

# SEMINAR ANGEBOT



**KV SAAR  
LAND**  
KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG  
*„Ein Praxisleben lang.“*

*FORTBILDUNG, die täglich weiterhilft.*

UNTERSTÜTZUNG BEI DER BEWÄLTIGUNG  
DER TÄGLICHEN ARBEIT IM PRAXISALLTAG  
FÜR DAS GESAMTE PRAXISTEAM



Mehr Informationen  
und das gesamte Programm  
auf einen Blick:  
[www.kvsaarland.de](http://www.kvsaarland.de)  
oder QR-Code scannen.



Foto: Veranstaltung\_kasto/Stock.Adobe.com



Foto: Service-Beratung\_fotomek\_X/Stock.Adobe.com

# SEMINAR ANGEBOT

## Inhaltsverzeichnis:

Organisatorische Hinweise	S. 3
Abrechnung in der Arztpraxis: EBM, TSVG u.v.m. für nichtärztliches Praxispersonal	S. 4
Hautkrebsscreening	S. 5
Behörde kommt – Keep cool – Fit für die Praxisbegehung	S. 6
Organisation und Strukturierung einer Arztpraxis	S. 7
Hygiene-Risiken bewerten und managen -Weg von der Bauchhygiene	S. 8
QEP®-Einführungsseminar	S. 9
Abrechnung Psychotherapie	S. 10
Zwischen den Zeilen der Hygieneverordnung – Hygiene in ambulanten Operationszentren	S. 11
Umgang mit schwierigen Patientinnen und Patienten	S. 12
Datenschutz in der Arztpraxis	S. 13
Prävention von und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt	S. 14
Selbstverteidigung in der Arztpraxis	S. 15
Moderatorentaining für die Leitung therapeutischer Qualitätszirkel	S. 16
Abrechnung in der Arztpraxis: EBM, TSVG u.v.m. Für Ärztinnen und Ärzte	S. 17
Konflikt- und Beschwerdemanagement	S. 18
Anmeldeformular	S. 19
Das könnte Sie auch interessieren	S. 20



vor Ort  
Europaallee/SB



Anmeldung:  
seminare@kvssaarland.de



## Organisatorische Hinweise

### Anmeldung:

Anmeldungen müssen über das beigefügte Anmeldeformular erfolgen. Anmeldungen werden nach Eingangsdatum bearbeitet.

### Anmeldebestätigung:

Nach Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Die Anmeldebestätigung erfolgt an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Daher bitten wir Sie eine E-Mail-Adresse anzugeben, unter dieser Sie gut zu erreichen sind.

### Teilnehmergebühr:

Die Teilnehmergebühr beinhaltet grundsätzlich das Seminar mit sämtlichen Seminarunterlagen, Getränken, Pausensnacks und ggf. Mittagessen. Die Teilnehmergebühr gilt pro Person. Aus organisatorischen Gründen wird üblicherweise das bei der KV Saarland geführte Honorarkonto mit der Kursgebühr belastet. Sollten Sie damit nicht einverstanden sein, benachrichtigen Sie uns bitte.

### Absage eines Seminars durch die KVS:

Die KV Saarland behält sich vor aufgrund einer geringen Anmeldeanzahl 14 Tage vor Beginn des Seminars, das Seminar abzusagen. Ebenfalls kann aufgrund von Krankheit einer Referentin oder eines Referenten das Seminar kurzfristiger abgesagt werden.

### Absage eines Seminars durch Teilnehmerinnen und Teilnehmer:

Aufgrund der begrenzten Teilnehmeranzahl bitten wir Sie Ihre Teilnahme rechtzeitig zu stornieren, damit ggf. Personen auf der Warteliste nachrücken können.

### Teilnehmeranzahl:

Die Teilnehmeranzahl ist begrenzt und ist je nach Seminar unterschiedlich. Jedoch gilt eine Mindestanzahl von 8 Teilnehmerinnen und Teilnehmern. Die Anmeldungen werden nach Eingangsdatum bearbeitet.

### Warteliste:

Sollte ein Seminar bereits ausgebucht sein, werden wir Sie auf eine Warteliste setzen. Die Warteliste wird nach Eingangsdatum bearbeitet.

### Veranstaltungsort:

In der Regel finden die Seminare im Hause der Kassenärztlichen Vereinigung statt.

### Bei Fragen:

Sollten Sie Fragen oder Anregungen zum Seminarprogramm haben, steht Ihnen Frau Elisa Loß aus dem Dezernat Versorgung gerne telefonisch unter 0681 998370 oder per E-Mail [seminare@kvsaarland.de](mailto:seminare@kvsaarland.de) zur Verfügung.





## Abrechnung in der Arztpraxis: EBM, TSVG u.v.m. für nichtärztliches Praxispersonal

Die individuelle Betreuung des Patienten ist vielseitig. Oft ist es schwierig im Praxisalltag dabei auf die richtige und vollumfängliche Abrechnung zu achten – dabei sind die unscheinbaren Ziffern das Herzstück für eine korrekte Leistungsabrechnung.

In unserem Seminar „Abrechnung in der Arztpraxis“ geben wir Ihrem Praxisteam Orientierung in der weiten Welt der Abrechnung nach den Vorgaben des Einheitlichen Bewertungsmaßstabes. Sie lernen den EBM zu lesen und dieses theoretische Wissen im Praxisalltag anzuwenden. Dieses Seminar ist sowohl für nichtärztliche Praxismitarbeiter geeignet, die sich einen ersten Überblick zum EBM verschaffen möchten als auch für Praxispersonal mit bestehendem Basiswissen.

### Inhalt:

- EBM: Grundlagen Aufbau und Verständnis
- Online Abrechnung: Der Weg zur fehlerfreien Abrechnung
- Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG)
- Aktuelle Neuerungen (z.B. EBM-Änderungen)
- Individuelle Fragenklärung zum Thema EBM/Abrechnung
- Fragen können gerne bereits vorab eingereicht werden.

### Termine:

Mittwoch, 19. November 2025, 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

35,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

nichtärztliche Praxismitarbeitende





## Hautkrebscreening

Der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) hat im November 2007 beschlossen, ein Hautkrebscreening ab dem 01.07.2008 einzuführen. An diesem Screening-Programm können nur Hausärzte und Dermatologen teilnehmen, die nach der geänderten Krebsfrüherkennungs-Richtlinie an einem anerkannten 8-stündigen Fortbildungsprogramm teilgenommen haben und über eine Genehmigung der Kassenärztlichen Vereinigung verfügen.

In diesem Seminar werden unter anderem Kenntnisse der Differentialdiagnose und Epidemiologie der Hauttumore vermittelt, die Grundlagen der Durchführung der Früherkennungsuntersuchung dargestellt und die Möglichkeiten der Prävention erläutert.

### Termine:

Mittwoch, 29. Oktober 2025, 14:00 bis ca. 22:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

160,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und -assistenten





## Behörde kommt – Keep cool – Fit für die Praxisbegehung

Wir sind Ihr zuverlässiger und kompetenter Partner zum Thema Hygiene

Die wissenschaftlichen Erkenntnisse im Bereich der Hygiene wachsen von Jahr zu Jahr, ebenso wie der Umfang der gesetzlichen und normativen Regelungen. Die Aufrechterhaltung eines hohen Hygienestatus und der Routinen des Qualitätsmanagements müssen von den verantwortlichen Ärztinnen und Ärzten sowie dem Praxispersonal oft zusätzlich zu den Kernaufgaben des täglichen Praxisbetriebs erledigt werden. Damit sind sie eine zusätzliche Herausforderung, die nur bei optimaler Schulung und solidem Kenntnisstand zuverlässig bewältigt werden kann.

Die KV Saarland hat sich mit dem Spezialisten für technische Hygiene und hygienische Prozess- und Strukturqualität Henning Adam personell verstärkt. Herr Adam ist als Referent- Hygiene der KV angestellt und war davor 18 Jahre als Hygieneinspektor u.a. als Sachgebietsleiter der Abteilung Hygiene- und Infektionsschutz, in einem saarländischen Gesundheitsamt tätig. In diesem Seminar werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über die aktuellen Rechtsgrundlagen sowie die inhaltliche Vorbereitung auf eine Begehung durch das Gesundheitsamt oder das Landesamt für Umwelt- und Arbeitsschutz informiert.

### Inhalt:

- Administrative Vorbereitung,
- Inhaltliche Vorbereitung,
- Beispiele aus Begehungssituationen,
- Kernpunkte einer rationellen Hygienepraxis.

### Termine:

Mittwoch, 25. Juni 2025, 15:00 bis 18:00 Uhr (ausgebucht)

Mittwoch, 08. Oktober 2025, 15:00 bis 18:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

kostenfrei

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und -assistenten  
und nichtärztliches Praxispersonal





## Organisation und Strukturierung einer Arztpraxis

Eine gute Struktur, Organisation und Kommunikation ist das A.O., damit eine Arztpraxis reibungslos funktionieren kann. Daher möchten wir gerne das Praxispersonal bei der Bewältigung der täglichen Aufgaben in einer Arztpraxis unterstützen.

### Inhalt:

- Was gehört eigentlich zu einer guten Struktur in einer Arztpraxis?
- Wie organisiert man ein Praktikum oder eine Ausbildung in der Arztpraxis?
- Was muss beachtet werden bei Beschwerdemanagement/Fehlermanagement?
- Wie geht man mit Arbeitsunfällen der eigenen Kolleginnen und Kollegen um?
- Wie gestaltet man eine Teambesprechung?
- Wie strukturiert und organisiert man einen Dienstplan?
- Wie kommuniziert man am besten mit den Kolleginnen und Kollegen und den Patientinnen und Patienten?

### Termine:

Freitag, 05. Dezember 2025, 13:30 bis 18:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

35,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

nichtärztliche Praxismitarbeitende





## Hygiene-Risiken bewerten und managen Weg von der Bauchhygiene

Wir sind Ihr zuverlässiger und kompetenter Partner zum Thema Hygiene.

Die wissenschaftlichen Erkenntnisse im Bereich der Hygiene wachsen von Jahr zu Jahr, ebenso wie der Umfang der gesetzlichen und normativen Regelungen. Die Aufrechterhaltung eines hohen Hygienestatus und der Routinen des Qualitätsmanagements müssen von den verantwortlichen Ärztinnen und Ärzten sowie dem Praxispersonal oft zusätzlich zu den Kernaufgaben des täglichen Praxisbetriebs erledigt werden. Damit sind sie eine zusätzliche Herausforderung, die nur bei optimaler Schulung und solidem Kenntnisstand zuverlässig bewältigt werden kann.

Die KV Saarland hat sich mit dem Spezialisten für technische Hygiene und hygienische Prozess- und Strukturqualität Henning Adam personell verstärkt. Herr Adam ist als Referent- Hygiene bei der KV angestellt und war davor 18 Jahre als Hygieneinspektor u.a. als Sachgebietsleiter der Abteilung Hygiene- und Infektionsschutz, in einem saarländischen Gesundheitsamt tätig.

In diesem Seminar werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer darüber informiert, wie eine Risiko-Analyse in der Praxis funktioniert.

Wie können Hygienierisiken gemindert werden, welchen Schutz gibt es gegen Risiken? Fragen wie diese bedürfen einer umfangreichen Sichtweise, welche die einzelnen Aspekte des Risikomanagements im Kontext betrachtet. Durch ein strukturiertes Vorgehen können die wesentlichen Hygiene-Risiken in der Praxis erkannt, priorisiert und geeignete Präventionsmaßnahmen zu deren Vermeidung abgeleitet werden.

### Termine:

Mittwoch, 02. Juli 2025, 15:00 bis 18:00 Uhr (ausgebucht)

Mittwoch, 26. November 2025, 15:00 bis 18:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

kostenfrei

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und -assistenten  
und nichtärztliches Praxispersonal





## QEP®-Einführungsseminar

Qualitätsmanagement ist mehr als nur eine gesetzliche Verpflichtung. Es ist die Grundlage für ein gutes Praxismanagement und kann wesentlich zum Erfolg Ihrer Praxis beitragen.

QEP® ist das Qualitätsmanagement-System der KBV und mehrerer KVen.

Es wurde gemeinsam mit zahlreichen Mitgliedern und QM-Fachleuten für den niedergelassenen Bereich entwickelt. Inhalt des Seminars ist die Vermittlung von QM-Grundlagen sowie das Kennenlernen und Arbeiten mit dem Qualitätszielkatalog bzw. mit dem Manual

### Termine:

Freitag, 16. Mai 2025, 14:00 bis 18:00 Uhr (Teil 1)  
Samstag, 17. Mai 2025, 09:00 bis 17:00 Uhr (Teil 2)

Freitag, 28. November 2025, 14:00 bis 18:00 Uhr (Teil 1)  
Samstag, 29. November 2025, 09:00 bis 17:00 Uhr (Teil 2)

### Teilnehmergebühr:

200,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und -assistenten  
und nichtärztliches Praxispersonal





## Abrechnung Psychotherapie

Die psychotherapeutische und/oder psychiatrische Betreuung eines Patienten ist vielseitig – die Ziffern und Abrechnungsmöglichkeiten in PT-Richtlinie, PT-Vereinbarung und EBM umfangreich definiert. Oft ist es schwierig alle Regelungen zu Ziffern, Kontingenten und Antragspflichten im Blick zu halten – dabei sind die unscheinbaren Ziffern das Herzstück für eine korrekte Leistungsabrechnung.

In unserem Seminar „Abrechnung Psychotherapie“ geben wir Ihnen und Ihrem Praxisteam eine Orientierung im EBM, der Psychotherapie-Richtlinie und der Psychotherapie-Vereinbarung. Sie lernen den Ablauf der Psychotherapie vom Erstkontakt bis zur letzten Therapiestunden kennen und dieses theoretische Wissen im Praxisalltag anzuwenden.

### Inhalt:

- EBM: Grundlagen Aufbau und Verständnis
- Abrechnung Einzel- und Gruppentherapie
- Onlineabrechnung: Der Weg zur fehlerfreien Abrechnung
- Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG)
- Aktuelle Neuerungen (z.B. EBM-Änderungen)

### Termine:

Mittwoch, 21. Mai 2025, 09:00 bis 17:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

35,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

Niedergelassene Psychotherapeuten und psychotherapeutisch tätige Ärzte; Praxisteam





## Zwischen den Zeilen der Hygieneverordnung Hygiene in ambulanten Operationszentren

Es gibt bislang keine eindeutigen Empfehlungen zu Kriterien und Verfahren zur Einstufung von Einrichtungen als Einrichtungen für ambulantes Operieren. Entsprechend ist jede Praxis, die ambulante Operationen i.S.d. KRINKO durchführt, eine ambulant operierende Praxis (AOP).

Durch diese Einstufung ergeben sich aus der Verordnung über die Hygiene und Infektionsprävention in medizinischen Einrichtungen des Saarlandes einige Verpflichtungen.

Wir erklären Ihnen „was zwischen den Zeilen der Hygieneverordnung steht“ und helfen Ihnen dabei, die richtige Einordnung bezgl. der hygienischen Erfordernisse zu treffen um passende Lösungen für die fachbezogen-individuellen Bedarfe in Ihrer Praxis zu finden.

### Termine:

Donnerstag, 05. Juni 2025, 17:00 bis 20:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

kostenfrei

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und -assistenten  
und nichtärztliches Praxispersonal





## Umgang mit schwierigen Patientinnen und Patienten

Besuche in Arztpraxen sind für Patienten und ihre Angehörigen stets mit mehr oder weniger intensiven emotionalen Zuständen verbunden. Die Mitarbeiter am Empfang einer Praxis müssen dies berücksichtigen und sensibel aber auch souverän darauf reagieren. Dabei geht es aber nicht nur um Empathie, sondern zugleich auch um Souveränität, denn neben traurigen und ängstlichen Zuständen bringen Patienten auch enttäuschte und ärgerliche Zustände mit.

Erfahren diese Menschen nicht die angemessene Reaktion oder stoßen sie auf jemand, der selbst Angriffspunkte liefert bzw. Schwäche zeigt, kann es zu Störungen des Praxisbetriebs oder sogar zu Eskalationen kommen. Ärztinnen und Ärzte sowie Praxismitarbeiterinnen und -mitarbeiter können in diesem Seminar Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Patientenkontakten lernen.

### Inhalte und Ziele:

Grundlagen der Kommunikation (Kommunikationskanäle und Gesprächsebenen)

- Bedeutung von Körpersprache und Stimmgestaltung
- Körpersprache gezielt gestalten (nonverbales Verhalten)
- Der Stimme Ruhe und Souveränität geben (paraverbales Verhalten)

Eine positive Gesprächsbeziehung als Grundlage erfolgreicher Gespräche schaffen, Reaktionen auf Killerphasen, Provokationen und Angriffe erarbeiten, Jammerzirkel erkennen und durchbrechen, Umgang mit schwierigen Situationen.

### Termine:

Freitag, 27. Juni 2025, 09:00 bis 17:00 Uhr

Samstag, 28. Juni 2025, 09:00 bis 13:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

200,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und –assistenten, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten und nichtärztliches Praxispersonal





## Datenschutz in der Arztpraxis

Datenschutz ist ein wichtiger Bestandteil einer Praxis.

Für die Leitung und deren Personal ist es wichtig, über die gesetzlichen Vorschriften und deren Umsetzungen informiert zu sein.

In diesem Seminar werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in kompakter Form darüber informiert, wie die gesetzlichen Forderungen umgesetzt werden können.

### Inhalt:

- Leitfaden zur Umsetzung der DSGVO in die Praxis
- Umgang mit Patientenanfragen
- Dokumentation
- Beschreibung der Verarbeitungstätigkeiten – was ist zu tun
- Besondere Anforderungen des DSAnpuG bei besonderen Aufgaben
- Praxisinterne Schwachstellen beim Datenschutz erkennen und beseitigen
- Erfahrungsaustausch im Thema Datenschutz

### Termine:

Mittwoch, 09. Juli 2025, 09:00 bis 17:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

60,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und –assistenten, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten und nichtärztliches Praxispersonal





## Prävention von und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt

Die „Prävention von und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt“ ist laut der QM-Richtlinie schon länger für alle Praxen (ärztlich und psychotherapeutisch) pflicht.

Es geht dabei nicht nur darum zu erkennen, ob Patientinnen und Patienten im privaten Umfeld von Gewalt/Missbrauch betroffen sind, sondern auch die Praxisstrukturen schon gleich so zu gestalten, dass Missbrauch innerhalb der medizinischen Einrichtung von vorne herein verhindert wird.

### Inhalt:

- Sexualisierte Gewalt
- Sensibilisierung im Umgang mit Betroffenen
- Vertrauliche Spurensicherung
- Selbstfürsorge

### Termin

Mittwoch, 16. Juli 2025, 15:00 bis 18:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

kostenfrei

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und –assistenten, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten und nichtärztliches Praxispersonal





## Selbstverteidigung in der Arztpraxis

Die Rückmeldungen unserer Mitglieder und auch die Berichte in der Öffentlichkeit zeigen, dass immer stärker der Wunsch nach der Erlangung der Fähigkeit, sich im Notfall auch körperlich in der Arztpraxis verteidigen zu können, aufkommt: die Themen Selbstschutz und Deeskalationsmanagement spielen eine immer größere Rolle für unsere Mitglieder und ihre Praxisteams. Um sie zu unterstützen, bieten wir ein Seminar zum Thema Selbstverteidigung in der Arztpraxis an.

In diesem praxisorientierten Seminar lernen Sie effektive Selbstverteidigungsstrategien, um sich in stressigen oder potenziell gefährlichen Situationen in der Arztpraxis zu schützen. Ihnen werden grundlegende Kenntnisse in der Selbstverteidigung sowie spezifische Techniken nähergebracht.

### Inhalt:

- Mögliche Risiken und Gefährdungen im Praxisalltag
- Rechtliche Aspekte der Selbstverteidigung
- Deeskalationstechniken im Umgang mit aggressiven Patienten
- Praktische Übungen zu effektiven Abwehrtechniken bei körperlichen Angriffen

### Termin

Mittwoch, 06.08.2025, 14:00 bis 18:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

35,00 €

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und –assistenten, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten und nichtärztliches Praxispersonal





## Moderatorentaining für die Leitung therapeutischer Qualitätszirkel

Geeignete Moderationstechniken helfen, die Themenvielfalt zu strukturieren, die Diskussion effektiv zu gestalten und Ergebnisse transparent darzustellen. Ein qualifizierter Moderator unterstützt die Arbeit im Qualitätszirkel auf der Sach- und Beziehungsebene und verhilft zu langfristig erfolgreicher Zusammenarbeit in der Gruppe.

Die Rahmenbedingungen, Rolle des Moderators und Initiierung eines Qualitätszirkels werden hier diskutiert und in praktischen Übungen erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer konkrete Tipps und Anregungen zur effizienten Gestaltung der Abläufe.

### Termine:

Freitag, 10. Oktober 2025, 14:00 bis 18:00 Uhr  
Samstag, 11. Oktober 2025, 09:00 bis 16:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

150,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und –assistenten,  
Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten

Nähere Informationen zu einem Qualitätszirkel finden Sie hier:  
[https://www.kbv.de/media/sp/KBV\\_QZ-Flyer.pdf](https://www.kbv.de/media/sp/KBV_QZ-Flyer.pdf)





## Abrechnung in der Arztpraxis: EBM, TSVG u.v.m. für Ärztinnen und Ärzte

Die individuelle Betreuung des Patienten ist vielseitig. Oft ist es schwierig im Praxisalltag dabei auf die richtige und vollumfängliche Abrechnung zu achten – dabei sind die unscheinbaren Ziffern das Herzstück für eine korrekte Leistungsabrechnung.

In unserem Seminar „Abrechnung in der Arztpraxis“ geben wir Ihnen Orientierung in der weiten Welt der Abrechnung nach den Vorgaben des Einheitlichen Bewertungsmaßstabes. Sie lernen den EBM zu lesen um im Praxisalltag auf eine korrekte und vollumfängliche Abrechnung zu achten. Dieses Seminar ist für niedergelassene Vertragsärzte und angestellte Ärzte geeignet.

### Inhalt:

- EBM: Grundlagen Aufbau und Verständnis
- Online Abrechnung: Der Weg zur fehlerfreien Abrechnung
- Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG)
- Aktuelle Neuerungen (z.B. EBM-Änderungen)
- Individuelle Fragenklärung zum Thema EBM/Abrechnung

### Termine:

Mittwoch, 05. November 2025, 09:00 bis 17:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

35,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und –assistenten,





## Konflikt- und Beschwerdemanagement

Häufig sind medizinische Fachangestellte mit Beschwerden von Patienten, Krankenkassen und anderen Leistungspartnern konfrontiert. Der professionelle Umgang mit den Beschwerdeführern ist nicht immer leicht.

Gerade im Bereich des Beschwerdemanagements zeigt sich jedoch die Professionalität einer Praxis. In unserem Seminar lernen Sie den erfolgreichen und effektiven Umgang mit Beschwerden und Reklamationen. Den Abschluss bildet der Themenblock „Konfliktmanagement“ und Handling von Konflikten im Team.

### Inhalt:

- Einführung: Beschwerden als Chance oder lästiges Übel?
- Grundlagen der Kommunikation
- Checklisten der Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdemanagement und QEP-Anforderungen
- Fallbeispiele: z.B.
  - Beschwerden routiniert entgegennehmen und aktiv steuern
  - Emotionale Sicherheit im Beschwerdegespräch erlangen
  - Beschwerdesituationen souverän meistern
  - Der professionelle Umgang mit wütenden Patienten
  - Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
  - Überzeugende Rhetorik und Körpersprache im Beschwerdegespräch
  - Nein sagen können bei unberechtigten Beschwerden
  - Beschwerdeführer zu treuen Kunden entwickeln
  - Körpersprache in der Beschwerdesituation ...
- Konflikte in der Praxis
- Konfliktbearbeitung, Konfliktprophylaxe

### Termine:

Freitag, 07. November 2025, 14:00 bis 18:00 Uhr

Samstag, 08. November 2025, 09:00 bis 16:00 Uhr

### Teilnehmergebühr:

150,00 Euro

### Teilnehmerkreis:

Ärztinnen und Ärzte, Weiterbildungsassistentinnen und –assistenten, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten und nichtärztliches Praxispersonal



# SEMINAR ANGEBOT



## Anmeldeformular

**Ansprechpartnerin: Elisa Loß**

**Fax-Nummer 0681 99837 530**

**E-Mail: [seminare@kvsaarland.de](mailto:seminare@kvsaarland.de)**

Die Angabe der Praxisanschrift sowie die Namensnennung der Teilnehmenden sind zur Seminaranmeldung unerlässlich! Bitte prüfen Sie das Anmeldeformular auf Vollständigkeit und Lesbarkeit! Diese Seminare finden in den Räumlichkeiten der KVS statt. Die Anmeldebestätigung erhalten Sie per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse

Hiermit melde ich mich/melden wir uns zu folgende/m Seminar/e verbindlich an:

Seminar	Termin	Name, Vorname Teilnehmender

Praxis: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

**Inhaber des zu belastenden Honorarkontos:** \_\_\_\_\_

### Einwilligung

\*

Ich habe die o.g. Datenschutzinformationen der KV Saarland (<https://www.kvsaarland.de/datenschutz>) zur Kenntnis genommen und willige in die Verarbeitung meiner o.g. Daten zum Zwecke der Planung und Durchführung des Seminars ein. Mir ist bekannt, dass ich diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen kann.

Kontakt des Datenschutzbeauftragten der KV Saarland: [datenschutz@kvsaarland.de](mailto:datenschutz@kvsaarland.de)

\*=Pflichtangabe

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Praxisinhabers



# SEMINAR ANGEBOT



## Das könnte Sie auch interessieren:

 **KW**  
Kompetenzzentrum Weiterbildung  
Allgemeinmedizin Saarland



*Wir freuen uns auf die gemeinsame Veranstaltung*

### Tag der ambulanten Versorgung

für Studierende, Ärztinnen und Ärzte in Weiterbildung und Fachärztinnen und Fachärzte

**09. Mai 2025**  
**09:00 bis 17:15 UHR**  
EUROPAALLEE 7-9, SB

 Anmeldungen per Mail an:  
seminare@kvsaarland.de  
\*Anmeldungen von  
KW-Mitgliedern über das KW

Foto: Seminar\_contrastwerkstatt/Stock.Adobe.com



**WIR FREUEN  
UNS AUF**



*Die Informationsveranstaltung*

### Training für die Niederlassung Tätig werden in der ambulanten Versorgung

**11. Juni 2025**  
**15:30 Uhr**  
ONLINE

 Anmeldungen per Mail an:  
seminare@kvsaarland.de



Foto: Arzt-Patienten-Gespräch pressmaster / Stock.Adobe



**WIR FREUEN  
UNS AUF**



*Die Informationsveranstaltung*

### Der Weg zur erfolgreichen Praxisabgabe & -übernahme

**23. Juli 2025**  
**15:30 Uhr**  
EUROPAALLE 7-9, SB

 Anmeldungen per Mail an:  
seminare@kvsaarland.de



Foto: \_\_Handshake\_Freedom\_X/Stock.Adobe.com



**WIR FREUEN  
UNS AUF**



*Die Informationsveranstaltung*

### Vertragspsychotherapeutisch in der ambulanten Versorgung tätig werden

**20. August 2025**  
**15:30 Uhr**  
ONLINE

 Anmeldungen per Mail an:  
seminare@kvsaarland.de



Foto: \_\_Psychotherapie\_BRH / Stock.Adobe.com



Weitere Informationen zu der Veranstaltung  
finden Sie auf unserer Homepage:

[https://www.kvsaarland.de/kb/kvs-  
veranstaltungsprogramm](https://www.kvsaarland.de/kb/kvs-veranstaltungsprogramm)





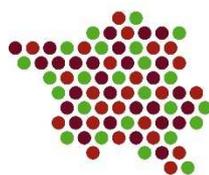
## Das könnte Sie auch interessieren

Informationsveranstaltungen bei der KV Saarland:



Um unsere Mitglieder während ihrer vertragsärztlichen Tätigkeit und ärztlichen Nachwuchs zu unterstützen, bietet die KV Saarland verschiedene **Informationsveranstaltungen** an.

[www.kvsaarland.de/kb/kvs-veranstaltungsprogramm](http://www.kvsaarland.de/kb/kvs-veranstaltungsprogramm)



**KW**   
Kompetenzzentrum Weiterbildung  
Allgemeinmedizin Saarland

Für Ärztinnen und Ärzte in Weiterbildung sowie für weiterbildende Praxen bietet das Kompetenzzentrum Allgemeinmedizin Saarland weitere Seminare und Veranstaltungen an. Nähere Informationen finden Sie auf der Homepage: [www.uni-saarland.de/kws](http://www.uni-saarland.de/kws).

