

# Inhaltsverzeichnis

---

Vorwort	6
Handlungskompetenzbereich 1	
Organisieren und Administrieren der medizinischen Praxis	
<b>Handlungskompetenz 1.1</b>	
Mit Patientinnen und Patienten adressatengerecht kommunizieren und das Vorgehen festlegen	11
LZ 1.1.1 Typische Kommunikationssituationen analysieren und Kommunikationsstörungen beschreiben	12
1 Elemente der Kommunikation	13
1.1 Grundlagen der menschlichen Kommunikation	13
1.2 Aktives Zuhören nach Carl Rogers	15
1.3 5 Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick	19
1.4 Vier-Oren-Modell nach Friedrich Schulz von Thun	21
1.5 Ich bin okay, du bist okay: Transaktionsanalyse nach Eric Berne	22
1.6 Sieben Basisemotionen nach Paul Ekman	23
1.7 Distanzzonen nach Edward T. Hall	24
2 Störungen in der Kommunikation	25
2.1 Ursachen von Kommunikationsstörungen	25
2.2 Problematik im Praxisalltag	25
2.3 Umgang mit Aggression in der Praxis	29
LZ 1.1.2 Gesprächsführung beschreiben	31
1 Adressatengerechte Gesprächsführung	32
1.1 Was bedeutet «adressatengerechte Gesprächsführung»?	32
1.2 Kommunikation mit Patientinnen und Patienten	37
1.3 Kommunikation im Team	45
2 Triage	51
2.1 Bedeutung und Voraussetzungen der Triage	51
2.2 Strukturierte Informationserhebung am Telefon und in der Praxis	51
2.3 Beispielhafte Praxissituationen	52
LZ 1.1.3 Fachausdrücke erklären	56
Reflexion	57

## **Handlungskompetenz 1.2**

Mit Patientinnen und Patienten mündlich in einer zweiten Landessprache oder in Englisch eine einfache medizinische Kommunikation führen	59
LZ 1.2.1 Grundlegendes Vokabular einsetzen (2. Landessprache)	60
LZ 1.2.2 Abläufe erklären	60

Reflexion	61
-----------	----

## **Handlungskompetenz 1.3**

Abläufe in der Praxis gemäss Vorgaben und unter Beachtung des Qualitätsmanagements planen und festlegen	63
LZ 1.3.1 Organisationsinstrumente erklären	64
<b>1 Praxis- und Sprechstundenformen</b>	65
1.1 Einzelpraxis	65
1.2 Gruppenpraxis	65
1.3 Belegarztpraxis	66
1.4 Chefarztpraxis	66
1.5 Selbstdispensierende und rezeptierende Praxis	66
1.6 Sprechstundenführung	67
1.7 Werdegang eines Arztes	68
1.8 Facharztausbildung	69
1.9 Fachrichtungen	69
<b>2 Wirtschaftlichkeit und Effizienz</b>	71
2.1 Arztpraxis als Dienstleistungsbetrieb	71
LZ 1.3.2 Arbeitsabläufe analysieren und dokumentieren	75
<b>1 Was ist ein Qualitätssicherungssystem?</b>	76
1.1 Qualitätssicherung in der Arztpraxis	76
<b>2 Strukturqualität</b>	79
2.1 Gesetze und Vorschriften	79
2.2 Leistungserbringung	82
2.3 Praxisapotheke	82
2.4 Hygiene und Abfallentsorgung (Hygieneplan)	82
2.5 Praxislabor	82
2.6 Praxisröntgen	83
2.7 Personalmanagement	83
<b>3 Prozessqualität</b>	88
3.1 Definition Qualitätszyklus (Plan-Do-Check-Act)	88
3.2 Grundsätzliche Überlegungen zu einem QSS in der Arztpraxis	94

<b>4 Ergebnisqualität</b>	<b>100</b>
4.1 Fehlermanagement	100
4.2 Selbstinspektion	101
4.3 Kritische Punkte in Bezug auf das QSS	101
<b>5 Arbeitsabläufe analysieren und dokumentieren</b>	<b>103</b>
5.1 Zufriedenheitsmessungen (Patientinnen, Mitarbeitende, Zuweiser, Partner)	103
5.2 Optimierung von Arbeitsabläufen	105
<b>6 Zusammenarbeit im Team</b>	<b>106</b>
<b>LZ 1.3.3 Umgang mit dem Patienten</b>	<b>108</b>
<b>LZ 1.3.4 Agenda und Fehlzeit beschreiben</b>	<b>109</b>
<b>1 Zeitmanagement</b>	<b>110</b>
1.1 Terminplanung	110
<b>LZ 1.3.5 Hausbesuche vorbereiten</b>	<b>122</b>
<b>1 Hausbesuch erklären</b>	<b>123</b>
1.1 Indikationen für einen Hausbesuch	123
1.2 Spannungsfeld Notwendigkeit – Wirtschaftlichkeit	124
1.3 Benötigte Informationen für einen Hausbesuch	125
1.4 Informationen an den Patienten	125
1.5 Vorbereitung eines Hausbesuchs	125
1.6 Sterbephase und Todesfall	127
1.7 Hinweis zur Praxisorganisation	128
<b>LZ 1.3.6 Lokale Organisation des Notfalldienstes beschreiben</b>	<b>130</b>
<b>1 Organisation Notfalldienst</b>	<b>131</b>
<b>2 Patienteninformation zum Notfalldienst</b>	<b>133</b>
 Reflexion	 136
 Lösungen zu Aufgaben	 137
 Lösungen zu Selbsttests	 147
 Quellenverzeichnis	 148
 Abbildungsverzeichnis	 150
 Übersicht Lehrmittel MPA	 152