

Inhaltsverzeichnis

A	Management	1
1	Praxisgründung	3
1.1	Aufbauphase	4
1.1.1	Neugründung	4
1.1.1.1	Standortfrage	5
1.1.1.2	Ausrüstung (Standard-Spektrum-Highlights)	5
1.1.1.3	Imageaufbau	10
1.1.1.4	Sprechzeiten	11
1.1.1.5	Praxispsychologie für Anfänger	12
1.1.2	Praxiseinstieg	13
1.1.2.1	Bedarfsplanung	13
1.1.2.2	Praxisübernahme	13
1.1.2.3	Angestelltenverhältnis	14
1.1.2.4	Praxisablösungskosten	15
1.1.3	Praxisformen	18
1.1.3.1	Einzelpraxis	18
1.1.3.2	Gemeinschaftspraxis	18
1.1.3.3	Weiterbildungspraxis	21
1.1.3.4	Laborgemeinschaft, Notfalllabor	23
1.1.4	Finanzierung	23
1.1.4.1	Darlehensmodelle	24
1.1.4.2	Leasing	25
1.1.4.3	Wirtschafts- und Praxisberater	27
1.1.5	Zulassungsvoraussetzungen	28
1.1.6	Personalfragen	29
1.1.6.1	Stellenbeschreibung	30
1.1.6.2	Personalauswahl	32
1.1.6.3	Vergütung	34
1.1.6.4	Sprechstundenhilfe, Praxishilfe, geringfügig Beschäftigte	35
1.1.6.5	Ehepartner im Praxisteam	36
1.1.6.6	Freiwillige soziale Leistungen	36
1.1.6.7	Arbeitsvertrag	36
1.1.6.8	Ehegattenarbeitsvertrag	39
1.1.6.9	Auslegepflichtige Praxisvorschriften	39
1.1.6.10	Arbeitszeit	39
1.1.6.11	Abmahnung und Kündigung	41
1.1.6.12	Arbeitszeugnisse	45

1.1.6.13	Reinigungskraft	46
1.1.6.14	Betriebsrat	47
1.1.7	Raumplanung	47
1.1.7.1	Anmelde- und Verwaltungsbereich	49
1.1.7.2	Sprechzimmer und Wartezimmer	54
1.1.7.3	Patientenräume, Funktionskabinen	56
1.1.7.4	Sozialräume, Toiletten	59
1.1.7.5	Fensterlose Räume	64
1.1.7.6	Magazin, Außenflächen	66
1.1.7.7	Planung der Kommunikationssysteme	67
1.1.7.8	Raumausstattung	70
1.1.8	Mietvertrag	70
1.1.9	Praxiseröffnung	71
1.1.9.1	Anfertigung von Schildern und Formularen	71
1.1.9.2	Ankündigung in der Presse	72
1.1.9.3	Einweihung	73
	Literatur	73
2	Praxisablauf	75
2.1	Sprechstunden- und Terminplanung	75
2.1.1	Wartezeit	75
2.1.1.1	Pünktlichkeitsverhalten von Patient und Arzt	78
2.1.1.2	Wartesysteme	80
2.1.1.3	Wartegerechtigkeit	80
2.1.2	Terminplaner	83
2.1.3	Jahresterminplaner	87
2.2	Kartei	88
2.2.1	Karteitasche	89
2.2.2	Fixe und temporäre Markierungen	92
2.2.3	Altkartei	93
2.2.4	Dokumentation	93
2.2.4.1	Inhalt der Dokumentation	94
2.2.4.2	Stempel und Symbole	95
2.2.4.3	Fotodokumentation	97
2.2.4.4	Art der Dokumentation	99
2.2.4.5	ICD-Klassifikation	100
2.2.5	Aufbewahrungsfristen	101
2.2.6	Datenschutz und Schweigepflicht	102
2.3	EDV	105
2.3.1	Arbeitsplatzanalyse	
2.3.2	Hardware-/Softwareprofile	107
2.3.3	Kosten-Nutzen-Relation	107
2.3.4	Praxisstatistik	109
2.3.5	Privatabrechnung	111
2.4	Praxistechnik	114
2.4.1	Gerätewartung	116
2.4.2	Medizinproduktegesetz (MPG)	117

2.4.3	Büroausstattung	120
2.4.4	Praxishygiene	120
2.4.4.1	Gesetzliche Vorschriften	120
2.4.4.2	Schutzkleidung	121
2.4.4.3	Desinfektionsmaßnahmen	121
2.4.4.4	Umgang mit AIDS-Patienten	124
2.4.4.5	Entsorgung des Praxismülls	124
2.4.4.6	Die umweltfreundliche Arztpraxis	126
2.4.5	Arzttasche und Notfallkoffer	128
2.5	Praxisorganisation	130
2.5.1	Einkaufsplanung	130
2.5.2	Checklisten	131
2.5.3	Merkblätter	133
2.5.4	Fehlender Versicherungsnachweis (Krankenschein, „Scheckkarte“)	135
2.5.5	Quartalsabrechnung	137
2.5.6	Delegierbare Leistungen	139
2.5.7	Angeforderte Hausbesuche	140
2.5.7.1	Entgegennahme und Erledigung von Besuchsanforderungen	140
2.5.7.2	Arzt und HelferIn auf Besuchstour	142
2.5.7.3	Der dringende Hausbesuch	142
2.5.8	Miniarbeitsplätze	143
2.5.9	Postausgangsbuch	143
2.5.10	Praxistagebuch und „Schlaues Buch“	143
2.6	Kooperation	145
2.6.1	Gezielte Überweisung	146
2.6.2	Bereitschaftsdienst, Notfalldienst	147
2.6.2.1	Checkliste für Notfälle	147
2.6.2.2	Hausbesuch bei Nacht	147
2.6.3	Urlaubsvertretung	149
2.6.3.1	Praxis-schließung	150
2.6.3.2	Praxisvertreter	151
2.6.3.3	Vertretervertrag	152
2.6.4	Kollegialität	153
2.7	Kleine Betriebswirtschaftslehre	154
2.7.1	Kosten-Umsatz-Schere	154
2.7.2	Liquiditätsvorschau	155
2.7.3	Marktnische: Verändertes Gesundheitsbewußtsein	156
2.7.4	Belegpflege	158
2.7.5	Versicherungen	160
2.7.5.1	Schutz der Arbeitskraft	161
2.7.5.2	Versorgung im Alter	163
2.7.5.3	Schutz der Praxis	165
2.7.5.4	Ehegattendirektversicherung	166
2.8	Zeitmanagement	167
2.8.1	Agieren statt reagieren	167
2.8.2	Eisenhower-Matrix und ALPEN-Methode	168
2.8.3	Situatives Führen und Delegieren	169

2.8.4	Typische Zeitdiebe.....	170
2.8.5	Strukturiertes Lesen.....	173
2.8.6	Phonodiktat.....	174
2.8.6.1	Gerätesysteme.....	174
2.8.6.2	Gedankentank.....	174
	Literatur.....	176
3	Praxisauflösung.....	179
3.1	Gnadenquartal.....	179
3.2	Testament.....	179
B	Marketing.....	183
1	Patientenservice.....	184
1.1	Annehmlichkeiten.....	185
1.1.1	Praxisambiente.....	185
1.1.1.1	Funktionalität.....	186
1.1.1.2	Sauberkeit und Ordnung.....	187
1.1.1.3	Kurzweil.....	189
1.1.1.4	Rund ums Wartezimmer.....	189
1.1.1.5	Lärm in der Praxis.....	192
1.2	Informationen und Hilfen.....	194
1.2.1	Unerlaubte und erlaubte Werbung.....	194
1.2.2	Praxisinfo.....	196
1.2.3	Praxiszeitschrift.....	198
1.2.4	Patientenmerkblätter.....	199
1.2.5	Sondersprechstunden.....	200
1.2.6	Organisation von Fremdterminen.....	200
1.2.7	Wichtige Anschriften und Telefonnummern.....	202
1.3	Service kontra Servilität.....	203
	Literatur.....	204
2	Praxisimage.....	205
2.1	Styling, Outfit und Design.....	205
2.1.1	Kleidung.....	207
2.1.2	Praxisrenovierung.....	209
2.2	Vertraulichkeit und Störfaktoren.....	210
2.2.1	Diskretion.....	211
2.2.2	Verschwiegenheit.....	211
2.2.3	Störfaktor Patient?.....	211
2.2.4	Störfaktor Telefon.....	214
2.2.4.1	Telefonsprechstunde.....	216
2.2.4.2	Telefonregeln in der Anmeldung.....	216
2.2.4.3	Der richtige Draht – 10 Tips und 4 Situationen.....	218

2.2.5	Störfaktor Helferin und Arzt	219
2.3	Das Praxisteam	219
	Literatur	222
3	Patientenbindung	223
3.1	Patientenbefragung	223
3.2	Leistungsbreite der Praxis	225
3.2.1	Erweiterung des Angebotes	226
3.2.2	Standard-Spektrum-Highlights nach Abrechnungsziffern ..	227
3.3	Fortbildung für Patienten	228
3.3.1	Praxisveranstaltungen	228
3.3.1.1	Organisation	229
3.3.1.2	Durchführung	229
3.3.2	Selbsthilfegruppen	231
3.3.3	Gesünder leben	232
3.3.4	Praxisbibliothek	233
3.4	„Mein Arzt“	234
3.4.1	Erreichbarkeit	234
3.4.1.1	Rasch zum Hörer greifen!	235
3.4.1.2	Anrufbeantworter	236
3.4.1.3	Telekommunikation	237
3.4.2	Mitbetreuung im Krankenhaus	238
3.4.3	Besuche im Altenheim	239
3.4.4	Patientenwechsel	240
3.5	Impfberatung	240
3.6	Tumornachsorge	243
	Literatur	244
C	Mitarbeiterführung	245
1	Personalführung	247
1.1	Arzthelferin, Patientenhelferin	247
1.1.1	Mitarbeiterbesprechung	249
1.1.1.1	Chaosforschung	250
1.1.2	Rotieren kontra Spezialisieren	251
1.1.3	Arbeitgeber–Arbeitnehmer	252
1.1.3.1	Über- und außertarifliche Zuwendungen	252
1.1.3.2	Motivation	254
1.1.3.3	Planung von Arbeitszeit und Urlaub	254
1.1.3.4	Überstunden	256
1.1.3.5	Fortbildung	257
1.1.4	Helferinnentransfer und Betriebsausflug	258
1.1.5	Solidarität im Team	259
1.1.6	Delegieren	260
1.1.6.1	Kampf dem Helfersyndrom	261

1.1.7	Führungsstil	262
1.1.8	Die Helferin als Patient.....	264
1.2	Besonders qualifizierte Mitarbeiter.....	264
1.2.1	Leistungen nach Standard-Spektrum-Highlights.....	264
1.2.2	Die leitende Helferin.....	266
1.2.3	Arztfachhelferin.....	267
1.2.4	Praxisassistentin.....	267
1.2.5	Die Arztehefrau als Personal- und Organisationsleiterin. ...	269
1.2.6	Der Weiterbildungsassistent	270
	Literatur.....	271
2	Patientenführung	273
2.1	Patientengruppen.....	273
2.2	Das Gespräch mit dem Patienten	274
2.2.1	Gesprächseröffnung	274
2.2.2	Gesprächsführung	276
2.2.3	Konfliktbewältigung	278
2.2.3.1	Entwaffnende Freundlichkeit	280
2.2.3.2	Trennung vom Patienten	280
	Literatur.....	282
3	Sachverzeichnis.....	283