

Inhaltsverzeichnis

1 Praxisplanung	1
1.1 Strategische Praxisplanung	1
1.2 Entwicklung von Praxisstrategien	6
1.3 Praxisstrategien auf der Basis des Lebenszykluskonzepts.	10
1.4 Praxisübernahme	14
Literatur	20
2 Praxisfinanzierung und -investition.	21
2.1 Praxisfinanzierung	21
2.1.1 Finanzierungsbedarf und –regeln in Praxen.	21
2.1.2 Formen der Praxisfinanzierung	24
2.1.3 Praxis und Kreditwesen	29
2.1.4 Öffentliche Förderung der Praxisfinanzierung.	37
2.2 Praxisinvestitionen	42
2.2.1 Betriebswirtschaftliche Aspekte von Praxisinvestitionen	42
2.2.2 Investitionsrechnung für die Praxis	44
2.2.3 Praxisbewertung	51
2.3 Praxisliquidität	54
2.3.1 Liquiditätserfordernisse der Praxis	54
2.3.2 Finanz- und Liquiditätsplanung für die Praxis.	56
2.3.3 Verbesserung der Praxisliquidität.	60
Literatur	61
3 Praxismarketing	63
3.1 Grundlagen des Praxismarketings	63
3.1.1 Praxis und Werbung	63
3.1.2 Begriff und Ablauf des Praxismarketings	68
3.2 Analyse des Praxismarkts	73
3.2.1 Marktentwicklung für Behandlungsleistungen	73
3.2.2 Situation der Praxiskonkurrenz	78

3.2.3	Bedürfnisse der Patienten	81
3.2.4	Markteinschätzungen der Mitarbeitenden	84
3.3	Ziele und Strategien für das Praxismarketing	87
3.3.1	Praxisleitbild und –zielgruppen	87
3.3.2	Marketingziele für die Praxis	89
3.3.3	Marketingstrategien für die Praxis	92
3.3.4	Strategische Praxispositionierung	96
3.4	Instrumente des Praxismarketings	98
3.4.1	Patientenbindung	98
3.4.2	Patientenkommunikation	106
3.4.3	Behandlungsleistungen	109
3.4.4	Patientenbetreuung	111
3.4.5	Honorargestaltung	114
3.4.6	Individuelle Gesundheitsleistungen in der Praxis	118
	Literatur	121
4	Praxispersonal	125
4.1	Grundlagen des Personalmanagements in der Praxis	125
4.1.1	Personalwirtschaftliche Modelle und Theorien	125
4.1.2	Arbeitsverhältnisse in der Praxis und individuelles Arbeitsrecht	133
4.1.3	Arbeitsschutz in der Praxis und kollektives Arbeitsrecht	138
4.2	Führung des Praxispersonals	146
4.2.1	Führungsstile und Führungsprinzipien	146
4.2.2	Arbeitsklima und Teamgeist	149
4.2.3	Konfliktbewältigung im Praxisteam	153
4.3	Gewinnung von Praxismitarbeitenden	156
4.3.1	Personalbedarfsermittlung	156
4.3.2	Personalwerbung	162
4.3.3	Personalauswahl	167
4.3.4	Personaleinstellung	170
4.4	Personaleinsatz in der Arztpraxis	173
4.4.1	Personalorganisation und Arbeitsstrukturierung	173
4.4.2	Festlegung von Praxisöffnungs- und Arbeitszeiten	175
4.4.3	Gestaltung der Praxisarbeitsplätze	178
4.5	Entwicklung des Praxispersonals	180
4.5.1	Aufgaben der Personalentwicklung in der Arztpraxis	180
4.5.2	Beurteilung der Praxisangehörigen	183
4.5.3	Ausbildung in der Arztpraxis	187
4.5.4	Fort- und Weiterbildung	196
4.6	Administration des Praxispersonals	214
4.6.1	Personalakte und Schutz personenbezogener Daten	214

4.6.2	Personalverwaltung und -controlling	216
4.6.3	Fluktuation und Beendigung von Arbeitsverhältnissen	220
	Literatur	227
5	Praxisorganisation	231
5.1	Grundlagen der Praxisorganisation	232
5.1.1	Organisation des Praxisaufbaus	232
5.1.2	Organisation der Praxisabläufe	238
5.1.3	Spezielle Organisations- und Kooperationsformen der Heilberufe	242
5.1.4	Organisationstechniken und -instrumente	252
5.1.5	Betriebshandbuch für die Arztpraxis	261
5.2	Entwicklung der Praxisorganisation	267
5.2.1	Organisationsentwicklung in der Praxis	267
5.2.2	Organisationsentwicklungsprozess	270
5.2.3	Methoden der Organisationsentwicklung	274
5.3	Behandlungsplanung	277
5.3.1	Behandlungsorganisation und Behandlungsplanerstellung	277
5.3.2	Terminplanung und -vergabe	281
5.3.3	Information der Patienten.	284
5.4	Organisation der Materialwirtschaft	287
5.4.1	Logistik medizinischer Verbrauchs- und Nichtverbrauchsmaterialien	287
5.4.2	Beschaffung von Praxisbedarf	289
5.4.3	Materialbewirtschaftung und -lagerung.	297
5.4.4	Pflege und Instandhaltung von Praxismaterial.	301
5.5	Abrechnungsorganisation.	306
5.5.1	Abrechnungsgrundlagen und Verfahrensgrundsätze	306
5.5.2	Besonderheiten bei der Kassen- und Privatliquidation	311
5.6	Hygieneorganisation in der Arztpraxis	319
5.6.1	Rechtliche Grundlagen der Hygieneorganisation	319
5.6.2	Organisation der Praxishygiene	325
5.7	Nachhaltigkeitsorganisation in der Arztpraxis.	332
5.7.1	Umweltrechtliche Vorgaben und Konzepte	332
5.7.2	Umweltgerechter Umgang mit Praxismaterialien und -abfällen	335
5.8	Selbstorganisation der Praxisangehörigen.	343
5.8.1	Selbstmanagement	343
5.8.2	Persönliche Zeitplanung.	347
5.9	Digitale Praxisorganisation	351
5.9.1	Telemedizin und eHealth in der Praxis	351

5.9.2	Digitale Kommunikation mit Leistungserbringern und Patienten.	356
5.9.3	Sicherheit der Patientendaten.	365
5.9.4	Praxis-Website.	374
5.9.5	Praxis und Social Media.	379
5.9.6	IT-Sicherheit in der Arztpraxis.	383
	Literatur.	394
6	Praxiskosten.	401
6.1	Grundlagen des Kostenmanagements in der Praxis.	401
6.1.1	Abgrenzung der Praxiskosten.	401
6.1.2	Arten der Praxiskosten.	406
6.2	Praxiskostenrechnung.	409
6.2.1	Kostenartenrechnung.	409
6.2.2	Kostenstellenrechnung.	413
6.2.3	Kostenträgerrechnung.	415
6.3	Erfolgsrechnung.	418
6.3.1	Gesamtkostenrechnung.	418
6.3.2	Deckungsbeitragsrechnung.	420
6.4	Steuerung der Praxiskosten.	424
6.4.1	Überwachung der Praxiskostenentwicklung.	424
6.4.2	Maßnahmen zur Reduzierung der Praxiskosten.	428
	Literatur.	442
7	Praxisqualität.	443
7.1	Grundlagen des Qualitätsmanagements in der Arztpraxis.	443
7.2	Medizinisches Qualitätsmanagement nach ISO 9000/9001.	457
7.3	Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP).	466
7.4	Europäisches Praxisassessment (EPA).	467
7.5	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ).	470
7.6	KV Praxis Qualitätsmanagement (KPQM).	472
7.7	Zahnärztliches Qualitätsmanagementsystem (ZQMS).	474
	Literatur.	475
8	Praxiscontrolling.	479
8.1	Steuerung und Lenkung des Praxisbetriebs.	479
8.1.1	Grundlagen des Praxiscontrollings.	479
8.1.2	Vergleichende Controllinginstrumente.	483
8.1.3	Steuerung mit Praxiskennzahlen.	486
8.2	Risikomanagement in der Arztpraxis.	495
8.2.1	Rechtliche Grundlagen und Gefährdungspotenziale.	495
8.2.2	Risikomanagementsysteme für die Arztpraxis.	501

8.3 Praxissteuerung in Krisensituationen.	512
8.3.1 Kritische Situationen und Vorbeugung	512
8.3.2 Führung und Verhalten in der Krise	517
8.3.3 Organisatorische Krisenprävention	522
Literatur.	530
Glossar	533
Stichwortverzeichnis	557