

Inhaltliche Aspekte/Umsetzung

Zeitansatz: 4x4 Std.

Die Schwerpunkte liegen in der Sensibilisierung des Arztes für folgende Themen:

- Patientengespräche strukturiert, bedarfsorientiert und partnerschaftlich führen
- Vertrauen schaffen
- Erkennen der Motivlage des Patienten
- Eingehen auf die Wünsche und Vorstellungen des Patienten
- Nutzenargumente einsetzen, z.B. bei IGeL Leistungen
- Auf Einwände eingehen/Einwände entkräften
- Zusatzleistungen gezielt anbieten
- Mit Beschwerden umgehen
- Vom Patienten zum Kunden

- Gesprächsstrukturen des Beratungsgesprächs
- Gesprächseinleitung und Gesprächsaufbau
- Transaktionsanalytischer Ansatz
- Klärung der Bedürfnisstrukturen des Patienten
- Spiegeln des Gesprächspartners
- Fragetechniken / Harvard-Methode

Inhaltliche Aspekte

Die Schwerpunkte des Führungstrainings liegen in der Vermittlung von Kenntnissen der Zusammenhänge zwischen Führung und wachstumsorientierter Arztpraxis. Die Inhalte basieren auf Ergebnissen einer repräsentativen Untersuchung zur Teamführung in Arztpraxen.

Es werden innerhalb des Führungstrainings zwölf beobachtbare Dimensionen angesprochen, auf die aktive und systematische Führung unmittelbaren Einfluss haben.

- Gesteigerte Produktivität
- Besseres Betriebsergebnis
- Höhere Patientenzufriedenheit
- Zufriedenere Kooperationspartner
- Erfolgreichere Marketingarbeit
- Höhere Innovationsfähigkeit
- Mehr Zeit
- Geringere Stressbelastung
- Zufriedenere Mitarbeiterinnen
- Bessere Praxisorganisation
- Höhere Arbeits- und Praxisidentifikation
- Minimierung innerer Diskrepanzen

Umsetzung

Zeitansatz: 4x4 Stunden

Die Umsetzung erfolgt teilweise über Fallstudien oder Rollenspiele

- Vorbildfunktion und Führungsphilosophie
- Klärung der Führungsstile und Erarbeiten geeigneter Führungsmodelle
- Führungstechniken, insbesondere Führen nach Kennzahlen und Zielen
- Führen von Mitarbeitergesprächen/Beurteilungsgesprächen/Zielgesprächen
- Vertrauensbildung durch Transparenz
- Delegation von Verantwortung
- Teambesprechungen
- Corporate Identity
- Deeskalationsstrategien bei internen Diskrepanzen
- Maßnahmen zur Entwicklung der Mitarbeiterinnen
- Zeitvolumen für aktive Führungsaufgaben

Inhaltliche Aspekte/Umsetzung

4x4 Stunden

Es wird während des Trainings ein komplettes Entwicklungskonzept für ein Praxisteam erarbeitet. Die Umsetzung erfolgt teils über Rollen- teils über Gruppenübungen.

- Von der Arbeitsgruppe zum Team
- Das Phasenmodell der Teamentwicklung
- Leistungsvolumina erfolgreicher Teams
- Übernahme von Verantwortung für die Gruppe (das Team)
- Rahmenbedingungen für die Teamentwicklung
- Erstellen des Regelwerks für ein Team
- Organisatorische Voraussetzungen für erfolgreiche Teamarbeit
- Modell der „Themenzentrierten Interaktion“ für die Arbeit im Team
- Transaktionsanalytische Aspekte für den kommunikativen Umgang
- Konfliktmanagement-Strategien

Bei diesem Modul ist die mehrstufige Weiterführung des Trainings im Mitarbeiterkreis unerlässlich und sollte mit begleitenden Coachings verbunden werden.

Inhaltliche Aspekte/Umsetzung

3x4 Stunden

Schwerpunkt dieses Trainingsmoduls ist das Erkennen von Arbeitszeit-Reserven durch Strukturierung und Rationalisierung von Arbeitsläufen, durch Delegation und setzen von Prioritäten. Ein Teil der Trainingsinhalte wird über eine Praxis-Fallstudie vermittelt.

- Analyse des eigenen Tagesablaufes
- Erkennen von Störfaktoren und deren Behandlung
- Möglichkeiten der Umstrukturierung von Abläufen
- Delegation von Aufgaben
- Schaffen von Zeitfenstern
- Festlegung von Prioritäten im Tagesablauf
- Fremd- und Selbststeuerung
- Organisatorische Hilfsmittel zur Selbstkontrolle
- Analyse des Berichtswesens und administrativer Arbeiten

- Übertragen von Strukturen und Abläufen auf das Praxispersonal
- Vorgabe von Prozess-/Ablaufverschlinkungen
- Technische Hilfsmittel für Einsparung von Zeitpotenzialen