

*Der „fordernde“
Patient*

Es handelt sich hier um eine Sache des Fingerspitzengefühls. Meist geht es dem Patienten um sogenannte geldwerte Vorteile, die Sie oder Ihr Personal ihm verschaffen sollen. Hier können folgende Beispiele angeführt werden: nicht unbedingt notwendige Kuren, Bescheinigungen für alle möglichen Ämter, grenzwertige Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, ständige Verordnung von Wunschmedikamenten möglichst in Großpackungen usw. Geben Sie oder Ihr Personal solchen Forderungen ständig nach, besteht für Sie oder Ihr Personal die große Gefahr eines „Burnout-Syndroms“, weil Sie von den Patienten immer stärker unter Druck gesetzt werden.

*Burnout
verhindern*

Da andererseits aber nicht jede Forderung des Patienten kategorisch abgelehnt werden kann, ist Folgendes zu empfehlen: Notieren Sie mit einem von Ihnen gewählten Zeichen jedesmal die Forderung des Patienten. Das macht keine große Arbeit und Sie behalten die Übersicht über die Anzahl der Forderungen. Sie können bei einer erneuten Forderung des Patienten darauf hinweisen, dass er beispielsweise schon beim letzten Besuch eine Forderung gestellt hat. Sie müssen allerdings selbst festlegen, nach wie vielen Forderungen Ihnen der Kragen platzt. Wichtig dabei ist nur, dass Sie die Anzahl der Forderungen in der Übersicht haben und nicht einfach nur emotional entscheiden. Was Sie im Falle erhöhter Forderungen tun, bleibt Ihrer Entscheidung überlassen. Die Überweisung an einen anderen Arzt ist sicherlich die beste organisatorische Lösung dieses Problems. Damit sind Sie gleichzeitig einem drohenden „Burnout-Syndrom“ zuvorgekommen.

IX Schlusswort

In diesem Buch wurden Anregungen zur Organisation Ihrer Arztpraxis gegeben. Der Verfasser erhebt keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit.

Wenn Sie jedoch auch nur einige Tipps für die Praxisorganisation in die Tat umsetzen, können Sie sich unter Umständen das Leben erheblich erleichtern.

Denn das Ziel jeder Organisation ist, dass Sie ein und denselben Arbeitsablauf schneller, billiger und kräfteschonender ausführen.

Checklisten	Seite
Nr. 1 Wo kann ich Mängel in meiner Praxis feststellen?	10
Nr. 2 Welche Fläche benötige ich für die einzelnen Behandlungs- und Serviceräume?	22
Nr. 3 Die Anmeldung	34
Nr. 4 Organisation des Patientenbesuchs vor dem Arzt-Patienten-Kontakt . .	36
Nr. 5 Beschäftigung des Patienten im Wartezimmer	41
Nr. 6 Arbeitsabläufe im Labor	46
Nr. 7 Arbeitsabläufe in den Behandlungsräumen	48
Nr. 8 Das Sprechzimmer	49
Nr. 9 Die Häufigkeit von Arbeitsabläufen in der Praxis	52
Nr. 10 Zeiterfassung von Arbeitsabläufen	58
Nr. 11 Die Abrechenbarkeit von Arbeitsabläufen nach den Gebühren- ordnungen EBM und GOÄ	62
Nr. 12 Die Umrechnung von ärztlichen Leistungen nach EBM und GOÄ in Euro-Beträge	68
Nr. 13 Praxisumsatz und Kosten je Stunde	73
Nr. 14 Die persönlichen Ziele des Praxisinhabers	82
Nr. 15 Stärken und Schwächen des Praxisinhabers	93
Nr. 16 Wie setzt sich mein Umsatz zusammen?	106
Nr. 17 Analyse der Häufigkeitsstatistik	113
Nr. 18 Welche Betriebsausgaben habe ich (im Monat)?	120
Nr. 19 Kenne ich meine monatlichen Privatausgaben?	123
Nr. 20 Welche Eigenschaften hat mein Personal?	132
Nr. 21 Welche Eigenschaften wünsche ich mir bei meinem Personal?	133
Nr. 22 Wie, glaube ich, sieht mich mein Personal?	138
Nr. 23 Welche Arbeiten kann ich in welchem Umfang delegieren?	142
Nr. 24 Welche Maßnahmen ergreife ich, um meine Patientenbetreuung zu verbessern?	144
Nr. 25 Wie werbe ich beim Patienten für meine Praxis?	148

Guidelines	Seite
Nr. 1 Die Praxisorganisation	12
Nr. 2 Der Ablauf des Patientenbesuches	14
Nr. 3 Der Weg des Patienten durch die Praxis	28
Nr. 4 Der Patient an der Anmeldung	38
Nr. 5 Der Umgang mit der KV-Abrechnung I	108
Nr. 6 Der Umgang mit der KV-Abrechnung II	110
Nr. 7 Variable Ausgaben in der Arztpraxis	124
Nr. 8 Wollen Sie das Personal behalten oder entlassen?	140
Nr. 9 Mögliche Umgangsformen mit Patienten	150

Systematisches Wording	Seite
Nr. 1 Der Erfolg der ärztlichen Behandlung	18
Nr. 2 Arbeitsabläufe in der Praxis	32
Nr. 3 Mögliche Ziele des Praxisinhabers	84
Nr. 4 Die Motivation zur Organisation	86
Nr. 5 Die Arbeitsweise des Praxisinhabers	90
Nr. 6 Die Belastbarkeit des Praxisinhabers	94
Nr. 7 Die Organisation der Erholungsphasen	98
Nr. 8 Ermittlung der einzelnen Zuständigkeiten	102
Nr. 9 Beschäftigung mit den Gebührenordnungen EBM und GOÄ	116
Nr. 10 Das Verhältnis zu den Ausgaben	128
Nr. 11 Einige wichtige Verhaltensweisen des Personals	136

Abbildungen	Seite
Nr. 1 Grundriss für eine große Gruppenpraxis	25
Nr. 2 Grundriss für die Minimallösung einer Arztpraxis	27

Tabellen	Seite
Nr. 1 Kosten einer Medizinischen Fachangestellten I	78
Nr. 2 Kosten einer Medizinischen Fachangestellten II	79
Nr. 3 Kosten einer Medizinischen Fachangestellten III	80

Abrechnung	101	Geldwert	66	Permanenz	7
Abrechnungsziffern	57	Gemeinschaftspraxis	21	Personalführung	131
Absichtserklärung	81	Gesamtbetriebskosten	119	Personalkosten	121
Analyse der Abrechnung	107	Gesamtkosten eines Mitarbeiters	77	Praxismiete	121
Anmeldung	31	Geschäftskonto	104	Praxisräume	21
Anregungen	44	Gespräch, ärztliches	45	Privat Ausgaben	122
Arbeitsabläufe	21	Gesprächstechnik	56	Privatpatienten	105
Arbeitsmittel	8	Gesundheitsuntersuchungen	146	Punktwert	66
Arbeitsstelle	77	Gewinn	104		
Arbeitsweise	89	GOÄ	57	Qualitätsverbesserung	21
Ausgabencontrolling	119	Grundrisse	24		
		Gruppenpraxis	21, 24	Raumbedarf	21
Behandlungsmethoden ,	105	Guideline	9	Recalling	146
alternative				Rentabilitätsrechnung	115
Behandlungsräume	44	Häufigkeitsstatistik	114		
Belastbarkeit	96	Honorarkürzung	112	Schulung des Personals	134, 139
Berater	56	Hygiene	44	Schwächen	92
Beratungen	57			Soll-Zustand	131
Beschäftigung	40	Impfberatung	146	Sparsamkeit	119
Beschwerdebrieffkasten	40	Ist-Zustand	131	Sprechzimmer	45
Betriebsausgaben	119	Jahreseinnahmen	107	Stärken	92
Betriebskosten	104	Jahresgewinn	126	Steuerung	30
Bewusstwerdungsphase	88	Jahresumsatz	104	Steuervorteile	126
Blickkontakt	45			Stoppuhr	40, 56
Burnout-Syndrom	152	Kabine	44	Strukturierung	7
Checkliste	8	Kontrolle	8, 104	Systematisches Wording	16
Chronische Erkrankungen	143	Kumulationen	114		
Compliance/Überwachung	143	KV-Abrechnung	107	Telefonate	57
Datenschutz	31	Labor	44	Umgangsformen	149
Definition	7	Leistungen	57	Umsatz	104
Delegierbarkeit	135	Leistungen, nicht vergütungs-	67	Unwirtschaftlichkeit	112
Disziplinarverfahren	107	fähige		Urlaubsanspruch	77
		Leistungen, unwirtschaftliche	72		
EBM	57	Leitlinien	83	Variable Ausgaben	122
Eigenschaften	131			Verhaltensweisen	134
Eindruck, erster	31	Mängelanalyse	11	Versicherungen	121
Einnahmen pro Patient	115	Medikament	146		
Einnahmequellen, sonstige	105	Mindestzeitvorgabe	56	Wartezimmer	40, 149
Entlassungen	139	Minimallösung	26	Wege, hochbelastet	30
Entscheidungsbaum	9	Mischkalkulation	57	Wegegebühren	121
Erholungsphasen	96	Motivation	83	Werbung	149
		Motivation, ideale	88	Widerspruch	112
Fähigkeiten	92	Notfallausrüstung	44	Workaholics	97
Feinanalyse	31	Notfallsituationen	139		
Formulare	42	Nützlichkeit	7	Zeitbedarf	56
Fotokopiergerät	45			Zielrichtung	7
Fotos	149	Optimierung	21	Zielsetzung	81
Fragestellung	16			Zulassungsentzug	112
Gebührenordnung	115	Patient, fordernder	152	Zuständigkeiten	101
		Patientenbedürfnisse	40		