Eine Win-win-Praxis

Die Entscheidung zu IGeLn betrifft das gesamte „Unternehmen Arztpraxis": Chef, Team und Patienten. Nur wenn alle Beteiligten für sich einen Nutzen erkennen, stellt sich auch der Erfolg ein.

Voraussetzung für die erfolgreiche Einbindung von Individuellen Gesundheitsleistungen in die Praxisstruktur ist, dass alle Teile (Systeme) des „Unternehmens Arztpraxis" einen Nutzen davon haben. Das „Unternehmen Arztpraxis" besteht aus den drei Teilen: Leitung der Praxis (Ärzte), Team und Patienten. Erst wenn alle drei Systeme integriert werden und einen Gewinn von den Individuellen Gesundheitsleistungen haben, kann die Praxis in diesem Bereich auf Dauer erfolgreich sein. Dieser Gewinn (= Nutzen) kann unterschiedliche Aspekte beinhalten:

Top-IGeL: Reisemedizin.

Aus unternehmerischer Sicht könnte die Einführung von IGeL-Leistungen folgende Gründe haben:

- Kassenleistungen sind rückläufig.
- Schlechte Bezahlung der eigenen Arbeitsleistung durch die GKV.
- Weg von der Massenpatientenbehandlung, hin zur Spezialisierung und Individualisierung.
- Existenzsicherung des Unternehmens.
- Neue Einnahmequellen, um die Zukunft abzusichern.
- Sicherung der Arbeitsplätze, des eigenen und der der MitarbeiterInnen.

Patienten in der Verantwortung

Aus medizinischer Sicht könnten folgende Gründe für die Einführung von IGeL-Leistungen sprechen:

- Optimale Patientenversorgung.
- Patienten profitieren durch innovative Behandlungs- und Diagnostikmethoden.
- Grundversorgung wird gewährleistet, auftretende Versorgungslücken werden geschlossen.
- Qualität der Versorgung steigt, es wird sinnvoll mehr gemacht als nur das Notwendige.
- Prävention wird gefördert – der Patient übernimmt Verantwortung für seine eigene Gesundheitsfürsorge.

Partnerschaftliches Verhältnis

Aus emotionaler Sicht seitens der Patienten könnten folgende Aspekte eine Rolle spielen:

- Der Patient wird zum aktiven Patienten. Er entscheidet anhand der Empfehlungen seines Arztes.
- Größere Auswahl von Therapie- und Diagnostikmöglichkeiten, individuelle Behandlung des einzelnen Patienten.
- Intensivere Betreuung ist möglich und wird angeboten.
- „Mein Arzt" bildet sich weiter und ist innovativ. Dies führt zu einer höheren Praxis-Patienten-Identifikation.
- „Mein Arzt" behandelt mich ganzheitlich. Auch dies führt zu einer höheren Praxis-Patienten-Identifikation.
- Weitere Linderung von chronischen Beschwerden. Höhere Lebensqualität auf Seiten des Patienten.
- Wohlbefinden fördern. Der Arzt wird zum Gesundheitsberater.

Sicherung des Arbeitsplatzes

Für das Team (MitarbeiterInnen) gibt es noch weitere positive Gründe für die Integration von IGeL-Leistungen in die Praxis:

- Arbeitsplatzsicherung.
- Arbeitsplatzbeschaffung.
- Persönliche Entwicklungsmöglichkeiten.
- Abwechslung.
- Umsetzung von neuen Ideen.
- Mitarbeiterförderung.
- Mitarbeiterqualifikation.
- Steigerung des Selbstwertes.
- Höheres Einkommen.

Sind für alle drei Systeme, also für den Arzt, die Patienten und das Team, positive Motive vorhanden, ist das Fundament für die erfolgreiche Umstrukturierung gelegt.

Nächster Schritt: ein IGeL-Konzept

Das eigene IGeL-Konzept entwickelt sich in einzelnen Schritten. In der Planungsphase besteht der erste Schritt in der Auswahl möglicher Leistungen. Hilfreich sind hier folgende Fragen (aus der Sicht des Arztes):

- Welche IGeL-Leistungen finde ich sinnvoll und sind aus meiner Sicht erfolgversprechend?
- Welche Leistungen kann ich mit gutem Gewissen meinen Patienten anbieten?
- Welche Leistungen erbringe ich bisher kostenlos und/oder nicht im IGeL-Konzept?
- Welche Schwerpunkte (z.B. operative Praxis, Lasertherapie, Behandlungen im Bereich Naturheilkunde, Kinderbehandlung ...) gibt es in meiner Praxis?
- Welches individuelle Leistungsangebot passt dazu?
- Welche Leistungen kann ich ohne langwierige Weiterbildung sofort anbieten?
- Welche kann ich erst nach langjähriger Weiterbildung in mein Praxiskonzept mit integrieren?

Dies sind Fragen, die sich jeder Arzt schnell selbst beantworten kann. Dadurch reduziert sich das Leistungsrepertoire auf eine kleinere Anzahl von „richtigen" Leistungen für die individuelle Praxis.

Die Praxisstruktur

In der Planungsphase ist es wichtig, Folgendes zu überprüfen:

- Welche Patientenstruktur (Altersstruktur, häufig vorkommende Diagnosen, Patientenklientel et cetera) habe ich? Diese Frage ist am einfachsten mithilfe des Statistikprogramms der Praxis-Software (Computer) zu beantworten.
- Welche Patientenzielgruppe möchte ich in Zukunft verstärkt ansprechen?
- Welches Potenzial hat diese Zielgruppe in meiner Region?
- Welche Bedürfnisse und Wünsche haben meine Patienten?
- Um dies zu erfahren, bietet sich die Durchführung einer Patientenbefragung und/oder auch der Patientenbegrüßungsbogen an.
- Mit wem stehe ich im Wettbewerb (was bieten Kollegen in der Nachbarschaft bereits an, und zu welchen Preisen)?
- Mit welchem Erfolg bieten diese Kollegen ihre Leistungen an?
- Lohnt es sich, eine Gerätegemeinschaft (vor der Investition in ein eigenes teures Behandlungsgerät) zu bilden?
- Gibt es andere Finanzierungsmodelle für neue technische Geräte?

Überall umhören

Ein offenes konstruktives Gespräch im Ärztezirkel, Austausch mit Kollegen in anderen Regionen und auf Kongressen, Erfahrungen/Informationen durch die Arzthelferinnen, gute Kontakte zu Lieferfirmen (Apotheke, Sanitätsbedarf ...) und der private Freundeskreis geben Antwort auf diese Fragen:

- Welche Leistungen sind schnell und einfach im Praxisablauf einsetzbar?
- Welche Leistungen benötigen zeitlich einen längeren Vorlauf?

Top-IGeL: Ernährungsberatung.

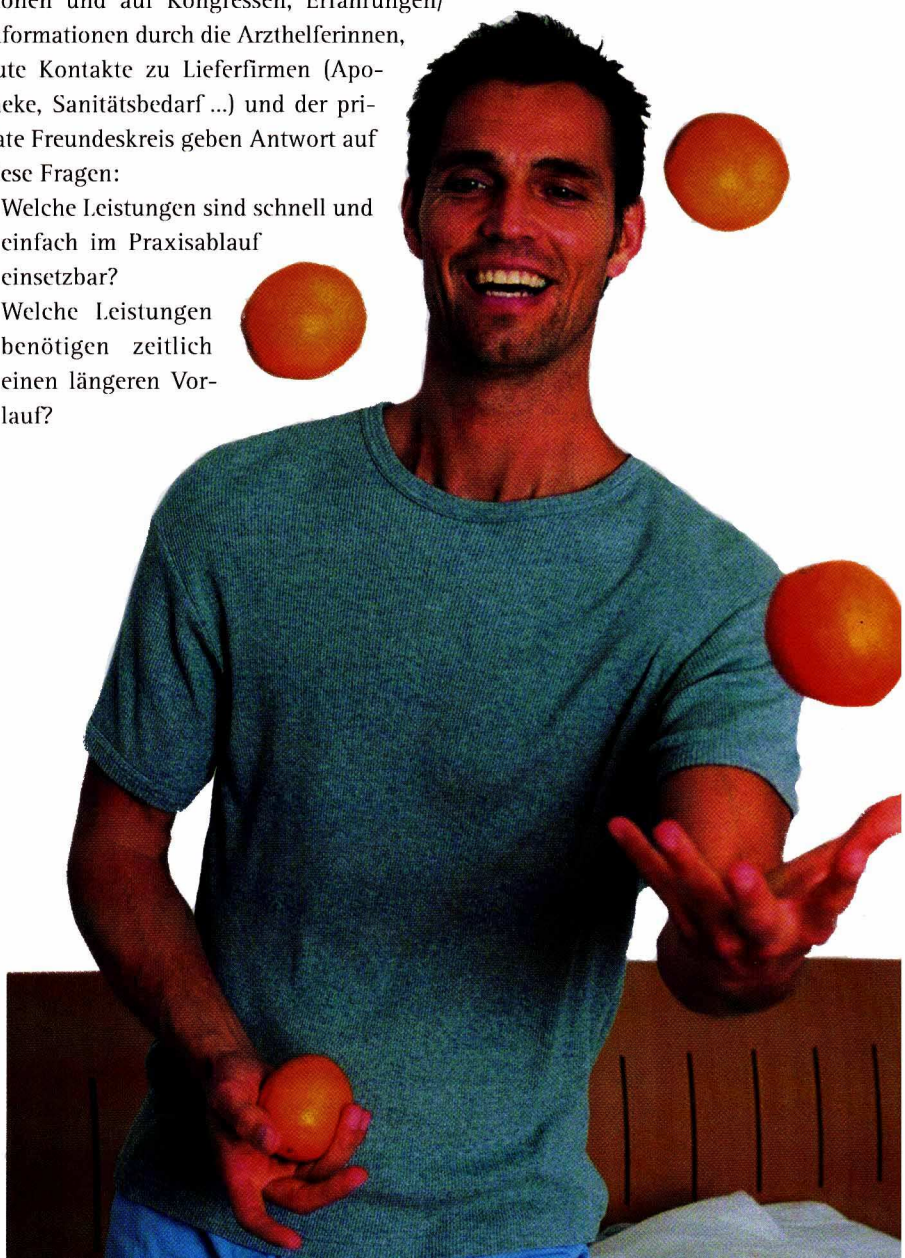

Foto: DAK

Gründe für einen längeren Vorlauf könnten zum Beispiel die Ausbildung des Teams im Bereich der Durchführung der Leistung, die eigene fachliche Weiterbildung oder die Bereitstellung der richtigen Räumlichkeiten sein.

Maximal fünf IGeL zum Start

Mithilfe dieses Fragenkataloges lässt sich das breite Spektrum an Selbstzahlerleistungen eingrenzen auf diejenigen, die für die eigene Praxis „richtig" sind. Es ist empfehlenswert, mit maximal fünf Leistungen zu beginnen und diese in der Startphase gut in der Praxis zu etablieren. Sind diese Leistungen sehr gut in der Praxis eingeführt, wird das Repertoire in den verschiedenen Bereichen weiter ausgebaut.

Top-IGeL: Naturheilverfahren

Nach und nach können so weitere IGeL hinzukommen, doch sollte das gesamte Angebot nicht mehr als zehn bis 15 Leistungen (Gutachten und Atteste nicht einberechnet) umfassen. Ein „Bauchladen" nach dem Motto: „Da kann ich Ihnen noch dies anbieten, und wenn Sie das nicht wollen, dann dieses ..." wirkt unglaubwürdig und stellt die Beratungsleistung und Integrität des Arztes infrage. Überdies würde es für alle im Team (Ärzte wie MitarbeiterInnen) eine echte Herausforderung bedeuten, sich bei mehr als 15 IGeL-Leistungen inhaltlich und organisatorisch auf dem Laufenden zu halten sowie die Preise sinnvoll zu kalkulieren.

Das Team mit einbeziehen

Die Entscheidung, Individuelle Gesundheitsleistungen anzubieten, ist getroffen, und auch das eigene betriebliche IGeL-Konzept steht. Nun gilt es das gesamte Team zu integrieren. Je stärker die MitarbeiterInnen motiviert sind, desto reibungsloser lassen sich Veränderungen umsetzen. Der erste Schritt ist eine offene Darstellung der Praxissituation, der gesellschaftlichen Entwicklung und des Zukunftsplanes der Praxis in einer Teambesprechung. In vielen Praxen haben – ebenso wie manche Ärzte – Arzthelferinnen innere Blockaden bezüglich des Themas IGeL-Leistungen. Es ist wichtig, diese ernst zu nehmen und darüber zu sprechen.

„Ich bin doch keine Verkäuferin!"

Nicht selten lautet die erste – durchaus verständliche – Reaktion der Arzthelferin: „Ich bin doch keine Verkäuferin." Um diesem Einwand zu begegnen, könnte der Arzte folgendermaßen argumentieren:

- „Stimmt, Sie sollen auch keine Verkäuferin sein. Wir beraten unsere Patienten und empfehlen ihnen nur das, was für sie das Richtige ist. Die Grundversorgung, das Notwendige erhalten sie über die Krankenkasse. Die individuelle Versorgung wird von uns über unsere Spezialleistungen durchgeführt."
- „Alle IGeL-Leistungen haben einen Nutzen für unsere Patienten und sind sinnvoll. Wir entwickeln uns in der Zukunft zu Gesundheitsberatern und Gesundheitscoaches."

Vielleicht hat die Helferin aber auch Bedenken ganz anderer Art und sie sagt: „Ich kann doch von dem armen Patienten kein Geld fordern." Darauf könnte der Arzt entgegnen:

- „Die Patienten wissen schon seit langem, dass sie für Sonderleistungen selbst Geld bezahlen müssen. In Zahnarztpraxen wird dies schon seit vielen Jahren praktiziert. Wenn unser Patient gut informiert wurde und diese Leistung ihm persönlich wichtig ist, zahlt er gerne dafür."
- „Gesundheit und Wohlbefinden werden in unserer Gesellschaft immer wichtiger, und die meisten Menschen geben hierfür sehr viel Geld in anderen Branchen aus, zum Beispiel für Heilpraktiker, Vitamine aus dem Supermarkt, Fitnessstudios, Wellness oder Genussmittel. Bei uns werden sie kompetent und umfangreich betreut. Eine Rundumversorgung in unserem Fachbereich ist nun möglich."
- „Ich darf mir nicht erlauben zu werten, wer sich eine bestimmte IGeL leisten kann

KONTAKT

Caroline Beil
Personal- und Praxismanagement
Ditmar-Koel-Straße 23 a,
20459 Hamburg,
Telefon: (040) 31 79 05 16
Fax: (040) 31 79 25 15
E-Mail: pm@carolinebeil.info
Im Internet:
www.carolinebeil.com