

Ohne das Engagement der Arzthelferinnen kann keine IGeL-Praxis erfolgreich arbeiten. Aber muß sich dieser Einsatz auch in Heller und Pfennig auszahlen? Sind vielleicht sogar Abschlußprämien je verkaufter Wunschleistung sinnvoll? Oder schaffen Prämien einen falschen Anreiz?

Provisionen für Arzthelferinnen?

JA

Bonus ist wichtig, denn Einsatz muß sich lohnen

VON CAROLINE BEIL

Fakt ist: Das Tarifgehalt von Arzthelferinnen ist alles andere als üppig. Wer als Arzt mehr als den üblichen Standard erwartet, muß auch besser bezahlen. Ein leistungsabhängiger Bonus hat den Vorteil, daß sich besonderer Einsatz auch besonders lohnt. Die Arbeitsleistung am Verkaufserfolg beim IgeL festzumachen, kann dabei durchaus ein sinnvoller Weg sein. Selbstverständlich müssen Erfolgsprämien intelligent genutzt werden. So ist es zum Beispiel deplaziert, mit Geld zu locken, wenn die Arzthelferinnen nicht von den Wunschleistungen überzeugt sind. Denn auch mit attraktiven Prämien läßt sich kein grundlegender Widerstand überwinden. Hier kommt es stattdessen auf gute Argumente an, die die Mitarbeiterinnen vom medizinischen Nutzen für die Patienten überzeugen. Erst wenn das gelungen



ist, kann über Geld gesprochen werden. Grundlage für Leistungsprämien sollten immer Zielvereinbarungen sein, damit jeder genau weiß, was erwartet wird. Sie können individuell für jede einzelne Mitarbeiterin, aber auch für das gesamte Praxisteam getroffen werden. Die Ziele – zum Beispiel die angestrebte Zahl von IGeL-Sonographien in einer gynäkologischen Praxis je Quartal – dürfen nicht vom Chef diktiert, sondern sollten gemeinsam besprochen und vereinbart werden. Das erhöht die Motivation. Werden die Ziele erreicht, sollte es eine finanzielle Belohnung geben.

Caroline Beil ist Praxisberaterin in Hamburg.

„Werden Ziele erreicht, sollte es eine finanzielle Belohnung geben.“

NEIN

Motivation nur übers Geld ist der schlechteste Weg

VON GERHARD F. RIEGL



Mich packt das Grausen, wenn ich höre, daß eine finanzielle Beteiligung das wichtigste Instrument sein soll, um Arzthelferinnen zum Anbieten wirklich guter IGeL zu motivieren. Eine Arztpraxis ist doch keine Versicherungsagentur! Motivation nur übers Geld ist immer der schlechteste Weg. Wenn ich mit einem Versicherungsvertreter rede, weiß ich immer, daß er mir auch deshalb eine Police empfiehlt, weil er die Abschlußprovision haben will. Wenn mich eine Arzthelferin auf eine Zusatzuntersuchung anspricht, will ich dagegen sicher sein, daß sie das nur deshalb macht, weil sie es medizinisch für sinnvoll hält und es gut mit mir meint, nicht weil sie nach dem schnellen Euro schießt. Um nicht falsch verstanden zu werden: Ich bin davon überzeugt, daß es richtig ist, wenn in Arztpraxen über IGeL informiert wird. Es kommt

„Gute Mitarbeiter müssen gut bezahlt werden – das gilt auch für Praxen.“

aber ganz entscheidend darauf an, wie es gemacht wird. Das besondere Arzt-Patienten-Verhältnis, aber auch das besondere Arzthelferin-Patienten-Verhältnis darf nicht unter die Räder kommen. Und mit Prämien, deren Höhe sich am IGeL-Verkaufserfolg bemißt, wird ein falscher Anreiz gesetzt. Übrigens: Jeder erfolgsorientierte Arzt weiß, wie wertvoll gute Mitarbeiter sind. Und daß diese guten Mitarbeiter auch gut bezahlt werden müssen, gilt selbstverständlich auch in Praxen. Dies aber an den IGeL-Verkauf zu koppeln, halte ich für falsch.

Professor Gerhard F. Riegl lehrt als Ökonom an der FH Augsburg. Er berät und schult Ärzte.