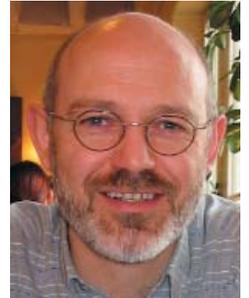


# »IGeL sind ein typischer Fall für Qualitätsmanagement«

Jürgen Majerus kennt das Gesundheitswesen aus den verschiedensten Blickwinkeln: er ist Arzt, Medizin-Informatiker und Qualitätsmanager. Beim Qualitätsmanagement war er in Deutschland von Anfang an dabei: bei der jeweils ersten Zertifizierung einer Arztpraxis, einer Reha- und einer Akutklinik. Aus langjähriger Projekterfahrung weiß er vor allem, wie schwierig es ist, die Qualitäts-Theorien in den Alltag umzusetzen.



**Wenn Sie eine Arztpraxis betreten, merken Sie dann, ob es da ein funktionierendes Qualitätsmanagement gibt?**

Majerus: Ein Anhaltspunkt ist der Gesichtsausdruck der Helferinnen. Sind sie richtig gestresst, kann man getrost davon ausgehen, dass hier die Alltagsarbeit noch nicht untersucht und verbessert wurde.

**Was für Verbesserungen kann ein Qualitätsmanagement denn in der Praxis bringen?**

Majerus: Prozesse, die bisher irgendwie ablaufen, können fast immer bereinigt und gestrafft werden. Ein Beispiel ist die Terminvergabe: Wenn Patienten regelmäßig kommen, spart ein Schema für die Terminvergabe Zeit. Die Suche nach einem freien Termin unter Berücksichtigung der Patientenbedürfnisse – kann er eigentlich vormittags? – wird deutlich leichter. Wenn dieses Schema dann noch in einer guten EDV hinterlegt ist, ist die Arzthelferin den Stress bei der Terminvergabe wirklich ein Stück weit los.

**„UNTER EINER SCHLECHTEN ORGANISATION LEIDEN VOR ALLEM DIE ARZTHELFERINNEN“**

**Warum ist die Nachfrage nach Qualitätsmanagement dann nicht größer?**

Ein systematisches Problem der Arztpraxen besteht darin, dass der Leidensdruck bei den Ärzten erst relativ spät und nicht so stark ankommt wie beim Rest der Praxis, einschließlich der Patienten. Der Arzt kann immer Druck auf die Helferinnen abgeben, die ihn übrigens an die

Patienten weitergeben. Leider. Ein Blick auf die Wartezeiten der Patienten zeigt dem Arzt, wie groß Alltagsdruck und Desorganisation in seiner Praxis sind.

**Komisch, auch in zertifizierten Praxen kenne ich das Problem mit den unendlichen Wartezeiten...**

Majerus: Eine Zertifizierung sagt noch nichts über die Qualität des Qualitätsmanagements aus. Im Gegenteil. Besonders die ISO-Zertifizierung sagt nur aus, dass man sich bestimmte Regeln gegeben hat. Diese Regeln können völlig daneben sein, aber sie sind zertifizierungsfähig.

**„TAUSENDE VON ARZTPRAXEN IN DEUTSCHLAND FUNKTIONIEREN WUNDERBAR – OHNE QM“**

**Was unterscheidet QM davon, die Praxis einfach besser zu organisieren?**

Majerus: Die Methodik. Tausende von Arztpraxen in Deutschland haben noch nie etwas von Qualitätsmanagement gehört und sie funktionieren einfach! Dort hat man meist mit Hilfe von Versuch und Irrtum organisiert. Mit Qualitätsmanagement geht das effizienter und effektiver.

**Was empfehlen Sie als Einstieg?**

Majerus: Stichwort IGeL: Wer Selbstzahler-Leistungen anbieten will, muss dafür organisatorische Voraussetzungen schaffen. IGeL werden anders fakturiert als GKV-Leistungen, sie müssen anders angeboten und dokumentiert werden und so weiter. Wer hier erfolgreich arbeiten will, muss z.B. auch über EDV und

Buchführung nachdenken. Einfach mal so nebenbei geht das nicht. Man muss z.B. festlegen, wer die Rechnungen schreibt, wie man überprüft, dass die richtigen Posten abgerechnet werden, wer den Zahlungseingang überwacht, wie man nachhakt. Wer diese Prozesse festlegt, hat schon ein kleines Qualitätsmanagement aufgebaut.

**Schafft man das alleine?**

Majerus: Ja. Man muss sich nur die Zeit dafür nehmen. Es gibt mittlerweile aber auch Unternehmen wie M+R Praxismarketing, die dabei helfen. Die IGeL-Manager von M+R vermitteln Ärzten externe Berater, die praxisnahes Qualitätsmanagement anbieten können. Außerdem haben die IGeL-Manager Lösungen für die typischen Prozesse vorbereitet, die man bei der Einführung von IGeL braucht. Nicht nur für Ärzte, sondern auch für Helferinnen.

**„IGEL-MANAGER HELFEN DABEI MIT, IGeL SYSTEMATISCH IN DIE PRAXIS EINZUFÜHREN“**

**Wie funktioniert das in der Praxis?**

Majerus: IGeL-Manager haben eine theoretische Ausbildung bekommen, mit sehr renommierten und erfahrenen Trainern, sowohl Ärzten als auch Beratern. Sie können mit diesen Erfahrungen professionell dabei helfen, IGeL-Management in den Praxen einzuführen. Das ist per se schon Qualitätsmanagement, sodass ein Arzt dieses Prinzip auch für andere Bereiche seiner Praxis kopieren kann. (rau)



# News und Tipps

## SIND SIE HOBBY-MUSIKER?

Dann erfüllen Sie schon eine Voraussetzung dafür, sich auf die Betreuung von Musikern zu spezialisieren. Berufsmusiker leisten nämlich Schwerarbeit. Hörstörungen und Tinnitus, Schulterprobleme oder Nervenkompressionssyndrome sind keine Seltenheit, das Interesse an sinnvollen Präventionsmaßnahmen verständlicherweise groß. Weitere Infos gibt es bei der Deutschen Gesellschaft für Musikphysiologie und Musikermmedizin e.V. ([www.dgfmm.org](http://www.dgfmm.org)).

## VITAMED-PRAXIS 2004

Zu Beginn des neuen Jahres präsentiert M+R sein neues Konzept für die VitaMed-Präventionspraxen.

Dieses geschützte Markenzeichen setzt sich zusammen aus Vita – das Leben – und Med für Medizin, aber auch für Meditation – für einen umfassenden Gesundheitsschutz aus Präventionscheck, Good Aging, Bewegung, Raucherentwöhnung, Gewichtsreduktion und Mentaltraining. Warum? „Ich kenne immer mehr Menschen, die auf der Suche nach ihrer inneren Mitte sind“, erklärt Helmuth C. Roider, „das ist ein riesiger Markt für beratende Ärzte. Zur VitaMed-Fortbildung gehören deshalb auch Coaching-Elemente, Mentaltraining und Entspannungsverfahren“.

Fragen Sie Ihren IGeL-Manager danach.

## SO KOMMEN SIE IN DIE PRESSE

Sie möchten in die Presse kommen, wissen aber nicht, wo? So geht es Schritt für Schritt:

**1. Medium auswählen:** In Frage kommen nicht nur regionale Anzeigenblätter, Vereinsnachrichten und die Tageszeitung. Wie ist es mit dem Öko-Heft aus Ihrem Bioladen oder dem Newsletter der Firma nebenan?

**2. Thema aussuchen:** Gehen Sie nicht von Ihrem Marketing-Interesse aus, versetzen Sie sich lieber in einen Redakteur, der aktuelle Meldungen für seine

Publikation aussuchen muss. Welches Thema können Sie ihm liefern, mit dem er seine Leser begeistern kann?

**3. Anlass überlegen:** Nehmen wir an, Sie würden gerne einen Text über Entspannungstherapie schreiben. Ihre Chancen auf eine Veröffentlichung sind besonders gut, wenn Sie einen aktuellen Anlass dafür haben: Bewegungsmangel in der kalten Jahreszeit kann ebenso gut als Aufhänger passen wie neue Zahlen über die körperlichen Folgen von Stress.

**4. Kontaktaufnahme:** Über eine Leserzuschrift lässt sich leicht ein Kontakt zu einer Redaktion herstellen. Wenn Sie dann anrufen, erinnert man sich vielleicht an den Arzt, der vor zwei Wochen etwas zum Thema ... geschrieben hatte.

**5. Text:** Die besten Aussichten auf eine Veröffentlichung haben Sie, wenn Ihr Text perfekt in das Blatt passt. Wenn der Umfang so kurz ist wie gewünscht, die Rechtschreibung stimmt und die Daten elektronisch vorliegen.

Ein Tipp für Profis: Über den Deutschen Journalisten-Dienst erreicht man sehr viele Pressekontakte – dieser Service kostet allerdings gut 1000,-Euro ([www.djd.de](http://www.djd.de), Tel. 0931/60099-20)

## PRAXIS ZUM WOHLFÜHLEN

Würden Sie einen Golfplatz neben der Mülldeponie besuchen oder Schmuck im Supermarkt kaufen? Sicher nicht! Ihren Patienten geht es nicht anders, auch sie sind nur dort bereit, zusätzliches Geld in ihre Gesundheit zu investieren, wo sie sich wohlfühlen.

Ein Selbstzahler- oder Kostenerstattungspatient wird Ihre Praxis mit den Augen eines Kunden betrachten. Er erwartet von Ihnen und Ihrem Team eine besondere Leistung.

Natürlich ist eine optimal eingerichtete Praxis noch keine Garantie für den Erfolg von Selbstzahler-Leistungen. Aber es gibt typische Fehler, die das Anbieten von IGeL-Leistungen zumindest erschweren: Muffige Praxisräume,



IGeL-Zitat der Woche

Helmuth C. Roider, M+R Praxismarketing, Obertraubling

„Werden Sie zum Begleiter Ihrer Patienten, verharren Sie nicht bei der Reparaturmedizin. Auch gesunde Menschen brauchen Ihre Beratung. Machen Sie das Jahr 2004 zu Ihrem Erfolgsjahr als Spezialist für Prävention!“

lange Wartezeiten und harte Stühle gehören dazu. Aber auch ein desinteressiert wirkender Arzt und unfreundliches oder gehetztes Personal machen es nicht leichter...

Tipp: Gehen Sie einfach einmal zusammen mit Ihrem IGeL-Manager durch Ihre Praxisräume. Sie werden staunen, was für Anregungen Sie erhalten, damit Ihre Praxis auch bei den anspruchsvollen IGeL-Kunden ankommt.

### 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](mailto:info@igeldoc.de)  
[www.igeldoc.de](http://www.igeldoc.de)

IGeL<sup>®</sup>doc