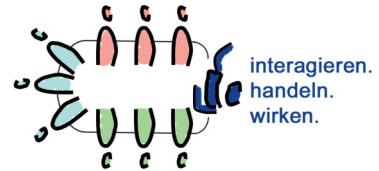


## Kommunikation im Medizincontrolling



### Seminare speziell für das Medizincontrolling:

1. Live-Praxistraining MDK-Prüfungen
2. Argumentieren wie die Profis im Medizincontrolling (1) und (2)
3. Souverän telefonieren mit Krankenkassen und dem MDK
4. Professionelle Verhandlungsführung im Medizincontrolling
5. Diabolische Rhetorik im Medizincontrolling (1) und (2)



# Kommunikation im Medizincontrolling

## Reden lernen Sie nur durch reden

„Der ideale Medizincontroller ist Volljurist mit betriebswirtschaftlichem Master, Mediziner mit 10 Jahren klinischer Erfahrung sowie ein und überzeugender und versierter Rhetoriker.“

Ob Medizincontroller, Kodierfachkraft oder Casemanager: Das Berufsbild der Mitarbeiter im Medizincontrolling hat sich seit der Einführung des DRG-Systems in Deutschland 2004 deutlich weiterentwickelt – vom Verwalter, der Strukturen, Prozesse und Ergebnisse innerhalb eines Krankenhauses überwacht, zu einem Gesundheitsmanager, der souverän die Brücke zwischen Medizin und Wirtschaftlichkeit schlägt.

Für die notwendigen betriebswirtschaftlichen, juristischen und medizinischen Kompetenzen sorgen zahlreiche Aus- und Fortbildungsangebote. Aber: Wo lernen Sie die rhetorischen Fähigkeiten, um bspw.

- Fallbesprechungen mit statusbewussten Ärzten auf Augenhöhe zu führen?
- gegenüber dem MDK die Patientenaufnahme, Verweildauer und Kodierung überzeugend zu begründen?
- Budgetverhandlungen mit den Kostenträgern professionell zu führen?

Eine wirkungsvolle Verhaltensänderung im Klinikalltag setzt die Bereitschaft voraus, zu üben, üben und nochmals zu üben. In meinen Seminaren speziell für Medizincontroller lernen die Teilnehmer in praxisnahen Übungen, sich aus ihrer Komfortzone herauszubewegen und die eigenen Stärken in die unbewusste Kompetenz zu überführen.

## Sie haben das Wort.

Eine Fähigkeit, die nicht täglich zunimmt, geht täglich zurück.  
Chinesische Weisheit

## NEU: Live-Praxistraining MDK-Prüfungen

Mehrerlöse **D**urch **K**onstruktive Gespräche



MDK-Prüfungen sind eine der größten Herausforderungen für den Medizincontroller. Um schmerzhafte Erlöskürzungen zu vermeiden, benötigt er neben Fachkompetenz vor allem ein hohes Maß an mentaler Stärke und persönlicher Überzeugungskraft.

In diesem Live-Rhetoriktraining werden Sie durch ein Trainer-Tandem optimal auf MDK-Begehungen vorbereitet: Sie spielen mit einem echten Arzt und MDK-Prüfer typische Praxisfälle durch. Zugleich erhalten Sie von einem Kommunikationsprofi individuelle Tipps für Ihre persönliche Überzeugungskraft.

### Inhalt:

- Wenn der MDK zweimal klingelt: Mehr Gelassenheit und mentale Stärke bei MDK-Prüfungen
- Der Rechtfertigungsfalle entgehen: Souveräner Umgang mit harten Fragen
- Ihr rhetorisches Schweizer Messer: Werkzeuge, Tipps und Techniken für eine wirkungsvolle Kommunikation mit dem MDK
- Von der Luft- und Raumfahrt lernen: Checklisten für die professionelle Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von MDK-Begehungen
- LIVE-Praxisfälle mit echtem MDK-Prüfer: Körpersprache, Stimme und Wortwahl systematisch verbessern (auf Wunsch mit Videoaufzeichnung).

**Zielgruppe:** Medizincontroller, Kodierfachkräfte, Casemanager, DRG-Beauftragte und Qualitätsmanager, die

- durch ein selbstbewusstes und professionelles Auftreten ihre Erlöse maximieren wollen.
- ihre Argumentationstechnik, Stimme und Körpersprache in MDK-Prüfungen grundlegend verbessern wollen.

**Seminarleiter:** Rüdiger Freudendahl und Dr. Michael Schmitz

## Argumentieren wie die Profis für Medizincontroller (1) Wie Sie selbst Sturköpfe überzeugen



Der berufliche Erfolg eines Medizincontrollers hängt nicht nur von seinen fachlichen Kompetenzen ab. Mindestens genauso wichtig ist die Fähigkeit, in Vorträgen und Gesprächen (vor allem MDK-Prüfungen) professionell zu argumentieren.

Medizincontroller müssen täglich komplexe ökonomische, juristische und medizinische Sachverhalte auf den Punkt bringen. Dabei stehen sie immer wieder vor der Herausforderung, sich z.B. gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und MDK-Prüfern Gehör zu verschaffen. Hier lernen Sie, Fachvorträge und -gespräche professionell vorzubereiten und durchzuführen.

### Aus dem Inhalt:

- Patientenversorgung vs. Wirtschaftlichkeit: Fachkompetenz gegenüber Vorgesetzten, Ärzten, Kollegen und dem MDK wirksam herausstellen
- Vom Verwalter zum internen Berater: Überzeugender Einsatz von Körpersprache, Stimme und Sprache
- Nie wieder sprachlos: So liefern Sie in Fallbesprechungen und MDK-Prüfungen stichhaltige Argumente!
- Souverän und lebendig vor Gruppen präsentieren: Alternativen zum üblichen trockenen Vortragsstil auf Fachkongressen und Tagungen
- Praktische Übungen mit individuellem Trainerfeedback: Das Auftreten in Vorträgen und Gesprächen deutlich verbessern.

**Zielgruppe:** Ärzte, Medizincontroller, Kodierfachkräfte, Casemanager, DRG-Beauftragte und Qualitätsmanager, die

- selbstbewusster und zielstrebig gegenüber Ärzten und dem MDK auftreten wollen.
- nach neuen Wegen suchen, professionell und überzeugend im Controlleralltag zu argumentieren.

## Argumentieren wie die Profis für Medizincontroller (2) Masterclass-Praxistraining



„Bist du Meister in einer Disziplin, musst du wieder Schüler werden in einer anderen.“

Asiatisches Sprichwort

Wer Meister der Argumentationskunst werden will, muss üben, üben und nochmals üben. In diesem Masterclass-Praxistraining speziell für Medizincontroller erhalten Sie den rhetorischen Feinschliff, um in jeder beruflichen Gesprächs- und Redesituation überzeugend zu argumentieren. Der Besuch des Seminars „Argumentieren wie die Profis (1)“ wird empfohlen, ist aber keine notwendige Voraussetzung.

### Aus dem Inhalt:

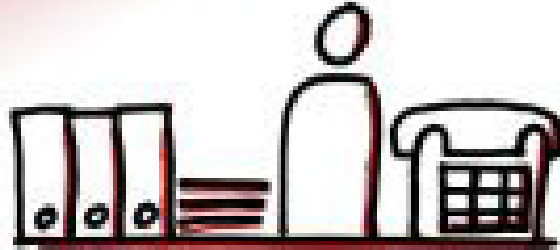
- Ihr persönlicher Werkzeugkoffer für professionelle Gespräche und Vorträge: Individuell zugeschnittene Tipps und Tricks
- Psychologisches Hintergrundwissen: Warum Menschen sich so schwer überzeugen lassen – und was Sie dagegen tun können
- Von den Profis lernen: Die wirksamsten Formulierungen und Verhaltensweisen aus Politik und Wirtschaft
- Argumentationsketten für Fortgeschrittene: Zuhörer und Gesprächspartner in 5 Sätzen überzeugen
- Übung ist der beste Lehrmeister: Praktische Redeübungen aus dem Medizincontrolling (auf Wunsch mit Videoaufzeichnung)

**Zielgruppe:** Ärzte, Medizincontroller, Kodierfachkräfte, Casemanager, DRG-Beauftragte und Qualitätsmanager, die

- ihre Überzeugungskraft weiter verbessern wollen.
- nach Übungsmöglichkeiten in einem geschützten Lernumfeld suchen.

## Souverän telefonieren mit Krankenkassen und dem MDK

Jeder Dritte, der anruft, wird erschossen...



„Wozu ein Telefontraining? Ich kann doch telefonieren.“ Doch der Alltag im Medizincontrolling zeigt, dass Mitarbeiter am Telefon oft große Defizite haben – z.B. eine unsichere Sprechweise oder mangelhafte Gesprächsführung. Für den Gesprächspartner klingt das dann oft wie: „Hallo, was kann ich gegen Sie tun?“ Am Telefon sind Sie erste Anlaufstelle für unterschiedlichste Fragen, Wünsche und Beschwerden im Medizincontrolling. Vor diesem Hintergrund wird neben der fachlichen Kompetenz eine sichere Kommunikation immer wichtiger. In diesem Seminar verbessern Sie ihre Fähigkeit, verbindlich und souverän Telefonate mit Krankenkassen-Mitarbeitern und dem MDK zu führen.

### Inhalt:

- Grundregeln für die telefonische Gesprächsannahme: Wie werde ich von meinen Gesprächspartnern als höflich und souverän wahrgenommen?
- Kompetente Sprache am Telefon – Satzbau, Killerformulierungen, Wortschatztraining
- Telefonische Beschwerden annehmen, oder: „Jeder Dritte, der anruft, wird erschossen – zwei haben schon angerufen...“
- Professionelle Gesprächstechniken im Umgang mit Ärzten, der Pflege, MDK-Prüfern und Mitarbeitern von Krankenkassen
- Praktische Übungen mit individuellem Trainerfeedback: Wie Sie Ihr Verhalten in schwierigen Telefonaten deutlich verbessern

**Zielgruppe:** Medizincontroller, Kodierfachkräfte, Casemanager, DRG-Beauftragte und Qualitätsmanager, die

- professioneller und wirksamer Telefongespräche durchführen wollen.
- gelassener und souveräner bei Beschwerden und Konflikten am Telefon reagieren wollen.

## Professionelle Verhandlungsführung im Medizincontrolling

So bekommen Sie das, was Sie wollen!



Wer in Verhandlungen mit dem Kopf durch die Wand will, wird gegen Mauern prallen und sich eher eine Beule holen, als sie zum Einsturz zu bringen. Verhandlungen mit Krankenkassen, Vorgesetzten, Ärzten und dem MDK müssen keine Schlachten sein, in denen es nur Sieger und Besiegte gibt. Gespräche können auch nicht immer in Harmonie verlaufen. Aber: „Man trifft sich immer zweimal im Leben.“ Spätestens beim nächsten Aufeinandertreffen wird sich ein Verhandlungserfolg auf Kosten anderer gegen Sie wenden. In diesem Seminar lernen Sie, mittels professioneller Verhandlungstechniken langfristige Geschäftsbeziehungen im Medizincontrolling aufzubauen.

### Inhalt:

- Von alten Kriegsstrategen lernen: Warum eine gute Vorbereitung mehr als die halbe Miete ist
- Einen guten Draht zum Verhandlungspartner herstellen: Systematischer Beziehungsaufbau in Verhandlungen
- Hart, aber fair: Wie verbessere ich meine Argumentationstechnik?
- Ablenkungsmanöver, Bluffs und Psycho-Spielchen - Manipulationen in Verhandlungen rechtzeitig erkennen und abwehren
- Praktische Übungen mit individuellem Trainerfeedback: Wie Sie Ihr Auftreten in unterschiedlichen Verhandlungssituationen deutlich verbessern (z.B. MDK-Prüfungen, Fallbesprechungen)

**Zielgruppe:** Medizincontroller, Kodierfachkräfte, Casemanager, DRG-Beauftragte und Qualitätsmanager, die

- der Meinung sind, bei Verhandlungen bisher zu oft den Kürzeren gezogen zu haben.
- sich für faire wie unfaire Verhandlungspartner wappnen wollen.

## Diabolische Rhetorik für Medizincontroller (1)

Nie mehr abgewürgt und untergebuttert!



Mitarbeiter im Medizincontrolling verfügen über ein fundiertes Fachwissen. Gleichzeitig fehlt ihnen oft die Fähigkeit, unfaire Angriffe z.B. bei Fallbesprechungen und MDK-Prüfungen rechtzeitig zu erkennen und wirksam zu parieren.

Diabolische Rhetoriker lügen und verdrehen Tatsachen, provozieren und verunsichern mit unfairen Fragen und Killerphrasen, täuschen durch Körpersprache oder wickeln ihre Opfer charmant um den Finger. Hier lernen Sie, wie Sie sich gegen die verschiedenen Formen der Kampf-Rhetorik souverän behaupten.

### Inhalt:

- The Good, the Bad and the Ugly - professioneller Umgang mit Ärzten, Kollegen, Krankenkassen und dem MDK
- Das „Dreckige Dutzend“ der Diabolischen Rhetorik: die bösesten und hässlichsten Techniken und Tricks
- Schlagfertigkeit bei... Schlagfertigen! So haben Sie immer das letzte Wort
- Der Airbag gegen diabolische Angriffe: verblüffend einfach - und wirksam!
- Praktische Übungen mit individuellem Trainerfeedback: Wie Sie Ihr Auftreten in Drucksituationen im Klinikalltag deutlich verbessern (z.B. Falldialoge, MDK-Prüfungen).

**Zielgruppe:** Medizincontroller, Kodierfachkräfte und Casemanager, die

- sich bei Besprechungen, Budgetverhandlungen und MDK-Prüfungen besser durchsetzen wollen.
- Manipulationen, Dirty Tricks und persönliche Angriffe erkennen und gezielt abwehren wollen.



## NEU: Diabolische Rhetorik für Medizincontroller (2)

### Kommunikation zwischen Himmel und Hölle



Jeder ist ihnen schon begegnet: Unfaire Unterhändler und hinterhältige Verhandler verdrehen scheinbar feststehende Tatsachen, provozieren durch unfaire Kommentare, täuschen mittels Kleidung und Körpersprache oder wickeln ihre Opfer mit ihrem Charme um den Finger. Welches sind die Werkzeuge der Diabolischen Rhetoriker, und vor allem - wie erkenne ich sie und wehre sie souverän ab?

#### Inhalt:

- Luzifers Abkömmlinge: was falsche Ärzte, Gebrauchtwagenhändler, Heiratsschwindler, Finanzbetrüger, Sektengurus und Alpha-Bosse gemeinsam haben
- Die Hölle, das sind die anderen: wie Sie die Generäle des Teufels erkennen ... und ihre Methoden ins Leere laufen lassen!
- „Der Teufel hat den Schnaps gemacht, um uns zu verderben...“ - was Macht mit Menschen anrichtet und wie Sie sich gegen die dunkle Seite der Macht wirksam schützen
- Insane in the brain: was die moderne Hirnforschung zu Diabolischen Rhetorikern sagt
- Praktische Übungen mit individuellem Feedback: Wie verbessere ich mein Auftreten in unterschiedlichen beruflichen Situationen?

**Zielgruppe:** Medizincontroller, Kodierfachkräfte, Casemanager, DRG-Beauftragte und Qualitätsmanager, die

- Manipulation erkennen und sich zugleich davor schützen wollen.
- ihre Außenwirkung (Körpersprache, Stimme und Wortwahl) grundlegend verbessern wollen.