

Der Schlüssel zum Erfolg

Gutes Praxismanagement will gelernt sein – die KVBW unterstützt

Die KVBW hat viele Experten und Berater zu vielen Praxisthemen. Doch kaum ein Bereich ist thematisch so breit aufgestellt wie der der Beraterinnen des Praxismanagements. Sie leisten Unterstützung in (fast) allen Bereichen der Praxisorganisation.

Anfangen hat alles mit dem Qualitätsmanagement (QM) für Arztpraxen. Gesetzlich vorgeschrieben seit 2004, erschien erstmals im Jahr 2006 die QM-Richtlinie, die in den Praxen für strukturierte, sichere Abläufe sorgen und damit die Patientensicherheit fördern sollte. Arbeitsschutz, Datenschutz, Notfallmanagement, Patientenbefragungen und vieles mehr müssen Praxisinhaber seitdem beachten. Und doch kann die Beschäftigung damit so viel mehr sein: „Wenn eine Praxis ein gutes QM hat, dann hat sie auch ein tolles Praxismanagement. Oder anders herum“, sagt Ute Wutzler, Gruppenleiterin QM und Praxismanagement. Das sei ein bisschen wie die Frage nach der Henne und dem Ei.

„Wir sind als QM-Berater gestartet, weil die Praxen gesetzlich dazu verpflichtet sind. Doch wir haben schnell gemerkt, dass das Thema mehr Chancen für die Praxen bietet, als es der gesetzliche Rahmen vorschreibt.“ Inzwischen beraten Wutzler und ihre beiden Kolleginnen umfassend über fast

alle Themen rund ums Praxismanagement: „Das notwendige Fachwissen dazu haben wir uns über die Jahre aufgebaut.“

Zum Beispiel Arbeitsschutz und Datenschutz: Zu beiden Themen bietet die KV-Website umfassendes Material. „Auch alle not-

Wutzler. „Im persönlichen Gespräch erklären wir, welchen Handlungsspielraum der Arzt hat und was er beachten muss.“ Doch hier gilt – wie bei allen anderen Gesprächen auch: „Wir haben das Wissen und können bei vielen Themen Input geben.“ Entschei-

Team lässt sich kein Unternehmen führen. Führung ist eigentlich permanent gefragt“, ist Wutzler überzeugt. Das müsse gelebt werden, auch wenn das, gerade bei Problemen, nicht immer Spaß mache. „Die Ärzte wissen es sehr zu schätzen, wenn sie sich über diese Themen mit uns austauschen können. Wir können ihnen den Rücken stärken und Lösungsvorschläge mit auf den Weg geben.“

Ein ganz besonderes Angebot machen die Beraterinnen mit ihrem Paket für Patientenbefragungen. „Wir stellen die Fragebögen zur Verfügung, die die Praxis an die Patienten ausgeben kann. Danach schickt die Praxis die Fragebögen an uns zurück und wir erstellen die Auswertung.“ Dazu gehöre auch ein Benchmarking für die jeweilige Fachgruppe. In der Auswertung gibt es eine Skala mit bestem, schlechtestem und Mittelwert sowie dem eigenen Praxiswert.

„Die Ärzte können also direkt sehen, wo sie im Vergleich zu ihren Kollegen stehen. Das kommt sehr gut an“, berichtet Wutzler. Und Sorge vor möglichen Ergebnissen sei nicht nötig. „Die Werte der letzten Jahre zeigen, wie zufrieden die Patienten mit ihren Praxen sind.“



V. l.: Beraterinnen Christina Schrade und Ute Wutzler

wendigen Vorlagen haben wir dort hinterlegt“, erklärt Wutzler. Zum Arbeitsschutz wurde außerdem ein Servicepaket erarbeitet, das alle wichtigen Dokumente und Infos enthält. Es kann bei den Beraterinnen direkt angefordert werden.

Anderes Beispiel Marketing: „Auch hier bieten wir einen Leitfaden an, in dem alle wichtigen Kriterien beschrieben sind“, sagt

den müsse der Arzt selbst. „Wir wollen ihn durch das vermittelte Wissen in die Lage versetzen, alternative Handlungsoptionen zu bewerten und selbstständig Entscheidungen zu treffen. Wenn wir das schaffen, ist unser Service gelungen.“

Ein weiteres großes Thema ist das Personalmanagement. „Ohne Disziplin und Verbindlichkeit im

Praxis
Dr. med. Max Musterbogen
Facharzt für Allgemeinmedizin
Adressenstr. 11
78945 Ortschaft
alternativ Praxislogo

PATIENTENFRAGEBOGEN

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

Ihre Meinung ist uns wichtig! Wir möchten mit Hilfe dieses Fragebogens erfahren, wie zufrieden Sie mit unseren Leistungen sind und wie wir Ihre Bedürfnisse zukünftig noch besser erfüllen können.

Beantworten Sie bitte jede Frage spontan durch Ankreuzen der Bewertungen von ++ (= sehr gut) bis (= mangelhaft). Fragen, die nicht zutreffen, lassen Sie bitte aus. Sollten Sie Verständnisprobleme haben, können Sie sich gerne an unsere Mitarbeiterinnen wenden.

Den ausgefüllten Bogen stecken Sie bitte in die dafür vorgesehene Box. In diesem Behälter sammeln wir alle Fragebögen ein, so dass Ihre Antworten selbstverständlich anonym bleiben.

Wir arbeiten für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlergehen. Mit der Beantwortung der Fragen helfen Sie uns, noch besser zu werden. Daher freuen wir uns besonders über Ihre persönlichen Anmerkungen.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und Ihre Anregungen.

Ihr PraxisTeam

Alternativ bei Kinder- und Jugendlichen:
Geschlecht? weiblich männlich Kinder Jugendlich
Alter? 0-10 Jahre 11-19 Jahre 20-29 Jahre 30-39 Jahre 40-49 Jahre 50-59 Jahre 60-69 Jahre 70-79 Jahre 80-89 Jahre 90-99 Jahre

Fragen zu Ihrer Person
Ihr Geschlecht? weiblich männlich
Ihr Alter? bis 15 Jahre bis 25 Jahre bis 35 Jahre über 35 Jahre
Wie lange sind Sie schon Patient in unserer Praxis?
 zum ersten Mal bis 2 Jahre viele Jahre

Organisation/Ausstattung

Wie zufrieden sind Sie...

| ... | ++ | + | = | - | -- |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ...mit den Sprechzeiten unserer Praxis? | <input type="checkbox"/> |
| ...mit der telefonischen Erreichbarkeit? | <input type="checkbox"/> |
| ...mit den Wartezeiten unserer Praxis? | <input type="checkbox"/> |
| ...mit der Ausstattung unseres Wartebereichs? | <input type="checkbox"/> |
| ...mit dem Erscheinungsbild unserer Praxisräume? | <input type="checkbox"/> |
| ...mit der Hygiene und Sauberkeit der Praxis? | <input type="checkbox"/> |
| ...mit unserem Informationsmaterial? | <input type="checkbox"/> |

Bitte wenden!

Die drei Kolleginnen beraten telefonisch, schriftlich und persönlich. Einmal im Monat sind sie in den Bezirksdirektionen Karlsruhe und Freiburg anzutreffen; in Stuttgart und Reutlingen vergeben sie individuelle Beratungstermine. Sie beraten die Praxen vom Start an, oft über Jahre hinweg. „Auch die erfahrenen Praxen rufen immer wieder an“, berichtet Wutzler. „Täglich können neue Fragen auftauchen, um deren Beantwortung wir uns neutral und überparteilich kümmern. Versprochen!“ *sm*

➔ www.kvbawue.de » Praxis » Unternehmen Praxis » Praxismanagement