

Inhaltsverzeichnis

1 Praxisplanung	1
1.1 Strategische Praxisplanung	1
1.2 Entwicklung von Praxisstrategien	4
1.3 Praxisstrategien auf der Basis des Lebenszykluskonzepts	7
1.4 Praxisübernahme	11
Literatur	16
2 Praxisfinanzierung und -investition	17
2.1 Praxisfinanzierung	17
2.1.1 Finanzierungsbedarf und -regeln in Arztpraxen	17
2.1.2 Formen der Praxisfinanzierung	19
2.1.3 Arztpraxis und Kreditwesen	24
2.1.4 Öffentliche Förderung der Praxisfinanzierung	31
2.2 Praxisinvestitionen	35
2.2.1 Betriebswirtschaftliche Aspekte von Praxisinvestitionen	35
2.2.2 Investitionsrechnung für die Arztpraxis	38
2.2.3 Praxisbewertung	44
2.3 Praxisliquidität	47
2.3.1 Liquiditätserfordernisse der Arztpraxis	47
2.3.2 Finanz- und Liquiditätsplanung für die Arztpraxis	49
2.3.3 Verbesserung der Praxisliquidität	52
Literatur	54
3 Praxismarketing	55
3.1 Grundlagen des Praxismarketings	55
3.1.1 Arztpraxis und Werbung	55
3.1.2 Begriff und Ablauf des Praxismarketings	57
3.2 Analyse des Praxismarkts	61
3.2.1 Marktentwicklung für Behandlungsleistungen	61
3.2.2 Situation der Praxiskonkurrenz	66
3.2.3 Bedürfnisse der Patienten	69

VII

3.2.4	Markteinschätzungen der Mitarbeiter	72
3.3	Ziele und Strategien für das Praxismarketing	74
3.3.1	Praxisleitbild und -zielgruppen	74
3.3.2	Marketingziele für die Arztpraxis	77
3.3.3	Marketingstrategien für die Arztpraxis	80
3.3.4	Strategische Praxispositionierung	82
3.4	Instrumente des Praxismarketings	84
3.4.1	Patientenbindung	84
3.4.2	Patientenkommunikation	91
3.4.3	Behandlungsleistungen	95
3.4.4	Patientenbetreuung	97
3.4.5	Honorargestaltung	100
3.4.6	Individuelle Gesundheitsleistungen in der Arztpraxis	102
	Literatur	106
4	Praxispersonal	107
4.1	Grundlagen des Personalmanagements in der Arztpraxis	107
4.1.1	Personalwirtschaftliche Modelle und Theorien	107
4.1.2	Arbeitsverhältnisse in der Arztpraxis und individuelles Arbeitsrecht	114
4.1.3	Arbeitsschutz in der Arztpraxis und kollektives Arbeitsrecht	118
4.2	Führung des Praxispersonals	121
4.2.1	Führungsstile und Führungsprinzipien	121
4.2.2	Arbeitsklima und Teamgeist	125
4.2.3	Konfliktbewältigung im Praxisteam	127
4.3	Gewinnung von Praxispersonal	131
4.3.1	Personalbedarfsermittlung	131
4.3.2	Personalwerbung	136
4.3.3	Personalauswahl	138
4.4	Personaleinstellung	140
4.5	Personaleinsatz in der Arztpraxis	143
4.5.1	Personalorganisation und Arbeitsstrukturierung	143
4.5.2	Festlegung von Praxisöffnungs- und Arbeitszeiten	146
4.5.3	Gestaltung der Praxisarbeitsplätze	149
4.6	Entwicklung des Praxispersonals	151
4.6.1	Aufgaben der Personalentwicklung in der Arztpraxis	151
4.6.2	Beurteilung der Praxisangehörigen	153
4.6.3	Aus- und Weiterbildung	156
4.7	Administration des Praxispersonals	167
4.7.1	Personalakte und Schutz der Personaldaten	167
4.7.2	Personalverwaltung und -Controlling	169
4.7.3	Fluktuation und Beendigung von Arbeitsverhältnissen	173
	Literatur	179

5 Praxisorganisation	181
5.1 Grundlagen der Praxisorganisation	181
5.1.1 Organisation des Praxisaufbaus	181
5.1.2 Organisation der Praxisabläufe	187
5.1.3 Spezielle Organisations- und Rechtsformen der Heilberufe	190
5.1.4 Organisationstechniken und -instrumente	194
5.2 Entwicklung der Praxisorganisation	202
5.2.1 Organisationsentwicklung in der Arztpraxis	202
5.2.2 Organisationsentwicklungsprozess	205
5.2.3 Methoden der Organisationsentwicklung	208
5.3 Behandlungsplanung	212
5.3.1 Behandlungsorganisation und Behandlungsplanerstellung	212
5.3.2 Terminplanung und -vergabe	215
5.3.3 Information der Patienten	217
5.4 Organisation der Materialwirtschaft	220
5.4.1 Logistik medizinischer Verbrauchs- und Nichtverbrauchsmaterialien	220
5.4.2 Beschaffung von Praxisbedarf	222
5.4.3 Materialbewirtschaftung und -lagerung	229
5.4.4 Pflege und Instandhaltung von Praxismaterial	234
5.5 Abrechnungsorganisation	236
5.5.1 Abrechnungsgrundlagen und Verfahrensgrundsätze	236
5.5.2 Besonderheiten bei der Kassen- und Privatliquidation	239
5.6 Hygieneorganisation in der Arztpraxis	244
5.6.1 Rechtliche Grundlagen der Hygieneorganisation	244
5.6.2 Organisation der Praxishygiene	248
5.7 Nachhaltigkeitsorganisation in der Arztpraxis	252
5.7.1 Umweltrechtliche Vorgaben und Konzepte	252
5.7.2 Umweltgerechter Umgang mit Praxismaterialien und -abfällen	255
5.8 Selbstorganisation der Praxisangehörigen	255
5.8.1 Selbstmanagement	255
5.8.2 Persönliche Zeitplanung	263
5.9 Telemedizin und elektronischer Austausch medizinischer Daten	267
5.9.1 Telemedizin und eHealth in der Arztpraxis	267
5.9.2 Elektronische Kommunikation mit Leistungserbringern und Patienten	270
5.9.3 Sicherheit der Patientendaten	273
5.9.4 Praxishomepage	278
Literatur	285

6	Praxiskosten	289
6.1	Grundlagen des Kostenmanagements in der Arztpraxis	289
6.1.1	Abgrenzung der Praxiskosten	289
6.1.2	Arten der Praxiskosten	293
6.2	Praxiskostenrechnung	295
6.2.1	Kostenartenrechnung	295
6.2.2	Kostenstellenrechnung	299
6.2.3	Kostenträgerrechnung	301
6.3	Erfolgsrechnung	304
6.3.1	Gesamtkostenrechnung	304
6.3.2	Deckungsbeitragsrechnung	306
6.4	Steuerung der Praxiskosten	308
6.4.1	Überwachung der Praxiskostenentwicklung	308
6.4.2	Maßnahmen zur Reduzierung der Praxiskosten	312
	Literatur	325
7	Praxisqualität	327
7.1	Grundlagen des Qualitätsmanagements in der Arztpraxis	327
7.2	Medizinisches Qualitätsmanagement nach ISO 9000/9001	334
7.3	Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP)	341
7.4	Europäisches Praxisassessment (EPA)	344
7.5	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ)	346
	Literatur	348
8	Praxis-Controlling	349
8.1	Steuerung und Lenkung des Praxisbetriebs	349
8.1.1	Grundlagen des Praxiscontrollings	349
8.1.2	Vergleichende Controllinginstrumente	352
8.1.3	Steuerung mit Praxiskennzahlen	355
8.2	Risikomanagement in der Arztpraxis	363
8.2.1	Grundlagen und Schutzziele	363
8.2.2	Risikomanagementsysteme für die Arztpraxis	366
	Literatur	369
	Glossar	371
	Sachverzeichnis	395