

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
----------------	----------

Handlungskompetenzbereich 1

**Organisieren und Administrieren der medizinischen Praxis**

---

## **Handlungskompetenz 1.1**

<b>Mit Patientinnen und Patienten adressatengerecht kommunizieren und das Vorgehen festlegen</b>	<b>11</b>
--	-----------

---

<b>LZ 1.1.1 Typische Kommunikationssituationen analysieren und Kommunikationsstörungen beschreiben</b>	<b>12</b>
--	-----------

---

<b>1 Elemente der Kommunikation</b>	<b>13</b>
-------------------------------------	-----------

---

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-Ohren-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
--------------------------------------	----

---

<b>2 Störungen in der Kommunikation</b>	<b>25</b>
---	-----------

---

2.1 Ursachen von Kommunikationsstörungen	25
--	----

---

2.2 Problematik im Praxisalltag	25
---------------------------------	----

---

2.3 Umgang mit Aggression in der Praxis	29
---	----

---

<b>LZ 1.1.2 Gesprächsführung beschreiben</b>	<b>31</b>
--	-----------

---

<b>1 Adressatengerechte Gesprächsführung</b>	<b>32</b>
--	-----------

---

1.1 Was bedeutet «adressatengerechte Gesprächsführung»?	32
---	----

---

1.2 Kommunikation mit Patientinnen und Patienten	37
--	----

---

1.3 Kommunikation im Team	45
---------------------------	----

---

<b>2 Triage</b>	<b>51</b>
-----------------	-----------

---

2.1 Bedeutung und Voraussetzungen der Triage	51
--	----

---

2.2 Strukturierte Informationserhebung am Telefon und in der Praxis	51
---	----

---

2.3 Beispielhafte Praxissituationen	52
-------------------------------------	----

---

<b>LZ 1.1.3 Fachausdrücke erklären</b>	<b>56</b>
--	-----------

---

<b>Reflexion</b>	<b>57</b>
------------------	-----------

## **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

**1 Praxis- und Sprechstundenformen** 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

**2 Wirtschaftlichkeit und Effizienz** 71

2.1 Arztpraxis als Dienstleistungsbetrieb 71

**LZ 1.3.2 Arbeitsabläufe analysieren und dokumentieren** 75

**1 Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?** 76

1.1 Qualitätssicherung in der Arztpraxis 76

**2 Strukturqualität** 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 84

**3 Prozessqualität** 88

3.1 Definition Qualitätszyklus (Plan-Do-Check-Act) 88

3.2 Grundsätzliche Überlegungen zu einem QMS 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 QMS	102
<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>
<b>Reflexion</b>	<b>136</b>
<b>Lösungen zu Aufgaben</b>	<b>137</b>
<b>Lösungen zu Selbsttests</b>	<b>147</b>
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>148</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>150</b>
<b>Übersicht Lehrmittel MPA</b>	<b>152</b>

Aktualisierungen finden Sie auf [www.careum.ch/service](http://www.careum.ch/service)

© 2019 Careum  
 Alle Rechte vorbehalten  
 Dr. med. Dr. phil. habil.  
 Dr. med. Dr. phil. habil.  
 Dr. med. Dr. phil. habil.  
 Dr. med. Dr. phil. habil.