



„IGeL funktioniert nur im Team“

„Wer IGeL einführen will, muss die Arzthelferinnen konsequent in das Projekt mit einbeziehen – oder er kann die Idee ganz sein lassen“, so das Fazit von Bärbel Keim-Meermann. Als ehemalige Arzthelferin und langjährige Vorsitzende des BdA weiß sie, was in den Praxen los ist. Heute ist sie als Praxisberaterin und Personaltrainerin tätig. Für IGeLdoc arbeitet sie aktuell an einem IGeL-Schulungsprogramm für das gesamte Team.



Frau Keim-Meermann, warum ist Ihnen die Schulung von Arzthelferinnen so wichtig?

Keim-Meermann: Die Arzthelferin ist in der Praxis nicht nur häufigste Ansprechpartnerin für die Patienten, sondern auch wichtigste Imagerträgerin. Wenn sie nicht hinter dem IGeL-Leistungsangebot ihrer Praxis steht, sind die Erfolgchancen meiner Erfahrung nach minimal.

„FÜR DAS THEMA ENTWICKELN WIR VIDEO-SCHULUNGEN“

Was planen Sie denn zurzeit mit IGeLdoc, also M+R Praxismarketing?

Keim-Meermann: Wir möchten gerne darüber informieren, wie die Arzthelferinnen am besten in das Management der Praxen eingebunden werden können. Gemeinsam mit M+R Praxismarketing entwickeln wir Schulungsmaterialien. Inhaltlich wird es dabei vor allem um IGeL aus dem Präventionsbereich gehen, aber auch um die Praxis als Serviceunternehmen: um Terminplanung, Wartezeiten, Patientenzufriedenheit und so weiter. Eigentlich werden alle Themen angesprochen, die im weitesten Sinn mit der IGeL-Sprechstunde zu tun haben und auch in der normalen Sprechstunde Sinn machen.

Wie wird Ihre Schulung aussehen?

Keim-Meermann: Es ist ja meist viel zu teuer, jede Arzthelferin zu einem Tagesseminar zu schicken. Unser Konzept sind deshalb Inhouse-Schulungen per Video. Ich lasse also exklusiv für M+R Praxismarketing Seminare aufzeichnen.

Interessierte Ärzte können dann Trainings für ihre Teams in der Praxis durchführen lassen. Das hat den Vorteil, dass die Arzthelferinnen ihre Fragen gleich stellen können. So wird nicht nur Theorie konsumiert, sondern gleich gemeinsam überlegt, wie die Ideen in die Praxis umgesetzt werden können.

Wer macht das dann konkret?

Keim-Meermann: Die IGeL-Manager. Das sind gut ausgebildete Mitarbeiter von M+R Praxismarketing, die in die Praxis kommen und dort verschiedene Serviceleistungen anbieten.

„BEI IGeL-LEISTUNGEN MUSS DAS TEAM ÜBERZEUGT SEIN“

Sie würden die Arzthelferinnen bei der Einführung von IGeL-Leistungen also von Anfang an mit einbeziehen?

Keim-Meermann: Auf jeden Fall! Mir fällt gerade der Vergleich ein, wie vor Jahren die EDV in die Praxen eingeführt wurde. Da wurden eigentlich dieselben Fehler gemacht: Der Chef machte sich Gedanken und kaufte einen PC und die Praxissoftware. Schön, nicht? Nur die Arzthelferinnen waren unzufrieden, wenn ihnen einfach ein neuer Computer vor die Nase gesetzt wurde, die Software teilweise unpassend war und an Schulungen gespart wurde – und schon gingen die Probleme los. Auch bei IGeL-Leistungen muss das ganze Team in einem Boot sitzen und gemeinsame Ziele verfolgen. Alle müssen überzeugt davon sein, dass es sich um sinnvolle Angebote handelt.

Sehen Sie denn auch Chancen bei der Einführung von IGeL-Leistungen?

Keim-Meermann: Sicher, IGeL bedeuten doch auf jeden Fall eine Chance, z.B. die Zusammenarbeit in einer Praxis weiterzuentwickeln. Egal, ob die Leistungen nach Gesichtspunkten des Qualitätsmanagements oder Prozessmanagements eingeführt werden: Hier gibt es die Chance, systematisch zu organisieren.

„DIE VERANTWORTLICHKEITEN IM TEAM KLAR FESTLEGEN“

Was ist zu tun, wenn klar ist, welche Leistungen eingeführt werden sollen?

Keim-Meermann: Es muss geplant werden, wer die Verantwortung trägt und wer für welchen Part zuständig ist. Sonst arbeiten zwar alle irgendwie zusammen, aber nicht Hand in Hand (lacht). Selbst wenn als Unternehmensziel bekannt ist, den Patienten zu helfen und serviceorientiert zu arbeiten, muss man trotzdem absprechen, was darunter zu verstehen ist. Solche Absprachen sind leichter, solange es „nur“ um medizinische Abläufe geht. Meiner Erfahrung nach fällt es den Ärzten bei organisatorischen Problemen, bei Abrechnung und Marketing schwerer, die Abläufe zu strukturieren. Noch schwerer fällt es dem Chef, Aufgaben klar zu definieren und mit der dazu gehörenden Verantwortung ganz klar zu delegieren. Aber das lässt sich ändern. Es kommt eigentlich nur darauf an, dass der Arzt die Abläufe in seiner Praxis verbessern will.

(rau)



News und Tipps

OHRKNORPELPIERCING

Wenn Sie viele junge Patienten haben oder sich mit Schönheitsmedizin beschäftigen, kommen Sie um das Thema Piercing nicht herum. Manche Ärzte bieten selbst Piercings an, andere sehen eher die Komplikationen, die andere verursacht haben: Eine Studie (JAMA 2004; 291: 981) hat jetzt gezeigt, dass nach Ohrknorpelpiercings die Gefahr schwerer Lokalinfektionen fast viermal so groß ist wie bei normalen Ohrpiercings. Wenn das der Kunde vorher gewusst hätte...

PARTNERSCHAFT ERLAUBT!

Das Landgericht Nürnberg-Fürth hat in seinem Beschluss vom 23.1.2004 entschieden, dass das Verbot der überörtlichen Ärztesozietät in der Berufsordnung verfassungswidrig ist. Es ist deshalb auch für Ärzte zulässig, eine Gesellschaft mit dem Zweck der gemeinsamen überörtlichen Berufsausübung zu gründen und in das Partnerschaftsregister eintragen zu lassen. „Was für Partnerschaftsgesellschaften gilt, gilt auch für andere Gesellschaftsformen wie GbR“, so der Mainzer Rechtsanwalt Joachim Messner. „Das Urteil zeigt, dass etliche Regelungen der Berufsordnung verfassungsrechtlich mehr als bedenklich sind.“

Aber vielleicht ändert sich ja beim Deutschen Ärztetag im Mai 2004 etwas!

GESUND AM ARBEITSPLATZ

Die AOK hat 46 Unternehmen nach ihren Erfahrungen mit AOK-Projekten zur betrieblichen Gesundheitsförderung befragt. Das Ergebnis zeigt laut AOK, dass sich durch ihre Aktivitäten zum Gesundheitsschutz Kosten einsparen lassen. So konnte die Degussa AG im größten Carvon-Black-Werk Europas die Fehlzeiten um mehr als 75 Prozent senken. Mittlerweile spart das Unternehmen dadurch sechsstelligen Beträge pro Jahr. Es muss ja nicht gleich die Kooperation mit einem „Riesen“ wie Degussa sein,

auch kleinere örtliche Firmen haben Interesse daran, Fehlzeiten zu senken. Lassen Sie sich von Ihrem IGeL-Manager bei der Kontaktaufnahme zu regionalen Firmen unterstützen!

SPEZIALSPRECHSTUNDE SPART

Wer Personalkosten einsparen will, sollte behutsam vorgehen, um den Praxisalltag nicht zu gefährden. Eine elegante Möglichkeit kann die Einführung von Sondersprechstunden sein. Wenn Sie beispielsweise eine Männer- oder Präventionssprechstunde einführen, benötigen Sie in diesem Zeitraum vermutlich weniger Arzthelferinnen als in der Akutprechstunde. Tipp: Fragen Sie doch Ihre Arzthelferinnen einmal, ob ihnen eine passende IGeL-Leistung einfällt, die sie gerne übernehmen würden.

AUFKLÄRUNGSPFLICHT

Es kann als Behandlungsfehler gewertet werden, wenn Sie Patienten nicht über Alternativen zur üblichen Therapie informieren – so das Oberlandesgericht Nürnberg (5 U 4225/00). Bei dem Prozess ging es um einen Patienten mit einer familiären hämophagozytischen Lymphohistiozytose. Sein Arzt hatte ihn nicht über die Möglichkeit einer Knochenmarkstransplantation informiert. Wichtig auch der Hinweis, dass der Patient einen Anspruch auf Aufklärung hat, auch wenn die wissenschaftliche Diskussion über die Methode noch nicht abgeschlossen ist. Gerade bei tödlichen Krankheiten reicht eine begründete Heilungschance durch bereits erfolgreich angewandte Therapien aus, um den Arzt zur Aufklärung über neue Möglichkeiten zu verpflichten. Mehr dazu unter www.medizinrecht.de

SPORT: MAGNESIUMMANGEL

Bis zu 65 Prozent aller aktiven Sportler leiden an Magnesiummangel – das schätzt Prof. Dr. Petra Saur (Dtsch. Zeitschr. Sportmed. 2004; 55: 23–24).



IGeL-Zitat der Woche

Helmut C. Roeder, M+R Praxismarketing, Obertraubling

„Jedes Jahr sterben etwa 35.000 Menschen an den Folgen des Rauchens. Aufgeben wollen viele, nicht jeder schafft es alleine. Mit unserem VitaMed-Präventionsprogramm können jetzt mehr Ärzte erfolgreiche Nicht-rauchertrainings anbieten – es lohnt sich!“

Der Bedarf ist bei Sportlern erhöht, gleichzeitig nehmen gerade Sportler, die auf ihr Gewicht achten müssen, mit der Nahrung zu wenig Magnesium auf. Die Folgen sind bekannt: Sie reichen von Muskelkrämpfen bis zu Herzrhythmusstörungen und generalisierten Krampfanfällen. Bei Plasmaspiegeln unter 0,76 mmol/l ist laut Prof. Saur eine Magnesiumsubstitution sinnvoll.

Weitere Infos zum IGeLdoc-Konzept:

M+R Prismarketing
Edekastr. 1, 93083 Obertraubling
Tel.: 0 94 01/60 73 00
Fax: 0 94 01/60 73 33
e-Mail: info@igeldoc.de
www.igeldoc.de

IGeL[®]doc

Text und Konzept der IGeLdoc-Seiten:
Ruth Auschra (ruth_auschra@web.de)