

# Mehr Zeit für IGeL

Selbstzahlende Kundenpatienten erwarten etwas Besonderes. Für die Praxis bedeutet das: Abläufe und Ansprache müssen optimiert werden. Wie das geht, erläutert die Trainerin Caroline Beil.

## KONTAKT

**Caroline Beil**  
Personal-  
und Praxis-  
management  
Ditmar-Koel-  
Straße 23 a  
20459 Hamburg  
Telefon: (040) 31 7905 16  
Fax: (040) 31 7925 15  
E-Mail: pm@carolinebeil.info  
Internet:  
www.carolinebeil.com



**S**tellen Sie sich bitte einmal folgendes Szenario vor: In der Praxis von Herrn Dr. Perfekt findet gerade die IGeL-Sprechstunde am Nachmittag statt. Trotz Bestellsystems kommen plötzlich mehrere Patienten mit akuten Beschwerden. Im Wartezimmer gibt es schon keine freien Stühle mehr, die Wartezeit für die Terminpatienten beträgt bereits länger als 30 Minuten. Die Arzthelferinnen spüren die emotionale Spannung bei den wartenden Praxisbesuchern. Sie werden immer nervöser.

Nun ruft auch noch der Patient Müller von der Vormittagsprechstunde an und möchte kurz mit dem Doktor sprechen. Dr. Perfekt führt aber gerade eine Auslandsreiseberatung bei einem Ehepaar durch, die schon länger dauert als eingeplant. Herr Müller will aber unbedingt mit dem Arzt reden. Der wurde indes schon zweimal in seinem Beratungsgespräch gestört ...

### Chaos – bitte nicht!

Diese Situation wird nahezu zwangsläufig eskalieren. Entweder durch die Patienten im Wartezimmer, die sich beschweren. Oder durch den Patienten am Telefon, wenn er nicht durchgestellt wird. Wird er durchgestellt, beschwert sich Dr. Perfekt beim Team über die dritte Störung. Außerdem könnte sich das Ehepaar durch die Unterbrechungen schlecht beraten fühlen („Der Doktor hatte ja gar keine Zeit.“)

Ist das die richtige Atmosphäre, um Selbstzahlerleistungen zu erbringen? Ein klares Nein!

Ein wichtiger Aspekt, um solche Situationen zu optimieren und dadurch zu entschärfen, ist das Zeitmanagement. Zeitmanagement tangiert zuvörderst die Terminplanung, darüber hinaus gehören aber auch standardisierte Ablaufprozesse, Gesprächsführung und Konfliktmanagement dazu. Diese Bereiche können sich negativ als „Zeitdiebe“ bemerkbar machen – oder aber, wenn es gut läuft, helfen, effizient Zeit zu sparen.

Grundvoraussetzung ist, dass die Termin- und Sprechstundenabläufe klar definiert sind und alle (Arzt, Mitarbeiterinnen, Patienten) sich daran halten.

### Die Terminplanung

– Wie wird zum Beispiel mit Akutpatienten umgegangen?

– Was ist ein wirklicher Notfall und wie wird dieser behandelt?

– Welche telefonischen Patientenfragen werden direkt zum Arzt in die Sprechstunde durchgestellt?

– Oder ist es sinnvoller, telefonische Anfragen zu dokumentieren, damit der Chef nach der Behandlung umgehend zurückrufen kann? Denn: Ein Telefonat von nur einer Minute Dauer verlängert die Behandlungszeit um ganze drei Minuten. Zusätzlich fühlt sich der Patient im Sprechzimmer durch Störungen wie Telefonate oder Rezeptunterschriften gering geschätzt. Fraglich, ob er diese Praxis weiterempfiehlt.

– Tipp: Ermitteln Sie ganz konkret die durchschnittliche Dauer der ärztlichen Beratung für die verschiedenen IGeL-Leistungen der Praxis. Eine solche Behandlungszeiten-Analyse schafft schnell Klarheit, welche Zeitspanne im Bestellsystem für einen PSA-Test oder für Reisemedizin zu blocken ist.

### Die Abläufe

Was nun den Bereich der Ablaufprozesse angeht: die Teambesprechungen sind ein wichtiges Instrument in der IGeL-Praxis. Hier wird genau definiert, welche IGeL-Leistungen wie (Zielgruppe, Alter, Häufigkeit, Kosten) ablaufen. Zuständigkeiten werden geklärt und das Wissen über die IGeL-Leistungen wird immer wieder aufgefrischt und ist somit allen Mitarbeiterinnen im Praxisalltag sofort gegenwärtig. Das Team tauscht Erfolge aus und erarbeitet gemeinsam Optimierungsmöglichkeiten.

Auch neue IGeL-Leistungen werden den Mitarbeiterinnen erklärt, dazu Honorarvereinbarungen gestaltet und die Beratungsgespräche geübt. Dadurch, dass das ganze Team sehr gut informiert und kommunikationssicher ist, sind die Beratungsgespräche erfolgreicher, Hemmungen und Unsicherheiten verschwinden. Konflikte und Missverständnisse werden reduziert – auch hieraus folgt Zeitersparnis.

### Die Gesprächsführung

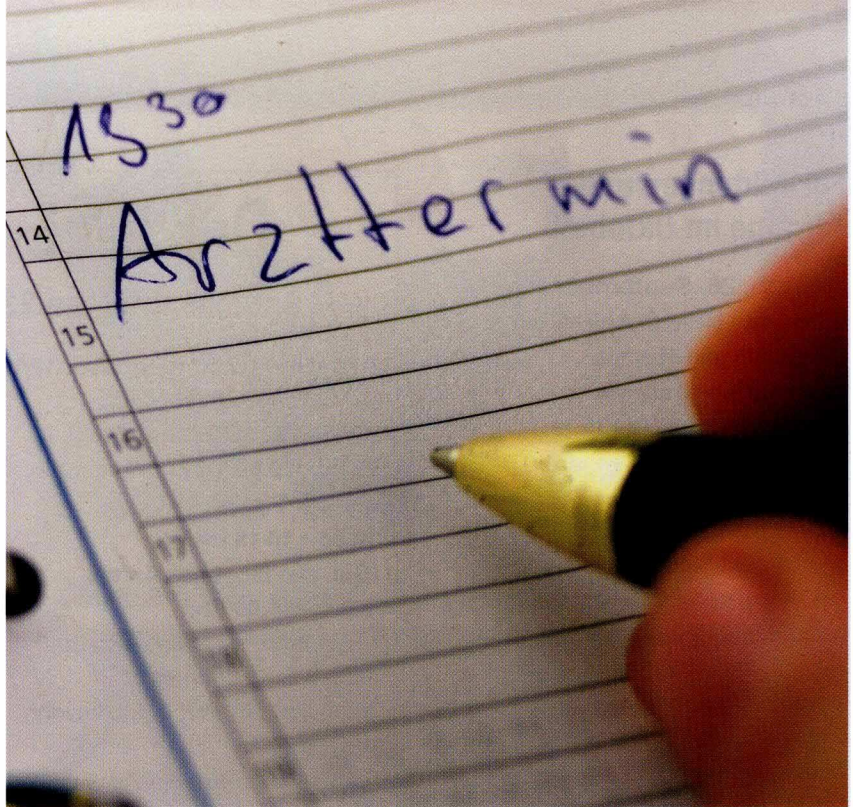
Durch eine effiziente Gesprächsführung kann ebenfalls viel Zeit gespart werden. Dazu gehört unter anderem die Fragetechnik:

- Wann ist es besser, mit offenen Fragen zu arbeiten, wann mit geschlossenen Fragen, bei denen der Patient nur Ja oder Nein sagen kann?
- Wann sollten Alternativfragen verwendet werden, um das Gespräch direkt zu steuern? Bei einem Patienten, der viel redet, ist es zielführender, mit geschlossenen oder Alternativfragen zu arbeiten, denn offene Fragen („W-Fragen“) aktivieren wieder stark den Redefluss. Bei einem Patienten, der eher unentschlossen wirkt, ist es in bestimmten Situationen besser, mit Alternativfragen zu arbeiten, zum Beispiel: „Möchten Sie einen Termin für den Test vereinbaren oder den Test lieber jetzt gleich machen?“

### Die verschiedenen Patiententypen

Zum Bereich der Gesprächsführung gehört auch die Patiententypisierung. Bei diesem Modell werden die Patienten nach Emotionalität und Bestimmtheit in vier unterschiedliche Typen eingeteilt:

- Der Harmoniker ist sehr emotional und wenig bestimmt. Diese Patienten sollten im Gespräch über Gefühle angesprochen („Damit werden Sie sich besser fühlen“ oder „Diese Untersuchung gibt Ihnen für lange Zeit eine große Sicherheit...“) und stringent geführt werden, etwa: „Ich empfehle Ihnen diese Untersuchung/Behandlung“ oder „Wenn Sie meine Mutter wären, würde ich Ihnen diese Leistung auch vorschlagen“.
- Der extrovertierte Patient ist emotional und bestimmt. Diese Praxisbesucher möchten keine Leistung von der Stange, sie wünschen sich etwas Besonderes. Wenn dies gut kommuniziert wird, nehmen sie das Angebot in der Regel ohne Verzug an. Hilfreich sind in der Gesprächsführung Sätze wie „Das ist genau die richtige Leistung für Sie“ oder „Diese innovative Leistung empfehle ich besonders Ihnen“.



**Die Patienten müssen sich Zeit nehmen für einen Arzttermin - und erwarten umgekehrt, dass auch der Arzt sie pünktlich aufruft und Zeit für sie hat.**

- Der Pragmatiker ist weniger emotional, dafür aber zu raschen Entschlüssen fähig. Wenn er genau weiß, welchen Nutzen ihm diese Leistung bringt, wird er sich schnell dafür entscheiden.
- Der vierte Patiententyp ist der Analytiker. Analytiker wollen nichts über Gefühle hören und entscheiden sich erst nach längerer Zeit. Hier hilft es, mit Statistiken und Zahlen, Fakten und Studien zu arbeiten. Analytiker werden nach dem Gespräch ohnehin noch einmal nachrecherchieren und dann erst ihre Wahl treffen.

### Schritt für Schritt zum Erfolg

Wenn Sie Ihre Beratung und Ihre Sprachbilder an diese Patiententypen anpassen, können sie in einer wesentlich kürzeren Zeit zu einem erfolgreichen Gesprächsabschluss kommen. Bei einem Harmoniker etwa sind lange Erläuterungen pure Zeitverschwendung; eine kurze und überzeugende Darstellung des individuellen Nutzens der angebotenen Leistung vom Arzt seines Vertrauens genügt ihm völlig, um sich dafür zu entscheiden.

Zusammenfassend ist die vielleicht wichtigste Regel im Zeitmanagement die folgende: „Setze dir realistische Ziele, gehe die Schritte – einen nach dem anderen – und feiere deine Teilerfolge!“

So wird sich der Praxisalltag allmählich zum Positiven hin verändern, mit einer prima Arbeitsatmosphäre und sehr zufriedenen Patienten/IGeL-Kunden.

*Caroline Beil*

