

Spis treści

1 Słowo wstępne – o pomysle, warsztatach i potrzebie napisania tego poradnika	1
2 Kto to jest tajemniczy pacjent i czego się można od niego nauczyć	5
3 Rana postrzałowa, czyli kilka słów o lokalizacji.....	9
4 Grupa docelowa – od tego się zaczyna i na tym się kończy ...	17
5 Pierwiastek ludzki, a raczej potęga – zespół jest najważniejszy.....	31
6 Gabinet krok po kroku – udogodnienia, wystrój, obsługa, ponowne zaproszenie.....	39
7 Zdrowa komunikacja, czyli jak rozmawiać i jak nie rozmawiać z pacjentem.....	59
8 Księgowy, prawnik, „złota rączka” i wszyscy inni, których brakuje twojemu pacjentowi bardziej niż tobie.....	75
9 Praktyczne wskazówki na dobry początek	81
10 Podziękowania	87