

# „Video-Coachings bringen mehr als normale Seminare!“

Seminaranbieter gibt es im Gesundheitswesen fast wie Sand am Meer, die wirklich seriösen Experten sind allerdings rar. Sigrid Rybka gehört mit Sicherheit zu dieser Gruppe: Die Ärztin und Autorin<sup>1</sup> berät Kollegen, hält Seminare und begleitet Veränderungsprozesse. Innovativ sind ihre Video-Coachings, mit denen sie über die VitaMed-Manager auch die Ärzte erreicht, denen übliche Seminare zu zeit- und kostenaufwändig sind.



## Frau Rybka, warum bieten Sie Video-Coachings an?

Rybka: Ich halte auch gerne Gruppenseminare ab, aber nicht jeder Arzt und nicht jede Arzthelferin kann immer wieder einen Mittwochnachmittag oder einen ganzen Samstag für die Fortbildung investieren. Hier lassen sich durch die Video-Coachings Zeit und Kosten sparen. Ein Video-Seminar lässt sich leichter in den Praxisalltag integrieren.

## „DER VITAMED-MANAGER MODERIERT DAS VIDEO“

### Aber bringt diese Art der Fortbildung dem Team auch etwas?

Rybka: Bei den Video-Coachings von M+R Praxismarketing sitzt der Arzt ja nicht einfach alleine vor dem Bildschirm. Der VitaMed-Manager, der die Praxis betreut, moderiert das Video-Seminar für das Team. Es ist aus meiner Sicht sehr wichtig, dass der Arzt nicht mit seinem Problem alleine gelassen wird. Er braucht jemanden, der ihn bei der Umsetzung der Erkenntnisse aus dem Seminar direkt begleitet.

### Und diese Funktion übernimmt der VitaMed-Manager?

Rybka: Genau. Aus meiner Sicht bietet die Zusammenarbeit mit dem VitaMed-Manager den großen Vorteil, dass hier Video-Seminar und Coaching miteinander verbunden werden. Der VitaMed-Manager unterstützt den Arzt, er steht ihm zur Seite. Die VitaMed-Manager sind übrigens hervorragend ausgebildet. Sie lassen nicht einfach ein Videoband

ablaufen, sondern suchen gezielt die Bereiche des Seminars heraus, die für die Praxis inhaltlich wichtig sind. Und im Anschluss begleiten sie die Praxisteams bei der Umsetzung der Ideen.

### Sie sind an der Ausbildung der VitaMed-Manager beteiligt?

Rybka: Ja. Es ist mir ganz wichtig, die VitaMed-Manager in das Thema einzuführen und ihnen meine Erfahrungen aus den Einzelberatungen mitzugeben. Ich biete ja auch individuelle Seminare und Einzelberatungen in den Praxen an. Dazu gehört auch, dass ich die Praxis in ihrem Veränderungsprozess begleite.

### Wie sieht das beispielsweise aus?

Rybka: Nehmen Sie das Beispiel der Mitarbeiterführung. Da startet man in der Praxis nicht plötzlich von Null auf Hundert, sondern geht Schritt für Schritt vor. Zuerst werden regelmäßige Teambesprechungen eingeführt, dann geht man über zu Stellenbeschreibungen und schließlich folgt eine jährliche Leistungsbeurteilung der Mitarbeiter. In so einem Ablauf muss jeder Punkt stimmen, bevor der nächste eingeführt wird.

## „JEDE PRAXIS HAT THEMEN FÜR TEAMSITZUNGEN“

### Haben Sie einen Trick, um gute Teambesprechungen einzuführen?

Rybka: Viele Ärzte fragen sich, welche Themen überhaupt in eine Teamsitzung gehören. Dabei gibt es Themen genug: Praxisführung, Praxismarketing, Probleme mit Patienten und die Neueinführung

von Leistungen. Ein guter Anfang ist es, sich gemeinsam zu überlegen, was es eigentlich zu besprechen gäbe.

### Woher stammt eigentlich Ihr Wissen über Ärzte und Betriebswirtschaft?

Rybka: Ich habe nicht nur Medizin studiert, sondern auch Gesundheitsökonomie, deshalb sehe ich relativ schnell, wo die Probleme einer Praxis liegen. Im Gegensatz zu einem klassischen Unternehmensberater habe ich keine Probleme mit den Eigenheiten eines medizinischen Betriebs.

## „IN DEN USA HAT JEDER ARZT SEINEN BWL-BERATER“

### Suchen Ärzte heutzutage eigentlich häufig Unternehmensberater auf?

Rybka: Nein, leider nicht! In anderen Staaten sieht das interessanterweise ganz anders aus. In den USA ist es zum Beispiel üblich, dass jeder Arzt durch einen auf Arztpraxen spezialisierten betriebswirtschaftlichen Berater kontinuierlich betreut wird. Es ist leider kaum bekannt, dass auch Ärzte bei uns die Möglichkeit haben, sich bei den Beratungskosten durch öffentliche Fördermittel unterstützen zu lassen. Den Antrag stellt man einfach beim Zentralverband des Deutschen Handwerks in Berlin. Eine Beratung lohnt sich, auch für Ärzte.

<sup>1</sup>Sehr empfehlenswert: Sigrid Rybka: Individuelle Gesundheitsleistungen – IGeL. Erfolgreiche Praxisführung durch gezieltes Anbieten von Privatleistungen. Loseblattwerk. Forum GesundheitsMedien, 74,- Euro. Bezug: M+R Praxismarketing

# News und Tipps

## Corporate Design – muss das denn sein?

Muss das eigentlich sein? Im Rahmen eines Marketingkonzeptes wird nicht selten ein Corporate Design entwickelt, ein unverwechselbares Erscheinungsbild der Praxis. Und plötzlich erstrahlen Visitenkarten und Briefpapier im gleichen Glanz wie die Kittel der Helferinnen. Schön sieht das aus, ja klar: Aber wollten Sie wirklich Ihr Geld dafür ausgeben, dass die Versicherungen Ihre Gutachten jetzt mit einem neuen Briefkopf bekommen? Das darf nicht alles gewesen sein! "Ein Corporate Design muss in ein Gesamtkonzept der Praxis eingebettet sein", fordert Helmuth C. Roeder, der stolz auf seine Produktpalette "aus einer Hand" ist. Es kommt schließlich kein zusätzlicher Kunde bloß wegen dem netten Logo in Ihre Praxis! 

## IGeL sind Teamarbeit!

Immer wieder stellen die VitaMed-Manager fest, dass die Einbeziehung des Praxisteams Dreh- und Angelpunkt für den Erfolg von IGeL-Angeboten ist.

Folgende Grundsätze gelten für die Arbeitsteilung zwischen Arzt und Arzthelferinnen (mehr dazu auch im Video-Coaching zum Thema Teamarbeit mit Bärbel Keim-Meermann):

- Aufgabe des Arztes muss es sein,
- die Patienten medizinisch kompetent zu beraten,
  - ihnen die Bedeutung von Testergebnissen zu erklären und
  - weitere Maßnahmen zu empfehlen.
- Die Arzthelferinnen dagegen müssen
- alle IGeL der Praxis kennen (auch die ungefähren Kosten!)
  - wissen, wann diese Angebote grundsätzlich sinnvoll sind
  - die nötigen Aufklärungsbögen und Patientenvereinbarungen kennen
  - bei möglichst vielen Tätigkeiten die delegierbaren Anteile übernehmen
  - ... und im Alltag die Zeit haben, über den Sinn und Zweck der IGeL ein paar Worte zu wechseln. 

## "Oh, das Druckerpapier ist leider gerade alle..."

In den meisten Praxen gibt es immer noch das "Kein-Druckerpapier-Phänomen": Irgendwann ist plötzlich keins mehr da, keiner weiß warum – und jemand holt "schnell mal eben" im Schreibwarenladen Nachschub. Ähnlich ist es mit anderen Materialien. Das kostet im Praxisalltag Nerven und Geld. Wenn Sie dieses Phänomen kennen, sollten Sie etwas ändern:

- Hat eine Ihrer Mitarbeiterinnen die Verantwortung für die Bestellung von Material oder bestellt immer der, der gerade merkt, das etwas fehlt?
  - Gibt es ein System, wo welche Lagermaterialien hingehören oder werden die Schränke "kreativ" eingeräumt?
  - Sind die Schränke beschriftet, sodass sich auch Aushilfen zurechtfinden?
- Beim Bestellen lässt sich übrigens Geld sparen: Haben Sie schon einmal einen Online-Shop ausprobiert, beispielsweise [www.gggm-bw.de](http://www.gggm-bw.de) 

## Grünes Rezept

Die nicht verschreibungspflichtigen Präparate können Sie auf dem so genannten Grünen Rezept verordnen. Die Vorteile:

- Der Patient verlässt das Behandlungszimmer nicht mit leeren Händen ("der Arzt konnte mir auch nicht helfen")
- Das grüne Rezept sieht besser aus als ein Schmierzettel und wird nicht vergessen wie ein mündlicher Tipp
- Sie können den Hinweis eindrucken, dass das grüne Rezept als Nachweis für außergewöhnliche Belastungen gilt, die steuermindernd anerkannt werden können. 

## Wer zu spät kommt, den bestraft...

in der Wirklichkeit leider fast nie das Leben. Manchmal kommen verspätete Patienten sogar besonders schnell dran. Wie ist das in Ihrer Praxis?



Zitat der Woche

Helmuth C. Roeder,  
M+R Praxismarketing, Obertraubling

**„Brauchen Sie einen Gesprächspartner, um sich über Ihre Haltung zu Selbstzahler-Leistungen klar zu werden? Oder um individuell zu erarbeiten, welche IGeL für Sie seriös sind und welche nicht? Ihr VitaMed-Manager hat ein offenes Ohr für Sie!“**

- Haben Sie eine Regelung für den Umgang des Teams mit immer wieder verspätet erscheinenden Patienten oder Kunden?
- Unterscheiden Sie zwischen denen, die vorher absagen und denen, die das nicht nötig haben?
- Weiß vielleicht nur die Arzthelferin am Empfang, wie stressig die Terminabstimmung ist? 

### Weitere Infos zum VitaMed-Konzept:

M+R Praxismarketing  
Edekastr. 1  
93083 Obertraubling  
Tel.: 0 94 01/60 73 00  
Fax: 0 94 01/60 73 33  
e-Mail: [info@igeldoc.de](mailto:info@igeldoc.de)  
[www.igeldoc.de](http://www.igeldoc.de)

Text und Konzept der IGeLdoc-Seiten:  
Ruth Auschra ([ruth\\_auschra@web.de](mailto:ruth_auschra@web.de))