

**CHECKLISTE**

# Wirtschaftliche Kommunikation

für Arztpraxen, Kliniken und medizinische Versorgungszentren



**ZWÖLF FRAGEN MIT VIEL POTENZIAL.**

- 1. Zehn Minuten Zeit nehmen.**
- 2. Fragebogen ausfüllen.**
- 3. Wirtschaftliche Kommunikation optimieren.**



# PROZESSEFFIZIENZ

## Prozesse optimal gestalten

Prozesse optimal zu gestalten, ist vor allem eine Frage der Kommunikationskultur und von gemeinsam entwickelten Kommunikationsregeln.

- Schnittstellen optimieren
- Prozessabläufe verbessern
- Informationsflüsse beschleunigen

Kennen Sie das? Eigentlich läuft alles rund. Die Patientengewinnung und -betreuung, die Arbeitsabläufe und Abrechnungen.

### Doch irgendwie ist Sand im Getriebe der Praxis / der Klinik

Immer wieder treten Fehler und Verzögerungen auf. Es kommt zu Abstimmungsschwierigkeiten zwischen den Kollegen und Vorgesetzten. Dies liegt häufig an Ineffizienzen in den Prozessabläufen.

## Wie bewerten Sie folgende Aussagen in Bezug auf Ihre Arztpraxis / Klinik?

ZUTREFFENDES BITTE ANKREUZEN:

1. Bei uns in der Praxis / Klinik gibt es eindeutige und abgestimmte Kommunikationsregeln, die jeder kennt und beherzigt. \_\_\_\_\_ →
2. Bei uns in der Praxis / Klinik fließen Informationen ohne Zeitverlust und mit vollem Informationsgehalt direkt zu den adressierten Empfängern. \_\_\_\_\_ →
3. Interne / externe Schnittstellen zwischen Arzt, med. Fachangestellten und Dienstleistern sind optimiert und greifen tadellos ohne Reibungsverluste ineinander. \_\_\_\_\_ →

trifft nicht zu	weiß ich nicht	trifft voll zu
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Ihre Notizen / Anmerkungen:

---

---

---

---

---



## GESPRÄCHSBEDARF?

Andrea Kirstätter, MBA | fon 07247. 946567 | mobil 0170. 3019497 | [www.wirtschaftliche-kommunikation.de](http://www.wirtschaftliche-kommunikation.de)



# DIALOG

## Potenziale erschließen

Wertschätzende Kommunikation ist eine Kernkompetenz und ein wichtiger Erfolgsfaktor. Erfolgreiche Kommunikation lässt sich trainieren.

- Kommunikation auf Augenhöhe
- Kritik als Chance begreifen
- Was will mein Patient, Kollege, Mitarbeiter wirklich?

Sie nehmen den Hörer ab und nach zwei gehörten Sätzen sind Sie auf 180? Wenn es auch die Ausnahme ist, so kommt es Ihnen doch bekannt vor? Ganz gleich ob es die eigenen Kollegen, Patienten oder externe Dienstleister betrifft:

**Wertschätzende Kommunikation ist eine Kernkompetenz und ein wichtiger Erfolgsfaktor.**

## Wie bewerten Sie folgende Aussagen in Bezug auf Ihre Arztpraxis / Klinik?

ZUTREFFENDES BITTE ANKREUZEN:

1. In unserer Praxis / Klinik entstehen selten Missverständnisse – intern und extern – da jeder eindeutig und offen kommuniziert. \_\_\_\_\_ →
2. Bei uns fühlt sich niemand ausgeschlossen oder unfair behandelt, da die Kommunikation direkt, ehrlich und auf Augenhöhe stattfindet. \_\_\_\_\_ →
3. Die Kommunikation mit unseren Patienten, Mitarbeitern, Kollegen und externen Dienstleistern ist einheitlich und klar. \_\_\_\_\_ →

trifft nicht zu	weiß ich nicht	trifft voll zu
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Ihre Notizen / Anmerkungen:

---

---

---

---

---



## GESPRÄCHSBEDARF?

Andrea Kirstätter, MBA | fon 07247. 946567 | mobil 0170. 3019497 | [www.wirtschaftliche-kommunikation.de](http://www.wirtschaftliche-kommunikation.de)



# PERSONALENTWICKLUNG

## Persönlichkeiten entwickeln

Nachhaltige Personalentwicklung bringt die eigenen beruflichen Vorstellungen Ihrer Mitarbeiter mit den Zielen Ihrer Arztpraxis / Klinik in Einklang.

- Vermittlung von Schlüsselqualifikationen
- Verbesserung der Leistungsmotivation
- Erhöhung der innerbetrieblichen Kommunikation

In Ihrem Team ist sprichwörtlich „die Luft raus“? Krankmeldungen nehmen zu und die Fluktuation steigt auch?

**Dies kann an Überforderung oder divergierenden Vorstellungen**

**Ihrer Mitarbeiter liegen.** Personalentwicklung kann hier Abhilfe schaffen: langfristig geplant und abgestimmt auf die Ziele Ihrer Mitarbeiter in Ihrer Arztpraxis / Klinik.

## Wie bewerten Sie folgende Aussagen in Bezug auf Ihre Arztpraxis / Klinik?

ZUTREFFENDES BITTE ANKREUZEN:

1. Alle unsere Kollegen und Mitarbeiter verfügen über benötigte Kernkompetenzen. Jeder verfolgt seinen jährlich abgestimmten Fort- und Weiterbildungsplan. \_\_\_\_\_ →
2. Unsere Kollegen und Mitarbeiter können Ziele und Werte unserer Praxis / Klinik verlässlich intern und extern kommunizieren, da diese mit ihren eigenen Vorstellungen in Einklang stehen. \_\_\_\_\_ →
3. Die große Mehrheit unserer Kollegen und Mitarbeiter ist hoch motiviert, was sich auch an unserer geringen Fluktuationsquote von unter 5 % ablesen lässt. \_\_\_\_\_ →

trifft nicht zu	weiß ich nicht	trifft voll zu
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Ihre Notizen / Anmerkungen:

---

---

---

---



## GESPRÄCHSBEDARF?

Andrea Kirstätter, MBA | fon 07247. 946567 | mobil 0170. 3019497 | [www.wirtschaftliche-kommunikation.de](http://www.wirtschaftliche-kommunikation.de)



# KONFLIKTLÖSUNG

## Bewegung statt Konflikt

Versteckte Konflikte sind besonders teuer. Sie halten sich lange, entwickeln sich prächtig und es ist schwierig, sie zu lösen.

- Versteckte Kommunikationsblockaden aufdecken
- Vorbeugen ist besser als ...
- Fähigkeiten zur Lösung entwickeln

Es läuft prächtig, Sie verzeichnen hohes Wachstum. Aber selbst in der erfolgreichsten Arztpraxis / Klinik kommt es von Zeit zu Zeit zu Meinungsverschiedenheiten, Auseinandersetzungen oder Konflikten.

### **Besonders gravierend sind versteckte Konflikte.**

Schützen Sie Ihre Position im Markt.

## Wie bewerten Sie folgende Aussagen in Bezug auf Ihre Arztpraxis / Klinik?

ZUTREFFENDES BITTE ANKREUZEN:

1. Bei uns in der Arztpraxis / Klinik gibt es keine versteckten Konflikte, da sich alle Interaktionen an unserer Kommunikationskultur ausrichten. →
2. Treten doch Konflikte auf, gibt es Ansprechpartner, die mit mediativen Elementen zur Konfliktbeilegung beitragen können. →
3. Bei uns herrscht eine Kultur der konstruktiven Konfliktaustragung. →
4. Bei uns gibt es eine konstruktive Fehlerkultur, Konflikte werden lösungsorientiert ausgetragen. →

trifft nicht zu	weiß ich nicht	trifft voll zu
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Ihre Notizen / Anmerkungen:

---

---

---

---



## GESPRÄCHSBEDARF?

Andrea Kirstätter, MBA | fon 07247. 946567 | mobil 0170. 3019497 | [www.wirtschaftliche-kommunikation.de](http://www.wirtschaftliche-kommunikation.de)

## Wirtschaftliche Kommunikation

Worte können erfreuen, verbinden, inspirieren und zusammenbringen. Vom Weckruf des Weckers am Morgen bis zum Ausknipsen der Nachttischlampe am Abend kommunizieren wir mit Familie, Freunden, Kollegen, dem Chef oder der ganzen Welt – neuer Technologie sei Dank. Kommunikation hat unsere Gesellschaft auf allen Ebenen zusammenwachsen lassen und uns einander nähergebracht.

In Ihrer Arztpraxis / Klinik unterstützt wirtschaftliche Kommunikation Sie dabei, effizienter ans Ziel zu kommen, Konflikte in zielgerichtete Bewegungen zu wandeln, persönliche Stärken zu entwickeln und den Dialog mit Kollegen, Mitarbeitern, externen Dienstleistern und Patienten kontinuierlich zu verbessern.

Mit wirtschaftlicher Kommunikation unterstütze ich Sie und Ihre Praxis / Klinik wirkungsvoll und wirtschaftlich messbar. Mein Ziel ist, das Vorgehen und die Methoden passgenau individuell, massgeschneidert und alltagstauglich auf Sie, Ihre Praxis / Klinik und Ihre Mitarbeiter abzustimmen. Je nach individuellem Bedarf nutze ich dazu Beratung, Coaching, Mediation, Training und/oder Workshops.

### ●● Können auch Sie von meinen Leistungen profitieren?

Meine Beratungsleistungen richten sich an Arztpraxen, Kliniken bzw. Ärzte und Ärztinnen. Sie möchten Ihre Praxis / Klinik leistungs- und zukunftsfähig aufstellen? Dann sollten wir uns kennenlernen. Meine Überzeugung ist: **Wirtschaftliche Kommunikation macht Arztpraxen und Kliniken erfolgreich.**

**Andrea Kirstätter, MBA**  
Hermann-Hesse-Straße 15  
76351 Linkenheim-Hochstetten

fon 07247. 946567  
mobil 0170. 3019497

info@kirstaetter.de  
www.wirtschaftliche-kommunikation.de