maßnahmen, wie z.B. das Bleaching, Anbringen von Zahnschmuck und Ähnliches. Für diese Behandlungen gilt der Regelsatz von 19%. Als entscheidendes Abgrenzungsmerkmal gilt die Frage, ob die Behandlung ausschließlich kosmetischer Natur ist oder der Gesunderhaltung des Patienten dient. Ein eventueller Zuschuss der Krankenkasse hat darauf keinen Einfluss.

Die privat bezahlte PZR ist eine umsatzsteuerfreie Heilbehandlung. Auch wenn der Nebeneffekt kosmetischer Natur ist, dient eine PZR der Gesunderhaltung.





Steuern in der Zahnarztpraxis (Einkommensteuer – Umsatzsteuer)

- Der Verkauf von Mundhygieneartikeln aus dem Praxisshop.
- Wissenschaftliche oder schriftstellerische Tätigkeiten des Zahnarztes (Honorare für Vorträge, Fachartikel etc.) und das Erstellen von Gutachten für Versicherungen und Gerichte.
- Im Eigenlabor der Zahnarztpraxis hergestellte bzw. wiederhergestellte Zahnprothesen und kieferorthopädische Apparate unterliegen ebenfalls der Umsatzsteuer. Hier ist der ermäßigte Steuersatz von 7% gültig.
 - Zu den „Zahnprothese“ gehören auch Brücken, Kronen, individuell hergestellte Provisorien, Inlays, Onlays und Veneers.
 - Auch im Eigenlabor gefertigte Funktionslöffel, Modelle, Bisschablonen und -wäule zählen dazu.
 - Dies gilt auch für Zahnersatz, der mit CEREC hergestellt wird. Die Nutzung der intraoralen Kamera des CEREC für diagnostische Zwecke ist hingegen Teil der Heilbehandlung und somit umsatzsteuerfrei.

Hinweis zu Implantaten: Diese sind nicht individuell hergestellt. Sie werden umsatzsteuerrechtlich als Bestandteil der chirurgischen Leistung bewertet und sind deshalb umsatzsteuerfrei.

Abgrenzungsbeispiel zur Umsatzsteuer:

Wenn die Heilbehandlung bei kieferorthopädischen Geräten im Vordergrund steht, sind sie grundsätzlich umsatzsteuerfrei. Diese Abgrenzung muss jedoch immer mit dem Steuerberater abgeklärt werden. Bei „Knirscherschienen“ und „Medikamententrägern“ steht die Heilbehandlung im Vordergrund, diese sind also umsatzsteuerfrei. Bekommt ein Patient aber eine Bleachingschiene oder einen Sportschutz sind diese, weil nicht Heilbehandlung, umsatzsteuerpflichtig.

4.4 Kleinunternehmerregelung

Damit der Aufwand für kleine Unternehmen überschaubar bleibt, hat der Gesetzgeber eine Vereinfachungsregel eingeführt, die sogenannte Kleinunternehmerregelung. Sie verhindert, dass man bei kleinsten Umsätzen bereits umsatzsteuerpflichtig wird, und verhindert so auch unnötigen Bürokratismus. Diese Regelung hat für Zahnärzte eine hohe Relevanz, da die meisten Praxen ohne richtiges Eigenlabor oder CEREC, diese Grenze nicht übersteigen. Diese Kleinunternehmerregelung lautet wie folgt:

Haben die umsatzsteuerpflichtigen Umsätze der Zahnarztpraxis im Vorjahr 17.500 € nicht überschritten und betragen sie im laufenden Jahre voraussichtlich weniger als 50.000 € (dies muss zu Beginn des Jahres geschätzt werden), so greift die Kleinunternehmerregelung des § 19 UStG. Diese hat zur Folge, dass für die eigentlich steuerpflichtigen Umsätze keine Umsatzsteuer erhoben wird. Im Gegenzug ist die Zahnarztpraxis nicht vorsteuerabzugsberechtigt. Als Kleinunternehmer darf in den Eigenlaborbelegen keine Umsatzsteuer berechnet und ausgewiesen werden.





5.3.5 Briefarten

Das Erstellen und Verwalten des umfangreichen Schriftgutes ist arbeits- und zeitintensiv. Normungen minimieren den Arbeitsaufwand bei dem Erstellen und Verarbeiten der Geschäftspost und helfen Zeit zu sparen.

Es gibt verschiedene Briefarten, die Sie dabei unterstützen.

Formbrief

Der individuelle Geschäftsbrief (Formbrief) ist die arbeits- und zeitintensivste Art der Texterstellung. Er ist immer dann notwendig, wenn ein individueller, umfassender Informationsaustausch erforderlich ist (Schriftwechsel zu einem Behandlungsfall, Gutachten).

Kurzbrief

Wenn kein längerer Text nötig ist, können Sie ein Schreiben in Form einer Kurzmitteilung (Kurzbrief), ggf. mit handschriftlicher Ergänzung (Übersendung von Röntgenbildern oder Diagnosemodellen) verfassen.

Vordruck

Vordruckbriefe sind speziell an die Bedürfnisse der Praxis, an ihre inhaltlichen und ablauftechnischen Gesichtspunkte angepasst. Die Information erfolgt mit vorgedruckten Textteilen, die hand- oder maschinengeschrieben und mit Stempeln ergänzt werden können (früher: Anforderung des fehlenden Krankenscheins).

Kurzbriefe und Vordruckbriefe gibt es auch zu kaufen. Ist eine individuelle Gestaltung erwünscht, können diese in einer Druckerei in Auftrag gegeben werden oder Sie erstellen sie selbst am PC.

Beim Entwurf sind folgende Fragen zu erörtern:

- Für wen ist der Text gedacht?
- Welche Stammdaten des Empfängers sind erforderlich?
- Womit sollen die Daten erfasst werden, mit der Hand (benötigt mehr Platz), der Schreibmaschine oder dem PC?
- Wie sollen die Daten erfasst werden, mit Ankreuzmethode oder durch Klartext?
- In welcher Reihenfolge werden die Daten abgefragt?
- Wie viele Exemplare werden benötigt?
- Wird sich in absehbarer Zeit der Inhalt verändern?

Kurzbriefe und Vordruckbriefe sind übersichtlich aufgebaut. Versuchen Sie, die Daten in Feldern so abzufragen, dass diese während des Lesens ausgefüllt werden können. Achten sie ggf. auf die Kopierfähigkeit der Vordrucke.

Serienbrief

Die Serienbrief-Funktion von Word ist sehr nützlich, wenn Standard-Dokumente eine persönliche Note bekommen sollen. Der Empfänger kann relativ schnell erkennen, ob es sich bei dem Brief um ein persönlich an ihn gerichtetes Dokument handelt oder um einen unpersönlichen Text.



Die Serienbrief-Funktion bietet für den Schreiber eine große Zeitersparnis. Ein einmal geschriebener Text kann an den dafür vorgesehenen Stellen mit persönlichen Anreden und der richtigen weiblichen/männlichen Form von Adjektiven und Personalpronomen automatisch ergänzt werden. So erkennt der Leser nicht auf den ersten Blick, dass es sich bei dem Dokument um einen Serienbrief handelt. Die Wertschätzung des Schriftstücks ist somit um ein Vielfaches höher.



Seriendruck-Manager zum Verwalten der Empfänger

Zur **Erstellung eines Serienbriefs** wird ein Schriftstück so geschrieben, als ob man es an eine Person schreiben würde. Danach wird der Serienbrief-Assistent gestartet. Dieser fragt im ersten Schritt nach einer Empfängerliste. Diese Liste kann entweder aus einem Kontaktmanager (Outlook) kommen oder eine Tabelle sein. Diese Tabelle können sie eventuell auch aus Ihrer Praxissoftware exportieren, um sich Arbeit zu sparen. Nach der Analyse der Daten schlägt Ihnen der Serienbrief-Assistent mögliche Platzhalter vor. Einige sind Titel, Anrede, Name, Vorname und Anschrift. Mit diesen Platzhaltern kann nun das Schriftstück so vorbereitet werden, dass aus dem einen Dokument mehrere Hundert durch den Assistenten erstellt werden können.

Als vorletzten Schritt kann man noch die Empfängerliste filtern und sortieren. Das Sortieren macht sich gut, wenn man nach PLZ sortiert. Da die Post einem dann einen günstigeren Tarif anbietet, als wenn alles durcheinander angeliefert wird.

Nach der Vorschau des Dokuments mit den gefüllten Platzhaltern kann der Seriendruck gestartet werden.

Serienbriefe – Schritt für Schritt Anleitung

Ein Serienbrief ist ein normaler Brief, der personalisiert wird. An den entsprechenden Stellen werden Platzhalter eingefügt, welche dann beim Erstellen des eigentlichen Serienbriefs mit Namen und Anschriften ersetzt werden.

1. Ein Brief wird aus der Vorlage erstellt, die bereits hinterlegt ist. Dazu wird im Start-Ribbon der Punkt „Neu“ ausgewählt und dann unter „Meine Vorlagen“ die zuvor erstellte Vorlage angewählt und mit „OK“ bestätigt.
2. Dann wird der Brief geschrieben. Auch in dem Text kann der Name oder Vorname verwendet werden, damit das Anschreiben persönlich klingt.
3. Jetzt wird der eigentliche Serienbrief erstellt. Der erste Schritt besteht darin, die **Empfänger auszuwählen**.

Hier wird eine Excel-Tabelle benutzt. Es kann aber eine Vielzahl von Dateien benutzt werden. Es können nicht nur Dateien als Quelle dienen, sondern z. B. auch Datensätze aus Outlook.



Textverarbeitungssoftware

Das Erstellen einer Adressliste finden sie im Kapitel Tabellenkalkulation „Excel“. Nach dem Öffnen der Adressdatei muss die Quelle noch bestätigt werden und die richtige Tabelle ausgewählt werden.

4. Dank der gewählten Überschriften können nun die **entsprechenden Stellen im Brief durch die vorher erwähnten Platzhalter ersetzt** werden. Dazu wird das zu ersetzende Wort z. B. Herr/Frau ausgewählt und dann über die Schaltfläche „Seriendruckfeld einfügen“ durch den Platzhalter „Anrede“ ersetzt.

Mit dieser Technik werden alle Stellen des Briefs, wo Sie einen personalisierten Text vorgesehen haben, ersetzt.

Danach sollte das Dokument nochmals kontrolliert werden, ob man nicht vielleicht etwas übersehen hat.

5. Als letzter Schritt vor dem Ausdrucken wird nun das **Dokument zum Serienbrief** gemacht. Um eine Vorschau des Ergebnisses zu sehen, können Sie die Schaltfläche „Vorschau Ergebnisse“ benutzen. Mit den Pfeilen rechts daneben kann zwischen den einzelnen Datensätzen vor- bzw. zurück navigiert werden. Falls keine Fehler mehr zu erkennen sind, wird der Seriendruck mit der Schaltfläche „Fertigstellen und zusammenführen“ gestartet. Hier gibt es die Option, viele einzelne Dateien zu erzeugen oder direkt die Briefe auf den Drucker auszugeben.

Geschäftsbrief

Die schriftliche Kommunikation mit den Patienten und anderen Geschäftsleuten wird durch die **DIN Norm 5008 („Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung“)** geregelt. Sie wird alle fünf Jahre überprüft und wenn nötig an Veränderungen im In- und Ausland angepasst. Die letzte Änderung ist aus 2011. Darum sieht die Normbezeichnung momentan so aus: DIN 5008:2011.

Es wird zwischen Geschäftspost und halbprivater Post unterschieden. Halbprivate Post umfasst z. B. Terminabsprachen und Zahlungserinnerungen. Durch freundlich verfasste Zahlungserinnerungen kann der Patient dazu bewegt werden, die Rechnung zeitnah zu begleichen.

Geschäftspost nach der DIN 5008 hat besondere Vorteile. Sie ermöglicht eine schnelle Orientierung im Dokument und sorgt dafür, dass die Informationen schnell lokalisiert und aufgenommen werden können. Das wird mit dem gleichen Aufbau aller Geschäftsbriefe ermöglicht. Die DIN 5008 ist keine unumstößliche Norm, sondern stellt eine Richtlinie dar.

Ein Geschäftsbrief sollte immer einen **übersichtlichen Aufbau** haben, **auf das Wesentliche beschränkt** sein und eine **klare und treffende Ausdrucksweise** besitzen.

Durch die Vielzahl von Briefen, die per Post versandt werden, sollte ein Geschäftsbrief mit dem Zweck der Kommunikationsaufnahme anfangen, immer eine positive Ausdrucksweise besitzen und den Empfänger persönlich ansprechen. Der Schluss eines Anschreibens enthält in vielen Fällen eine Handlungsaufforderung an den Empfänger. Diese sollte deutlich formuliert sein, da der Empfänger sonst nicht wissen kann, welche Handlung von ihm auf das Schreiben erwartet wird.

Im Folgenden werden die wichtigsten Gestaltungsregeln für einen DIN-Brief genannt. Diese umfassen Richtlinien für Briefkopf, Adressfeld, Informationsblock, Telefonnummern, Betreffzeile und Unterschrift. Nach DIN 5008 gibt es zwei Formen für Briefe (Form A und Form B). Die Form B lässt etwas mehr Raum für den Briefkopf und enthält weniger Platz für den Informationsblock.



Beachten Sie bitte:

1. Beginnen Sie einen Brief mit dem Gedankengang oder Argument des Briefpartners. Vermeiden Sie eine negative Ausdrucksweise, auch dann, wenn der Brief keinen positiven Inhalt hat (freundlicher Text einer Mahnung).
2. Inhaltlich sollte die Ausdrucksweise auf die Person des Empfängers bezogen sein.
3. Der Schluss eines Geschäftsbriefes enthält häufig eine Aufforderung an den Briefpartner, etwas zu tun (z. B. antworten, Unterlagen zusenden, einem Vorschlag zustimmen) oder etwas zu erklären.

Briefkopf und Anschriftenfeld

Für den Geschäftsbrief gibt es zwei Formen, die sich jeweils in der Höhe des Feldes für den Briefkopf und in der Anlage der Bezugszeichen unterscheiden. Der **Briefkopf für Norm B** ist 45 mm hoch von der oberen Blattkante gerechnet. Er sollte den Namen des Unternehmens, die Anschrift sowie ein Logo enthalten. Durch diese Bestandteile wird der Wiedererkennungswert gesteigert und die Suche nach den Kontaktdaten erleichtert.

Bei **Form A** beträgt der Abstand zwischen der ersten Anschriftenzeile und der oberen Blattkante 27 mm, um eine repräsentative Gestaltung des Briefkopfes noch zu ermöglichen. **Form B** ist für den DIN-C6-Briefumschlag mit Fenster bestimmt. In der Praxis benutzen wir meistens diese Form.

Direkt unter dem Briefkopf befindet sich das **Anschriftenfeld** mit einem Abstand von 25 mm von der linken Blattkante entfernt. In dieses Feld werden sowohl Absenderadresse (Rücksenderadresse) als auch Empfängeradresse geschrieben. Die Position ist auf einen DIN-C6-Briefumschlag mit Sichtfenster abgestimmt. Das Feld ist 85 mm breit und 45 mm hoch. Für Zusatzvermerke, wie „Eilzustellung“, „Warensendung“, und Absenderadresse können die oberen 17,7 mm genutzt werden. Der untere Abschnitt von 27,3 mm beinhaltet die Empfängerdaten. Der Text sollte jedoch 5 mm von der linken Feldkante entfernt anfangen. Somit ist der Text 25 mm von der linken Blattkante positioniert. Das Anschriftenfeld gibt es nur auf der ersten Seite.

Die Schriftgröße ist zwischen 10 und 12 pt. In den ersten drei Zeilen gibt es Platz für Vermerke bzw. die Absenderadresse – diese ist auch bei Bedarf die Rücksenderadresse. Diese sollte in Schriftgröße 6 pt definiert werden. Die nächsten 6 Zeilen können für die Anschrift genutzt werden.

Das Anschriftenfeld entspricht den Fensterbriefhüllen nach DIN 680. Es umfasst neun Zeilen.

1. Zeile **dritte** Zeile Zusatzvermerke oder leer
2. Zeile **zweite** Zeile Zusatzvermerke oder leer
3. Zeile **erste** Zeile Zusatzvermerke oder leer
4. Zeile Name bzw. Firma
5. Zeile Namenszusatz oder Straße/Hausnummer (Postfach)
6. Zeile Straße/Hausnummer (Postfach) oder PLZ/Ort
7. Zeile PLZ/Ort oder Länderangabe bzw. leer
8. Zeile Länderangabe bzw. leer
9. Zeile leer