



„Ärzte wollen vor allem individuell beraten werden“

„Mit vorgefertigten Konzepten aus der Schreibtischschublade kommt man bei der Beratung von Medizinern nicht weiter“, erklärt Dr. Helga Wünsche. Sie muss es wissen: Die Betriebswirtin ist mit einem Arzt verheiratet und hat seit Jahren auch beruflich mit Ärzten zu tun, früher als Vermögensberaterin, heute auch als IGeL-Managerin. Sie entwickelt beispielsweise für jede Praxis ein eigenes Gesprächskonzept zu IGeLn.



Frau Dr. Wünsche, Sie haben BWL studiert und promoviert. Warum sind Sie IGeL-Managerin geworden?

Dr. Wünsche: Nach meinem BWL-Studium habe ich mich auf Vermögensberatungen spezialisiert. Unter meinen Kunden waren immer schon Ärzte, ich bin ja auch mit einem Arzt verheiratet, sodass mir die Situation in den Praxen nicht fremd war. Mit der Zeit fand ich es zunehmend unbefriedigend, über langfristige Geldanlagen oder eine sichere Altersvorsorge zu informieren, während ich gleichzeitig empfindliche Einnahmerückgänge in den Praxen mit ansehen musste. Da wollte ich mich einfach stärker in Richtung Praxisberatung orientieren.

„ICH WOLLTE GANZHEITLICHE PRAXISBERATUNG LERNEN“

Berater haben zurzeit nicht den besten Ruf bei Ärzten...

Dr. Wünsche: Das mag so allgemein stimmen oder auch nicht. Wer mit mir zusammenarbeitet, der weiß jedenfalls, dass ich auf der Seite der Ärzte stehe! Ein Beispiel ist meine Studie aus dem Jahr 2002 zur bayerischen Ärzteversorgung, wo ich anhand von vielen Fallbeispielen aufzeigen konnte, dass die Ruhegeldzahlungen trotz vollmundiger Versprechungen immer weniger werden. Ein anderes Beispiel: Im September 2003 wollte die bayerische Ärzteversorgung die Beiträge erhöhen, sehr zum Nachteil der Ärzte! Niemand hat sich für das Thema interessiert, also habe ich eine Aktion gegen die Beitragserhöhung

gestartet. Und siehe da. Die Ärzte machten massenhaft mit! Mittlerweile ist die Erhöhung vom Tisch. Es ist sicher auch kein Zufall, dass ich als einzige Nicht-Medizinerin im Beirat einer medizinischen Fachzeitschrift sitze.

Und wie sieht Ihr Alltag heute aus?

Dr. Wünsche: 60 Prozent meiner Arbeitszeit bin ich als IGeL-Managerin unterwegs. Ich sehe jeden Monat 50 bis 60 Praxen in meinem Gebiet, das ist der östliche Münchner Speckgürtel. Diesen Praxen kann ich verschiedene Dienstleistungen anbieten.

Sind die Ärzte denn umstandslos an einer Kooperation interessiert?

Dr. Wünsche: Nein, natürlich nicht! Über den Daumen gerechnet bekomme ich in jeder zweiten Praxis einen Termin. Manche Ärzte lehnen IGeL grundsätzlich ab, andere sind noch unentschlossen und hoffen auf bessere Zeiten – und dann gibt es natürlich die Ärzte, die die Notwendigkeit sehen, ihre Praxis zukunftsfähig aufzustellen und gerne mit mir zusammenarbeiten.

„DIE ÄRZTE INTERESSIEREN SICH FÜR TEAM-COACHINGS“

Welche Ihrer Angebote werden denn am stärksten nachgefragt?

Dr. Wünsche: Gute Erfahrungen mache ich mit Coachings von Arzt und Team, mit der Einführung von Gesprächsleitfäden zu IGeLn, mit **Orthomolekularer Medizin** und mit der Vermietung von IGeL-Geräten.

Gesprächsleitfäden, worum geht es da?

Dr. Wünsche: Ärzte waren bisher Schenker, d.h. sie konnten ihren Patienten auf Chipkarte eine Vollkaskomedizin bieten. Das ist Vergangenheit. Jetzt geht es in zunehmendem Maße darum, Leistungen gegen Bezahlung anzubieten, wie es überall in der Wirtschaft Usus ist. Das haben die Ärzte jedoch nicht gelernt und dafür muss erstmal das notwendige Fundament gebaut werden. Mit meinen erfolgreichsten IGeL-Ärzten habe ich Gesprächsleitfäden entwickelt, die ein Grundgerüst, eine Art Gesprächsaufbau für IGeL vorgeben.

„ÄRZTE SOLLEN KEINE TEXTE LERNEN, DAS WÄRE THEATER“

Und Sie haben die Texte geschrieben?

Dr. Wünsche: Nein, das würde nicht funktionieren. Die Ärzte sind doch keine Schauspieler, die Texte lernen! Erst bespreche ich mit dem Arzt und seinem Team, welche IGeL zur Praxis und Patientenstruktur passen, von welchen IGeLn sie überzeugt sind. Dann geht es darum, wie der Arzt die Vorteile einem Laien am besten erklären kann. Die Leitfäden helfen ihm, sein Gespräch so zu führen, dass der Patient sich wertgeschätzt fühlt und den Nutzen der Leistung erkennt. Der Arzt muss das auch üben – es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen! Meine Erfahrung ist, dass die Ärzte mit diesem individuellen Coaching zunehmend selbstsicherer ihre IGeL anbieten und deutlich mehr Erfolg und gute Laune haben.

(rau)



News und Tipps

SO GEHT DAS IGeL SCHIEF!

Manche Ärzte führen IGeL ein und sind anschließend unzufrieden, dass es nicht funktioniert hat. Die IGeL-Manager von M+R Praxismarketing beschreiben folgende Fehler als typisch:

- Der Arzt versucht, IGeL einzuführen, weil er von seiner Bank (seinem Steuerberater) dazu aufgefordert wurde
- Der Arzt findet IGeL unsinnig, braucht aber zusätzliche Einnahmen und beauftragt sein Team, sich um die IGeL zu kümmern
- Der Arzt bietet seinen Patienten IGeL an, obwohl er nicht wirklich hinter der Leistung steht: der Patient merkt sofort, dass dieses Angebot höchstens halbherzig ist
- Der Arzt hat sich noch nie mit Naturheilverfahren befasst, bietet sie aber an, weil die Kollegen damit gut verdienen

WARTEZEITEN VERMEIDEN

Wer IGeL-Kunden an seine Praxis binden will, darf sie nicht warten lassen. Auch aus diesem Grund macht es Sinn, spezielle Sprechstunden für bestimmte IGeL einzurichten. Sprechstunden für Männermedizin, Vorsorgeangebote oder Reisemedizin haben sich schon in vielen Praxen durchgesetzt. In den Spezial-sprechstunden werden weder Grippe- noch andere Akutpatienten „dazwischen geschoben“, diese Stunde ist tatsächlich für IGeL-Patienten reserviert. Definieren Sie die benötigten Zeitblöcke anfangs eher zu großzügig, Ihre Kunden werden es merken – und das lohnt sich!

MIKRONÄHRSTOFFE IM ALTER

Ältere Menschen haben durch eine Vielzahl von Faktoren eine gefährdete Mikronährstoff-Versorgung:

- unzureichende und unausgewogene Nahrungsaufnahme durch verminderten Grundumsatz und reduzierte Stoffwechselaktivität
- Resorptionsstörungen durch Schleimhautveränderungen

- Dauereinnahme von Medikamenten
 - Kauprobleme wegen Gebiss-Schäden
- Alte Menschen sind häufig betroffen von Mangelzuständen bei den Vitaminen C, E und D sowie von Vitaminen der B-Gruppe. Oft besteht auch ein Mangel an Calcium und Zink. Die DGE-Empfehlungen können nicht ungeprüft auf ältere Menschen angewandt werden, da sie auf Untersuchungsergebnisse mit jungen Stichproben beruhen.

(BioMada)

MITARBEITERGESPRÄCHE

Es reicht nicht aus, wenn regelmäßige Teambesprechungen abzuhalten. Um die einzelne Arzthelferin zu motivieren und gegebenenfalls zu kritisieren, sind Mitarbeitergespräche sinnvoll. Kennen Sie schon das ROZZ-Prinzip?

- **R** wie regelmäßig (mindestens einmal jährlich),
- **O** wie Offenheit (keine verletzenden Angriffe, aber konkrete sachliche Kritik)
- **Z** wie zeitlich begrenzt (30 Minuten)
- **Z** wie zielorientiert (Frau A. wird bis Mitte nächsten Jahres einen Telefonmarketingkurs besuchen)

Es sollte unkompliziert sein, nach diesem Prinzip die ersten Mitarbeiterinnen-Besprechungen zu planen.

MANAGER-CHECK AUF STATION

Etlche Kliniken bieten spezielle Manager-Checks an: Meist Wochenenden, an denen die verschiedensten Untersuchungen durchgeführt werden. Große Firmen übernehmen für die Mitarbeiter der höheren Ebenen die Kosten, das Interesse an gesunden und leistungsfähigen Führungskräften ist groß.

Anschließend ist der Patient dann wieder zu Hause und sein Hausarzt kennt meist nicht einmal die Ergebnisse der Untersuchungen. Schade eigentlich! Viel nützlicher wäre es doch, wenn der Hausarzt nicht nur die komplette Vorsorgeuntersuchung durchführt und anschließend Angebote zur Verhaltensänderung



IGeL-Zitat der Woche

Manfred Sausen, M+R Praxismarketing, Obertraubling

„Mit einem Patienteninformationssystem ist es leicht, die Neugier zu wecken. Ein Bildschirm kann das Gespräch mit dem Arzt nicht ersetzen, aber er kann dazu führen, dass interessierte Patienten den Arzt aktiv auf die Themen ansprechen, um die es geht“

machen kann. Langfristige Raucherentwöhnungen oder Gewichtsreduktionen sind schließlich nicht Sache der Klinik, sodass die Manager-Checks wohl nicht selten ohne Konsequenz bleiben. Für die Bedürfnisse der Praxis ist der VitaMed-Check entwickelt worden – fragen Sie Ihren IGeL-Manager danach!

Weitere Infos zum IGeLdoc-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
www.igeldoc.de

IGeL[®]doc

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