

Ute Leister

Wer und was wird gebraucht in der hausärztlichen Praxis ?

17. Juni 2010

Guten Abend

Wer oder was wird gebraucht in der hausärztlichen Praxis, so lautet mein Thema heute Abend.

Zunächst wollte ich antworten, so jemand wie ich, aber das würde wohl zu kurz greifen und ziemlich anmaßend erscheinen, außerdem ist dies ja kein Bewerbungsgespräch.

Also neuer Versuch:

Wer oder was wird gebraucht in der hausärztlichen Praxis ?

Es geht auch nicht um die selbstverständlichen und unerlässlichen Bestandteile einer Praxis : die Ärzte/Ärztinnen und medizinischen Fachangestellten, sondern die in zunehmenden Maß benötigte sogenannte „Praxismanagerin“.

Googled man den Begriff Praxismanagerin so findet man die Schlagworte:

Betriebswirtschaft, Praxisorganisation, Abrechnung, Qualitätsmanagement, Personalmanagement, Patienten- und Hygienemanagement, Praxis-EDV Anwendung

Spätestens hier werden Einige fragen: wozu? Wir sind 1 Arzt, 3 MFA, das läuft, unsere Dienstzeiten sprechen wir ab, jeder kann alles, jeder hat noch einen Schwerpunkt (Einkauf, Labor, Hygiene), um Abrechnung und PC kümmert sich der Chef/die Chefin und gut.

Allein aufgrund des steigenden Verwaltungsaufwandes in einer Praxis in Form von verschiedenen Hausarztmodellen (hausarztzentrierte Versorgung), Disease Management Programmen, der Integrierten Versorgung sowie der sich immer öfter ändernden Abrechnungsmodalitäten muss jemand den Überblick bewahren bzw. es versuchen, und die wichtigen Informationen für das Praxisteam zusammenfassen

17. Juni 2010

sowie die **Chefs und das Team von der Verwaltungsarbeit entlasten**, zumindest von der, die nicht direkt im zeitlichen Zusammenhang mit dem Arztbesuch steht.

Um nun die Arbeitsgebiete einer Praxismanagerin zu verdeutlichen würde ich gern zunächst mich und meinen Werdegang sowie unsere Praxis kurz vorstellen, denn damit erklärt sich vieles von selbst.

Mein Name ist U.L.

Vorausgeschickt sei: ich bin völlig fachfremd in das Metier Medizin / Praxis vorgedrungen. Das geht !

Ich bin gelernte mathematisch technische Assistentin und war von 1981 bis 1987 in diesem Beruf tätig. Daraus mitgenommen habe ich logisches Denken, die Fähigkeit Abläufe zu strukturieren und zu beschreiben, auch in Krisensituationen einen klaren Kopf zu bewahren und keine Angst vor neuen Herausforderungen zu haben und ich meine den Kollegen Computer relativ gut zu verstehen.

Ab 1992 habe ich mein jetziges Handwerk erlernt (learning by doing) in der Praxis meines Mannes, Dr. Roland Leister, der damals noch „Einzelkämpfer“ war in einer kleinen Praxis mit wenigen Mitarbeiterinnen und alles lief wie von allein. Nach einem Jahr habe ich ein Praxisprogramm eingeführt (DOC Expert) und bin seit dem für die **Updates** zuständig. Fortan übernahm ich auch die **KV Abrechnung**, jetzt ja computergestützt und die **Privatabrechnung inkl Kontrolle der Zahlungseingänge und ggf. Mahnverfahren**.

Die **Finanzbuchhaltung** und **Personalabrechnung** waren von Anbeginn mein Aufgabengebiet.

Um das praktisch erlernte nach 10 Jahren theoretisch zu untermauern hab ich an der VWA (Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie) in Kassel von 2002 bis 2004 ein Studium zur Gesundheits- und Sozialökonomin absolviert.

Kleiner Einschub hierzu: dieses Studium ist weitestgehend ein BWL Studium – geschätzte 2/3, macht einen nicht dümmer, aber für eine Arztpraxis zu viel des Guten, sinnig im Controlling oder Rechnungswesen, Management von Kliniken oder

17. Juni 2010

Altenpflegeeinrichtungen oder großen Medizinischen Versorgungszentren. Das verbleibenden Drittel beinhaltet Gesundheits- und Sozialmanagement, Qualitätsmanagement, Controlling, Zeitmanagement und spezielle Rechtsgrundlagen der Sozialversicherungen.

Zurück zu unserer Praxis und zu dem was dort wirklich gebraucht wird.

Wir betreiben eine LANDARZTPRAXIS mit hausärztlicher Versorgung aller Altersgruppen – vom Säugling bis zum „alten Menschen“ im Kasseler Umland.

Unser Team besteht aus

2 Ärzten der Partnerschaftsgesellschaft Dr. Roland Leister und L. Gühne

1 angestellten Arzt Dr. Bernhard Kändler

10 medizinischen Fachkräften

1 Auszubildenden

2 Reinigungskräften (Hauptkraft und Vertretung)

2 sonstigen Mitarbeitern für Büroarbeiten und Pflege der Außenanlagen

1 Managerin oder auch Mädchen für alles oder Feuerwehr genannt

Ganz wichtig:

Jeder dieser Teammitglieder ist ein Puzzlestein im großen Ganzen.

Die 11 medizinischen Fachangestellten stellen die tägliche Sprechstunde von 8 – 19 Uhr sicher.

Es sind Teilzeitkräfte mit 4 bis 35 Wochenstunden, der Schnitt liegt bei 18 Std/Woche

Also 3 Ärzte, 11 Mitarbeiterinnen

Man erkennt schon, dass das nicht mehr ohne Dienstplan geht.

Sowohl ärztlicherseits als auch bei den Mitarbeiterinnen.

Gerade im Hinblick auf die Ärzte (wir haben eine Bestellpraxis) ist eine vorrausschauende Urlaubs-/Abwesenheitsplanung von Nöten.

Wobei wir bei einem neuen Arbeitsgebiet der Praxismanagerin wären

Erstellen von Dienst- und Vertretungsplänen für das Team

Planung der Anwesenheit der Ärzte im Bestellsystem

17. Juni 2010

Mindestens 1x pro Quartal findet eine Teamsitzung statt, um Neuerungen zu kommunizieren, Fehlerquellen aufzuspüren, anzusprechen und abzustellen, neue Praxisleitlinien zu erarbeiten und uns alle einmal zu sehen/hören/sprechen denn mit uns arbeitet immer Kollegin Phantom

Aufgabengebiet hier: **Vor- und Nachbereitung der Teamsitzung**

Für aktuelle wichtige Neuerungen (vorzugsweise zum Quartalsanfang) oder Erinnerungen an Arbeitsabläufe oder andere Informationen benutzen wir ein Übergabebuch in handschriftlicher Form.

Zum Nachlesen ist im Aufbau eine digitale Informantin – Schlaumeier-Susi, als Patientin im Praxis-PC.

Hier stehen Dinge wie seltene GOÄ Ziffern, wo welche Materialien „versteckt“ sind und was man sonst so wissen muss.

Daraus resultieren die Aufgabengebiete

Erstellen von Arbeitsanweisungen, damit das Rad nicht immer wieder neu erfunden werden muss

Pflege von Schlaumeier-Susi

Erstellen von to do listen (z.B. was muss am Feierabend alles erledigt sein)

Wichtig ist auch die **Festlegung von Verantwortlichkeiten** um feste Ansprechpartner zu haben und die Eigenverantwortung der Teammitglieder zu stärken.

Die Ärzte haben wöchentlich eine Besprechung.

Aufgabengebiet auch hier: **Vor- und Nachbereitung der Chefbesprechung**

Ich persönlich habe kein festes Managementkonzept sondern es erfolgt

management by doing

denn wenn man nach 18 Jahren meint eine Praxis sei fertig durchdacht so ist das wie mit Kindern auch die brauchen noch die Begleitung durch die Eltern obwohl sie volljährig sind und man lernt mit und von ihnen jeden Tag.

Und genauso, wie ein Kind heranwächst, wächst auch das Management von einer kleinen Einzelpraxis zu einer Dreier-Gemeinschaftspraxis, getreu dem PDCA – Kreislauf (dem ein oder anderen bekannt aus QM)

Festlegen von „Arbeitsabläufen“	PLAN
Arbeiten danach	DO
Überprüfen der Alltagstauglichkeit	CHECK
Ändern der Arbeitsabläufe ...	ACT
und wieder von Vorn	

Ein großes Aufgabengebiet ist die vorweg nur kurz angesprochene Quartalsabrechnung, da gibt es vieles was sich zu prüfen lohnt

Erstellen einer To do Liste für die Abrechnung und Überarbeiten der selben jedes Quartal (siehe Änderungen)

Erstellen von Prüflisten, die nicht notwendiger weise auch von mir bearbeitet werden

Zu dem die **Kontrolle der notwendigen Dokumentationen** zu einzelnen Leistungsziffern

Bearbeitung der von der KV geschickten „Streichliste“

Kontrolle der Honorarabrechnung und ggf. Einlegen von Widerspruch

Visualisierung der RLV bzgl. Nutzungsgrad für die Ärzte, Vergleich zu Vorquartalen oder Vorjahresquartalen.

Zuständig bin ich weiter für die **Abrechnung der durchgeführten DMPs**

Und das Erstellen der Recall-Liste

(das ließe sich ausweiten auf andere Recalls (Check, Impfung))

Meine Kompetenz reicht soweit, dass ich auch die **Finanzplanung der Partnerschaftsgesellschaft** erstelle.

Welche Befugnisse die Praxisinhaber an eine Praxismanagerin abgeben hängt immer von den jeweiligen Praxisinhabern ab.

Als Mangerin könnte man abgekoppelt von der Basis sprich dem Praxisbetrieb arbeiten, was m.E. nicht sinnvoll ist, da der Bezug fehlt und einem die Abläufe nicht klar sind, zudem fördert es das Verständnis für die Belastung des Teams zu Spitzenzeiten und macht Fehlerquellen sichtbar. Man spürt den „Puls“ im Team, wobei wir beim Thema **Personalführung** sind und kann Konflikten ggf. vorbeugen bzw. versuchen diese frühzeitig zu lösen. Als Praxismanagerin fungiert man als **Bindeglied zwischen Team und Chefs**.

Sicher habe ich einiges vergessen, wie z.B. die **Beschaffung nichtmedizinischem Praxisbedarfs und Bürobedarfs** sowie den **Grußkartenversand** (Thema Patientenbindung), vielleicht sogar auch Wichtigeres, gestattet seien mir noch ein paar Anmerkungen

Man sollte als Managerin alles wissen, aber um Himmels willen nicht alles selbst machen, Delegation ist das Zauberwort, das lernt man spätestens, wenn es zu viel für einen selbst wird.

Man braucht als Grundvoraussetzung:

Durchhaltevermögen, Organisationstalent, Geduld, viel Geduld, denn häufig höhlt nur steter Tropfen den Stein, strukturiertes und logisches Denken sowie ein gutes Maß an Flexibilität und Einfühlungsvermögen sind vorteilhaft und man muss neugierig bleiben.

Fortbildungen sind ein Muss, man lernt immer etwas und sei es daraus wie es andere machen ehe man vollständig betriebsblind wird.

In den Fortbildungen zur Praxismanagerin erlernt man Handwerkzeug, keine festen Arbeitsanweisungen. Umsetzen muss man das Erlernte für die eigenen Praxis.

Was jede MFA machen sollte ist eine Telefonschulung und ein Beschwerdemanagementseminar besuchen (das gehört inzwischen zum Repertoire der Ausbildung) aber eine Auffrischung ist sicher nicht schlecht, spätestens wenn der Satz fällt: „Sie können leider keinen Termin mehr bekommen, wir sind voll.“

Ute Leister

Wer und was wird gebraucht in der hausärztlichen Praxis ?

17. Juni 2010

Zum Abschluss meiner Ausführungen geht die Frage an Sie als Praxisinhaber:
Alles was ich hier aufgezählt habe wird in Ihrer Praxis auch erledigt. Vielleicht haben Sie schon eine Praxismanagerin und wissen es gar nicht . Oder an Sie als Team, vielleicht sind sie bereits die Praxismanagerin.

Zu guter letzt noch zwei kluge Sätze:

Die ungelösten Aufgaben halten den Geist lebendig, nicht die gelösten

Erwin Guido Kolbenheyer (1878-1962)

Und man bedenke:

Nichts ist so beständig wie der Wandel

Heraklit von Ephesus (~540 bis 480 v .Chr.)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit