Stichwortverzeichnis

A

Alleinstellungsmerkmal 77
Anamnese 151
Anamnesefrage 152
Aneinandervorbeireden 190
Angebot
  patientenorientiertes 77
Anglizismen 199
Anonymität
  Internet 186
Anrede 59
Ansehen
  Behandler 84
Antikorruptionsgesetz 125
Apotheker 55
Apps
  Intuition üben 425
  Reflexion üben 429
Arbeitsmoral 96
Artikulation 206
Arzthelfer 58
Arzt-Kind-Kommunikation 309
Arzt-Patienten-Beziehung 39
  gute 42
  schlechte 43
  zu persönliche 147
Arztvertrauen 50
Asperger-Autist 346
Asperger-Syndrom 346
Atem 235
Atmung 234
  als Kommunikationsmittel 234
Aufklärungspflicht 370
Ausnahme
  erkennen 318
Authentizität 280
  Gewissensfragen 282
Autismus 343
  Frühkindlicher 344
Autorität
  gegenüber Kindpatienten 312

B

Barrierefreiheit
  Patientengespräche 165
Bauchgefühl 419
Bedarfsplanung 136
Begrüßung 151
Behandler
  Gesten 226
  Sicht auf Arbeit 63
  Sicht auf Patienten 66
  Unsitten 155
Behandlungsgespräch 153
Behinderter 335
Beiklang 192, 199
Berufsordnung 88
  der Bundesärztekammer 134
Berührung 230
Betonung 209
Bevormunden 50
BEWATEC 165
Bewertung
  negative 122
Bewertungsplattform 180
Beziehungsarbeit 160
  Ehrlichkeit 292
Beziehungsebene 195
Bisexualität 359
Blickkontakt 220
  Diagnostik 221
  meiden 221

C

Check-up-Patient 157
Christentum 297
Circumplex-Modell 241
Compliance 126
Corporate Identity 160

D

Dankbarkeit 95
Datenschutzbestimmungen 134
Dialekt 206
Dialog 188
Digitaler Service 161
Digitalisierung
  Kommunikation 186
Diplomatie 399
Disclaimer für das Gendern 385
Diskriminierung rassistische 304
Distanz
  emotionale 245
  räumliche 235
Distanzzone 236
Dreieckskommunikation 174
Dunkle Triade 415
Duzen 444

E

Eid des Hippokrates 86
Eigenverantwortlichkeit 50
Eindruck
  erster 222
Einfache Sprache 343
Einwilligungsfähigkeit 298
Ekpathie 245, 407
Elektronisches Rezept 164
Eltern
  von jungen Patienten 318
Emotion 237
  Grundemotionen 238–239
  sekundäre 239–240
Emotionale Distanz 245
Emotionalität 237
Empath
  Dunkler 414
Empathie 245, 405
  Arten 406
  und Fremdwahrnehmung 275
Entscheidung
  authentische 282
Erektionsstörung 357
Ergotherapeut 60
Eröffnungsfrage 151
Erstbesuch 152

Erster Eindruck 222
Ertrag 76
Ethik 89
  Fragen 91
  Gesundheitswesen 90
  Konflikt 117
  Prinzipien 90
  Probleme 91
Existenzkrise 365

F

Fachsprache 50
Fahrlässigkeit 110
FAQs 179
Fehlbehandlung 48
Fehldeuten 258
Fehldeutung
  Ursachen 258
Fehldiagnose
  Folgen 267
Fishing for compliments 284
Floskel 198
Folgebesuch 154
Folgefrage 153
Fortbildung 77
Frage
  als Appell für Patienten 402
  offene 151
  Rückfragen 403
  W-Fragen 403
Fremdbild 274
Fremdwahrnehmung 275
Freundlichkeit
  Mitarbeiter 69

G

Gaslighting
  Dunkle Empathen 416
Gaslighting, Medizinisches 113
Gebärden 232
  für Fortgeschrittene 340
Gebärdensprache 232
Gefühl 237
Gefühlsansteckung 238, 244
Gefühlsaustausch 238, 244
Gefühlsmonster 242
Gendern 377
Genfer Gelöbnis 45, 87
Geschlechter
  Gleichberechtigung 380
Geschlechtsidentität 360
Geschlechtskrankheit 355
Geschlechtsumwandlung 360
Gesetz 131
  zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherung (GMG) 132
Gesprächsführung 169
  persönliche 60
Gesprächsnotiz 153
Gesprächsziel 152
Gestik 225
  Behandler 226
  Missverständnisse 227
  Patienten 226
Gesundheitsbewusster 157
Gewissen 427
Gewissensfrage
  und Authentizität 282
Gewissenskonflikt
  Auslöser 91
Gewöhnungszeit 59
Gleichberechtigung
  Geschlechter 380
Goldene Regel 90
Grenzüberschreitung 236
Grundemotion 239
  angeborene 239

H

Handlungsspielraum 134
Hausarztvertrag 117
Hausbesuch 166
Heilpraktiker 55
Heilpraktikergesetz 56
Hemmungen 356
Hierarchie
  in der Klinik 140
Hippokrates 86
Hippokratischer Eid 45
Homosexualität 359
Hyperakusis 235
Hypochondrie 113, 328

I

IGeL-Leistungen 143, 302
Ignoranz 307
Ignorieren
  als Kommunikationsmittel 259
Influencer 180
Informationsaustausch
  im Netz 162
Infotainment 179
Inklusion 336
Inselbegabung 347
Interessenskonflikt 105
Interpretationen 266
Intimität 356
Intonation 209
Intuition 419
  als angeborenes Talent 420
Islam 296

J

Ja-Sager 282
Johari-Fenster 274
Jugendliche 314
  Patienten 315
  Patientengespräche 315

K

Kassenpatient 324
Kategorischer Imperativ 90
Kind
  Einwilligungsfähigkeit 298
  Patientengespräch 309
Kinder
  mit Adoptiveltern 314
Klassengesellschaft 325
Kleidung
  und Gestik 225
Klinik
  kirchliche 144
  Privatkliniken 144
  Trägerschaft 144
  Universitätskliniken 144
Klischee 303
Knigge 220
Kommunikation
  Digitalisierung 186
  Formen 186
  indirekte 179
  paraverbale 187
  Zeitdruck 198
Kommunikation im
  Medizinwesen (KIM 162
Kommunizieren 186
Kompromiss 122, 147
Konflikt
  lösen 390

Konfliktpotenzial 390
Konnotation 190
Konvention 83
  im Gesundheitswesen 84
Kopfhaltung 230
Körperbehinderung 338
Körperdysmorphie 278
Körpergefühl 231
Körperhaltung 227
Körperspannung 229
Körpersprache 218
  als Behandlungswerkzeug 229
Korruption 99
  durch Patienten 118
  durch Patienten angehen 123
  Gründe 112
  in der Pflege 108
  in Patientengesprächen 101
  rechtlich angehen 125
  von Behandlern 107
  vorbeugen 125
Korruptionsbekämpfung 125
Krankenkasse
  Vorgaben 135
Krankenpfleger 57
Krankenversicherung
  gesetzlich Versicherte 138
  Sozialgesetzbuch 136
  Vergleich gesetzlich und privat 139
Krankenversicherungen
  Privatversicherte 138
Kritik 392, 396
  abweisen 396
  als Auslöser für Konflikte 277
  annehmen 395
  formulieren 393
  konstruktive 393
  Selbstkritik 396
Kritikfähigkeit 392

L

Lebensmüdigkeit 368
Lebensqualität
  für schwer Erkrankte 166
Leichte Sprache 342
Lobbyist 105
Logopäde 61
Lösungsansatz
  innovativer 445
Luftrezept 107
Lügen 283
  Anzeichen 289
  Bedeutungen 285
  Beziehungsaufbau 284
  Höflichkeit 287
  innere Konflikte 289
  Kinder 284
  Nutzen 285
  Tiere 284
  Überlebensstrategie 283
  zwischenmenschliches Miteinander 285
Lustlosigkeit 357

M

Manipulieren 194
Medfluencer 180
Medikament
  Preis 104
  Zulassungsverfahren 104
Medizinischer Fachangestellter 58
Medizinisches Gaslighting 113
Mehrdeutigkeit 267
Mehrwert 77
Meidungsverhalten
  Folgen 438
Mimik 218
  bewusst einsetzen 222
Misophonie 235
Missbrauch 100
  männliche Opfer 362
  sexueller 361
Missbrauchsopfer 362
Missverständnis 269
  durch Dreieckskommunikation 174
  Gesten 227
  im Vorfeld vermeiden 270
Mitarbeiter
  religiöse 299
  Zufriedenheit 76
Mitberatungsrecht für Patientenvertreter 132
Mobbing 121
Monolog 189
Moral 89, 96
Mundgeruch 235
Mundpropaganda 178
Muslim
  Patientengespräch 296

N

Nachbereitung 152
Neuer Patient 326
Norm
  für Behandler 85
Nuscheln 207

O

Öffentlichkeitsarbeit 160, 178
Off-Label-Use 104
Online-Bewertung
  negative 122

P

Patient
  aggressiver 327
  ängstlicher 328
  Asperger-Autist 346
  Behandler 333
  behinderter 337
  Check-up-Patient 157
  dementer 331
  Eltern 318
  frühkindlicher Autist 344
  gehörloser 338
  geistig behinderter 341
  Gesten 226
  gesundheitsbewusster 157
  Gesundheitsdetektive 157
  gewaltgeschädigter 332
  Heilberufler 334
  hörbehinderter 338
  hochbegabter 332
  Jugendliche 314–315
  Kassenpatient 324
  Kinder 309
  körperbehinderter 338
  mit Behinderungen 153
  muslimischer 296
  neuer 326
  Plauderer 157
  Privatpatient 324
  Redezeit 47
  Savant-Autist 346
  Selbstbild 69
  Senioren 321

Sicht auf Behandler 67, 70
Soziopathen 347
suchtkranker 329
Tumorpatienten 367
übergriffiger 122
unmündiger 329
unnachgiebiger 124
Unsitten 157
verbeamteter 330
Verständnis des Erklärten 48
Vorbereitung auf Gespräch 150
Patientenbeauftragter 132
Patientenbefragung 81
Vorlage 81
Patientenbeziehung beenden 124
Patientenbindung 77
Patientengeheimnis 88
Patientengespräch
Barrierefreiheit 165
klassischer Aufbau 151
Ziele 44
Patientenorientiertes Angebot 77
Patientenorientierung 78, 161
Patientenrecht 133
Patientenservice 171
Patiententage 180
Patientenzufriedenheit 177
Persönlichkeitsstörung 348
Pharmazie 102
als Helfer 103
als Korruptionspartner 105
Phonophobie 235
Physiotherapeut 60
Praxis
Berufsausübungsgemeinschaft 145
Einzelpraxis 145
Fachpraxen 145
Gemeinschaftspraxis 145
Medizinisches Versorgungszentrum 145
Praxisgemeinschaft 145
Räumlichkeiten 160
Praxisgemeinschaft 145
Preis
Medikament 104
Privatleben 442
Privatpatient 324
Problemlösungspaket 176
Psychiater 58
Psychologischen Psychotherapeuten 59
Psychotherapeut 58
Psychologischer 59

Q

Qualitätsmanagement 159

R

Rassismus 301
Ratgeber für Patientenrechte vom Bundesgesundheitsministerium 134
Redezeit
Patienten 47
Redezeitraum
Patient 152
Reflexion 426
Resilienz 438
Resonanz 210
Respekt
fehlender 67
Rückfrage
als Förderungsmaßnahme 403

S

Savant-Autist 346
Savant-Syndrom 347
Schwangerschaft 356
Schweigen
als Kommunikationsmittel 259
Schweigepflicht 88
in der Antike 88
Schwerbehinderter 337
Sehbehinderter 336
Sekundäre Emotion 239–240
Selbstbeherrschung 256
Selbstbetrug 427
Selbstbild 274
Patient 69
verzerrtes 277
Selbstfindung 434
Selbsthilfegruppe
Tumorpatienten 367
Selbstmord 367
Selbstreflexion 408, 427
Selbsttäuschung 257
Selbsttest
Floskeln 199
Floskeln im Alltag 199
Floskeln in Patientengesprächen 200
Jugendsprache 316
Mitarbeiterfreundlichkeit 172
rassistische Vorurteile 307
Umfrage für Behandler 72
Umfrage für Patienten 72
zur Patientenorientierung 78
Selbsttod 367
Selbstverwirklichung 435
Selbstwahrnehmung 275
Senioren 321
Service
digitaler 161
Sexismus 382
Sexualberatung 358
Sexualität 355
Sexueller Missbrauch 361
Siezen 444
Sitzhaltung 230
Sozialgesetzbuch
Krankenversicherung 136
Soziopathie 347
Sprachassistent 205
Sprache
Einfache Sprache 343
geschlechtergerechte 377
Leichte Sprache 342
Sprachtherapeut 61
Sprechgewohnheit 206
Sprechrhythmus 211
Sprechstundenhilfe 58
Sprechweise 204
Stammpatienten 44
Stille Post 174
Stimme 204
Streitgespräch 277
Stress
entgegenwirken 437
Suizidversuch 368

T

Tabu 353
Taktilografie 336
Telefonat 256
Teufelskreis
  körperliche und psychische Beeinträchtigungen 242
Therapietreue 48
Tod
  Patientengespräche 364
Traditionsbetrieb 146
Trägerschaft
  Kliniken 144
Transsexualität 360
Triade
  Dunkle 415
Tugend 247
Tumorpatient
  Selbsthilfegruppe 367

U

Überweiserpraxis 146
Übung
  abstrakte Verständigung 252
  Angleichen von Selbst- und Fremdbild 278
  bewusste Stimmkontrolle 213
  deutlichere Aussprache 208
  Differenzierung 407
  Diplomatie 400
  Einfühlungsvermögen 413
  Emojis 252–253
  emotionale Distanz 246
  Emotionen 241
  Emotionen deuten 243
  Fremdperspektive 410
  Intuition 422
  Körpersprache 231
  Lügen (entlarven) 291
  mehr Bewusstsein 412
  Mimik 223
  persönliche Zielsetzung 433
  Selbstanalyse 409
  Selbstreflexion 408, 428
  Selbstsicherheit 436
  Vorurteile 308
  Wahrnehmung 411
Umgangssprache 445
Unsicherheit 434
Unterbewusstsein 425
Unwahrheit 283

V

Verallgemeinerung 201, 301
Verantwortung
  für Patienten 373
  sich entziehen 375
  übernehmen 375
  Zeichen von Authentizität 281
Vergewaltigung 363
Verschwiegenheitspflicht 89
Verständnis
  des Erklärten 48
Videosprechstunde 163–164
  datengeschützte Programme 165
  Durchführung 165
Videotelefonat 256
Vier-Ohren-Modell 193
Vorgabe
  zum Umgang mit Patienten 142
Vorurteil 295, 300
  Ausdrucksformen 305
  Patientengespräch 303

W

Wartezeit 157
Werbung 175
  als indirektes Kommunikationsmittel 175
Werte 247
Wertvorstellung 248
W-Frage 403
Wissen
  fächerübergreifendes 442
Wunschbild 275

Z

Zeitdruck
  Kommunikation 198
Zeitmanagement 52
Zeitmangel
  Gründe 50
Zeugen Jehovas 297
Zielgruppe
  ansprechen 176
Zufriedenheit
  Mitarbeiter 76
Zuhören 47
Zungenbrecher
  Konsonanten 208
  Vokale 208
Zusammenarbeit
  beenden 399

Kan720835_bindex.indd 480 11-12-2024 21:03:19