

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	6
Handlungskompetenzbereich 1	
Organisieren und Administrieren der medizinischen Praxis	
Handlungskompetenz 1.1	
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-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
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**

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**

4 Ergebnisqualität	100
4.1 Fehlermanagement	100
4.2 Selbstinspektion	101
4.3 Kritische Punkte in Bezug auf das QMS	102
5 Arbeitsabläufe analysieren und dokumentieren	103
5.1 Zufriedenheitsmessungen (Patientinnen, Mitarbeitende, Zuweiser, Partner)	103
5.2 Optimierung von Arbeitsabläufen	105
6 Zusammenarbeit im Team	106
LZ 1.3.3 Umgang mit dem Patienten	108
LZ 1.3.4 Agenda und Fehlzeit beschreiben	109
1 Zeitmanagement	110
1.1 Terminplanung	110
LZ 1.3.5 Hausbesuche vorbereiten	122
1 Hausbesuch erklären	123
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
LZ 1.3.6 Lokale Organisation des Notfalldienstes beschreiben	130
1 Organisation Notfalldienst	131
2 Patienteninformation zum Notfalldienst	133
Reflexion	136
Lösungen zu Aufgaben	137
Lösungen zu Selbsttests	147
Quellenverzeichnis	148
Abbildungsverzeichnis	150
Übersicht Lehrmittel MPA	152

Aktualisierungen finden Sie auf www.careum.ch/service