

Inhalt

Geleitwort	5	3 Die Struktur des Gesprächs	90
Vorwort zur 4. Auflage	9	3.1 Der Einstieg in das Gespräch ...	90
Allgemeine Situation	10	3.2 Das diagnostische Gespräch ...	91
Was tun?	14	3.3 Das Therapiegespräch	92
Qualitätsmanagement in der Praxis	18	3.4 Der Gesprächsabschluss	93
1 Medizinische Qualität	23	4 Allgemeine Tipps zur Gesprächsführung	94
2 Organisatorische Qualität der Praxis ..	24	4.1 Wertschätzung	94
3 Einführung von QM	26	4.2 Zuwendung	95
4 Zertifizierung	28	5 Bewusste Wortwahl	98
5 Mindestanforderungen des G-BA	28	5.1 Warum	98
6 Patientenbefragung	29	5.2 Aber	99
7 Befragung von Praxisbesuchern	31	5.3 Müssen	99
8 Mitarbeiterbefragung	32	5.4 Versuchen	100
Spezialisierung	33	5.5 Sorgen machen und Angst haben	100
1 Die richtige Strategie	33	5.6 »Weichmacher« und Konjunktive	101
2 Besonderer Versorgungsbedarf	36	6 Der Umgang mit schwierigen Patienten	102
Strukturierte Mitarbeiterführung ...	38	6.1 Vielredner	102
1 Günstiges Führungsverhalten	38	6.2 Besserwisser	103
1.1 Führungsinstrumente	39	6.3 Nörgler und Negativdenker	103
1.2 Motivation	43	7 Kommunikation in der Medizin	104
1.3 Kommunikation	48	Raumnutzung und Praxisablauf	106
1.4 Mitarbeiterförderung	50	1 Grundlegende Kriterien	106
2 Die Teambesprechung	54	1.1 Zwei Sprech- oder Untersuchungs- räume für jeden Arzt	106
2.1 Zielbeschreibung	56	1.2 Die EDV-Warteliste	107
2.2 Gesprächsregeln	57	1.3 Die Anmeldung zentral einrichten	109
2.3 Protokollführung	59	1.4 Arzt- und Mitarbeiterinnenberei- che mit räumlicher Trennung	111
3 Die Unternehmensvision	61	1.5 Gemeinsam genutzte Räume	111
4 Leistungsorientierte Bezahlung	63	1.6 Kabinenkonzepte	111
5 Konfliktfelder in der Führung	70	1.7 Der Sozialraum	111
6 Patientenorientierte Praxisführung ..	71	1.8 Schulungsräume	112
7 Praxisorganisation	78	2 Der Ablauf in Facharztpraxen	112
Arzt-Patienten-Kommunikation	84	3 Der Ablauf in Mehrarztpraxen und Zentren	113
1 Die Organisation der Konsultation ..	85	3.1 Schichtbetrieb	113
1.1 Die Untersuchungsliege	85	3.2 Modernes Dienstleistungsunter- nehmen	116
1.2 Zwei Sprechzimmer nutzen	85	Das Terminsystem	118
1.3 Anamnese und Untersuchung parallelisieren	85	1 Vorteile von funktionierenden Zeit- systemen	119
1.4 Störungen vermeiden	86	2 Voraussetzungen	119
2 Ein günstiges Gesprächsklima schaffen	87		
2.1 Barrieren auf dem Schreibtisch ..	87		
2.2 EDV und Kommunikation	87		
2.3 Die partnerschaftliche Gesprächs- position	88		

2.1 Terminpatienten haben Priorität	119	Geschäftsfeld Patientenschulungen	171
2.2 Terminvergabe	120	1 Disease-Management-Programme	171
2.3 Zeitbedarf	121	2 Schulungen im Non-GKV-Bereich	172
2.4 Arbeitsblöcke bilden	121	Auftritt der Praxis	173
2.5 Raumbeliegszeit	121	1 Beleuchtung	173
3 Dringlichkeit und nach Zeitbedarf	122	2 Spiegel	173
3.1 Die Terminsprechstunde	123	3 Bilder	174
3.2 Die Akutsprechstunde	124	4 Das Wartezimmer	174
3.3 Langkontakte	126	5 Musik	175
4 Wo können bestimmte Leistungen besonders effektiv erbracht werden?	126	6 Corporate Identity	175
4.1 Kurzkontakte	126	6.1 Logo	176
4.2 Die Kabinensprechstunde	127	6.2 Praxisfarbe	176
4.3 Die Telefonsprechstunde	128	6.3 Praxismotto	177
5 Elektronisches Zeitmanagement	130	6.4 Bekleidung	177
6 Einführung von Terminsystemen	132	6.5 Namensschilder	177
EDV-Einsatz in der Arztpraxis	134	7 WC-Hygiene	178
1 Nutzen der EDV	134	8 Die Garderobe	178
1.1 Die elektronische Patientenakte	134	9 Hinweisschilder	178
1.2 Internetnutzung in der Praxis	137	10 Info- und Praxisbroschüren	179
1.3 Der Umgang mit Fremdbefunden	138	Privatpatienten	181
1.4 Diagnostik und EDV	139	1 Brief für neue Privatpatienten	183
1.5 EDV und Regresse	139	2 Zufriedenheitsbefragung	185
2 Datensicherheit	139	3 Sprechstunde »Vitalität und mehr«	186
3 Hardware	141	Non-GKV-Leistungen	188
4 Software	142	1 Daten	188
5 Wechsel des Softwarehauses	143	2 Kooperation	189
6 Umfrage zur Anwenderzufriedenheit	144	3 Wie bietet man die Leistungen an?	192
7 Laufzettel zum Hausbesuch	145	4 Tipps zum Verkaufsgespräch	195
Preisliste	146	5 Gewerbliche Aktivitäten	199
1 Führerscheinuntersuchung	147	Die eigene Internetadresse	201
2 Sportuntersuchung	147	Praxiswertermittlung	205
3 Reiseimpfung	147	Strategisches Arzneimittelmanagement	209
4 Gutachten für Lebensversicherungen	147	Unternehmenskonzepte	219
Telekommunikation	150	1 Gemeinschaftspraxen (BAG)	220
1 Das Telefon	150	2 Ortsübergreifende BAG	223
2 Der Anrufbeantworter	152	3 Zeitentlastungsassistenten	223
3 Das Servicetelefon	153	4 Partnerschaftsgesellschaft	224
Ist eine Fallzahlsteigerung sinnvoll?	156	5 Medizinische Versorgungszentren	225
Geschäftsfeld chronisch kranke Patienten	158	6 Integrierte Versorgung	228
Geschäftsfeld Prävention	161	7 Vernetzung	229
1 Check-up	162	8 Weitere Möglichkeiten der Kooperation	231
2 Jugendgesundheitsuntersuchung	167	Praxisfusionen	234
3 Impfungen	168	Branding	244
4 Sportuntersuchungen in der Praxis	169	Kreditvergabe der Banken	245
5 Kooperation mit einem Fitnessstudio	169	Literatur	251