

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 Müssten	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	
Strukturierte Mitarbeiterführung	38	Patienten	102
1 Günstiges Führungsverhalten	38	6.1 Vielredner	102
1.1 Führungsinstrumente	39	6.2 Besserwisser	103
1.2 Motivation	43	6.3 Nörgler und Negativdenker	103
1.3 Kommunikation	48	7 Kommunikation in der Medizin	104
1.4 Mitarbeiterförderung	48	Raumnutzung und Praxisablauf	106
2 Die Teambesprechung	50	1 Grundlegende Kriterien	106
2.1 Zielbeschreibung	54	1.1 Zwei Sprech- oder Untersuchungs-	
2.2 Gesprächsregeln	56	räume für jeden Arzt	106
2.3 Protokollführung	57	1.2 Die EDV-Warteliste	107
3 Die Unternehmensvision	59	1.3 Die Anmeldung zentral einrichten	109
4 Leistungsorientierte Bezahlung	61	1.4 Arzt- und Mitarbeiterinnenberei-	
5 Konfliktfelder in der Führung	63	che mit räumlicher Trennung	111
6 Patientenorientierte Praxisführung	63	1.5 Gemeinsam genutzte Räume	111
7 Praxisorganisation	78	1.6 Kabinenkonzepte	111
Arzt-Patienten-Kommunikation	84	1.7 Der Sozialraum	111
1 Die Organisation der Konsultation	85	1.8 Schulungsräume	112
1.1 Die Untersuchungsliege	85	2 Der Ablauf in Facharztpraxen	112
1.2 Zwei Sprechzimmer nutzen	85	3 Der Ablauf in Mehrarztpraxen und	
1.3 Anamnese und Untersuchung	85	Zentren	113
parallelisieren	85	3.1 Schichtbetrieb	113
1.4 Störungen vermeiden	86	3.2 Modernes Dienstleistungsunter-	
2 Ein günstiges Gesprächsklima schaffen	87	nehmen	116
2.1 Barrieren auf dem Schreibtisch	87	Das Terminsystem	118
2.2 EDV und Kommunikation	87	1 Vorteile von funktionierenden Zeit-	
2.3 Die partnerschaftliche Gesprächs-	88	systemen	119
position	88	2 Voraussetzungen	119

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 Raumbelegungszeit	121	1 Beleuchtung	173
3 Dringlichkeit und nach Zeitbedarf..	122	2 Spiegel	173
3.1 Die Termsprechstunde	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 bes- sonders 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 Zeittlastungsassistenten	223
3 Das Servicetelefon	153	4 Partnerschaftsgesellschaft	224
Ist eine Fallzahlsteigerung sinnvoll?..	156	5 Medizinische Versorgungszentren	225
Geschäftsfeld chronisch kranke Patien- ten	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