

# Praxismanagement MAGAZIN



- **Management in Arztpraxen**
- **Die richtige Arzthelferin**
- **01.04.2009: Neuer Studienbeginn**





*Dr. Burkhard John*  
Vorsitzender der  
Kassenärztlichen Vereinigung  
Sachsen-Anhalt

Im neuen Jahr das neue Medium „Praxismanagement“. Herausgeber sind die Hochschule Magdeburg-Stendal, die EUMEDIAS Heilberufe AG sowie die Kassenärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt. Ein gemeinsames Periodikum von Wissenschaftlern und Praktikern ist bis dato ein Novum. Wir haben uns dazu entschlossen, weil praktische Beispiele gepaart mit wissenschaftlichen Erkenntnissen helfen können, Managementaufgaben sinnvoll in den Praxisalltag zu integrieren. Je zielorientierter und klarer Zukunft definiert wird, desto erfolgreicher ist sie. Das ist nicht neu und in anderen Bereichen längst bewährte Praxis. „Nicht, weil die Dinge unerreichtbar sind, wagen wir sie nicht. Weil wir sie nicht wagen, bleiben sie unerreichtbar.“ Vor fast 2 000 Jahren hat der römische Philosoph Seneca gesagt, was bis heute nichts von seiner Aktualität verloren hat. Zukunft braucht Wagnis, braucht unternehmerisches Geschick. Gute medizinische Versorgung setzt effiziente Praxisführung voraus. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viel Spaß bei der Lektüre.



### ■ 3

#### AUCH ARZTPRAXEN BRAUCHEN PROFESSIONELLES MANAGEMENT

Reportage zum Thema Personal  
Leitfaden zum Mitarbeitergespräch

### ■ 7

#### WIE BEKOMME ICH DIE RICHTIGE ARZTHELFERIN?

Interview mit Vertr.-Prof. Dr. Peter Rudolph



### ■ 8/9

#### CAMPUS & KV-SPLITTER

Fernstudium  
Ärztliches Honorar 2009  
KV-Management-Gesellschaft



### ■ 10

#### MAXIMAL 10 MINUTEN WARTEZEIT

Im Porträt: Katja Neudeck



### ■ 11

#### MEINUNG

Prof. Dr. Andreas Geiger, Rektor der  
Hochschule Magdeburg-Stendal (FH)



ELISABETH WÖLBLING, PALLIATIV- UND ALLGEMEINMEDIZINERIN, HAT 1991 IHRE PRAXIS ERÖFFNET. WEIL SIE GERN ARBEITET UND ALLES AUF DIE REIHE BEKOMMEN MÖCHTE, MUSSTE SIE IHRE PRAXIS VON BEGINN AN GUT STRUKTURIEREN UND ORGANISIEREN. EIN PLUS, DAS DEM TEAM MIT ZUNEHMENDEM ARBEITSPENSUM IMMER MEHR ZUGUTE KOMMT.



# Auch Arztpraxen brauchen professionelles Management

Nachdem Anke Eck, die in der Praxis Wölbling vorwiegend an der Rezeption arbeitet, unlängst von der Weiterbildung „Terminmanagement“ zurückkam, sagte sie ihren Kolleginnen stolz: „Das war die beste Bestätigung unserer Arbeit.“ Viele der Neuerungen, die dort vermittelt worden waren, gehören in der Bad Lauchstädter Praxis längst zum Alltag. Beispiel Terminvergabe: „Termine legen wir schon seit gut einem Jahr nach Schwerpunkten fest“, so Schwester Martina Dehne. Es sei effektiver, an einem Nachmittag beispielsweise nur chronisch Kranke, an einem anderen Patienten für Vorsorgeuntersuchungen zu bestellen oder einen dritten für die Impfsprechstunden freizuhalten usw. Auf diese Weise ließen sich Wartezeiten verkürzen, Hektik vermeiden. Die Patienten seien zufriedener, fühlten sich individuell betreut und die Arzhelferinnen könnten entspannter, gleichzeitig aber auch konzentrierter arbeiten. Grundlage dafür sind in der Praxis von Elisabeth Wölbling standar-

disierte Organisationspläne. Dazu gehören die jeweils notwendigen Vorbereitungen, wie Gewichtskontrolle, Blutabnahme, EKG usw.

„Dennoch bleibt das Thema Wartezeit für uns immer aktuell, noch dazu in einer so großen Praxis wie der unseren“, erklärt Christiane Mende, die Praxismanagerin des Teams, die im Herbst dieses Jahres ein entsprechendes berufsbegleitendes Studium an der Hochschule Magdeburg-Stendal abgeschlossen hat.

*Erfolge müssen organisiert werden.*

Um auch unbestellten Patienten langes Warten möglichst zu ersparen, bieten die Schwestern einen telefonischen Rückrufservice an. Anke Eck: „Patienten mit akuten Problemen melden sich morgens bei uns, wir takten sie taggleich ein und wenn wir absehen können, wann die Doktorin für sie Zeit hat, rufen wir zurück und nennen die

*„Wir sind erfolgreich, weil uns die Patienten wichtig sind, weil wir uns verstehen, gut miteinander auskommen und gern zur Arbeit gehen.“*

*Christiane Mende*



*Dr. Elisabeth Wölbling (oben) und  
Praxismanagerin Christiane Mende*

bestmögliche Uhrzeit.“ Arzthelferinnen und Ärztin erhalten einen täglichen Terminplaner, an dem jederzeit ablesbar ist, ob und wann das zeitliche Limit (maximal 60 Minuten von der Anmeldung bis zum Verlassen der Praxis) ausgeschöpft ist. Neben ihrer Hausarztpraxis in Bad Lauchstädt fährt Elisabeth Wölbling alle 14 Tage im Wechsel zu Außensprechstunden nach Delitz am Berge bzw. nach Klobikau. Zudem betreut sie mehrmals in der Woche Patienten im Hallenser Hospiz. „Ohne Frau Mende, die mir den Rücken freihält, Termine arrangiert und teilweise sogar abnimmt, Urlaubs- und Dienstplanungen vornimmt, Absprachen mit Pflegediensten, anderen Ärzten oder auch Krankenkassen trifft, Einfluss auf die Sprechstundengestaltung nimmt und vieles mehr, könnte ich mein Arbeitspensum unmöglich schaffen. Einige organisatorische Dinge kann ich

ganz abgeben“, sagt die Ärztin, die bereits seit den Anfangsjahren ihrer Niederlassung mit Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibungen arbeitet. Als Elisabeth Wölbling vor etwa drei Jahren erstmals etwas vom berufsbegleitenden Studium Praxismanagement hörte, kam ihr das sehr entgegen. „Ich war überzeugt, dass das Studium das Praxisteam weiter voran bringt. Deshalb habe ich Frau Mende delegiert.“

*Tägliches Briefing und  
monatliche Teambesprechung  
gehören zum Management.*

So seien z.B. Patienten- und Mitarbeiterbefragungen ein „Produkt“ des Studiums. Christiane Mende: „Wir haben uns damit an der Hochschule intensiv beschäftigt. Und ich war von Anfang an überzeugt, dass auch unsere Praxis davon



profitieren könnte. Wir wissen so einfach besser, wie uns die Patienten sehen und welche Veränderungen sie sich wünschen.“ Die Befragungen der Mitarbeiter dagegen geben Aufschluss über die eigene Arbeit und inspirieren gleichzeitig zu Neuerungen. Beides helfe enorm. Genau, wie die morgendlichen Briefings. „Im Schnitt sitzen wir vor Sprechstundenbeginn etwa zehn Minuten zusammen, um das aktuelle Tagesprogramm zu besprechen, damit jeder ganz konkret weiß, worauf es an diesem Tag besonders ankommt“, so Annett Gill, verantwortlich für Sprechstundenbedarf, Impfstoffe und anderes, was in einer Praxis unentbehrlich ist und bestellt werden muss. Das Briefing fördere aber auch Teamgeist und persönliches Miteinander, glaubt Christiane Mende. „Wir kennen und verstehen uns so gut, dass schon ein Blick genügt, um zu erkennen, wann

eine von uns mal nicht so gut drauf ist oder Probleme hat. Das versuchen wir in der Arbeitsaufteilung zu berücksichtigen.“ Schon allein deshalb, weil Patienten jederzeit das schönste Lächeln, das höchste Maß an Zuverlässigkeit verdienten. Neben den Briefings treffen sich die fünf aus der Praxis mindestens einmal im Monat zur Teambesprechung. „Gibt es Probleme“, so Christiane Mende, „sind die Abstände selbstverständlich kürzer.“ Bei den Beratungen ginge es um Neuerungen oder interne Weiterbildungen, Vorschläge würden ebenso diskutiert wie Teilnahmen an externen Weiterbildungen. Jede Mitarbeiterin von Elisabeth Wölbling nimmt pro Jahr an drei bis vier Qualifizierungen teil. „Wer nicht dazu lernt, bleibt stehen“, ist die allgemeine Praxismeinung.

*Wenn der Wille da ist, lässt sich alles realisieren – selbst das Unmögliche.*

Im Nachgang einer solchen Teambesprechung wurde auf den Computern der Praxis ein so genanntes Recall-System installiert, das wichtige Vorsorge- und Kontrolluntersuchungen bzw. Impfungen ankündigt, die in Intervallen wiederkehren. Dieser Service ermöglicht es den Schwestern, rechtzeitig mit Patienten Termine zu vereinbaren. „Für uns gehört auch das zur Patientenbindung“, sagt Martina Dehne. Das Recall-System in der Praxis wurde zunächst für Check-ups, strukturierte Behandlungsprogramme und Impfungen eingerichtet. Schwester Martina, in deren Aufgabengebiet das aufwändige „Antragswesen“ fällt: „Wir haben uns vorgenommen, die technischen Möglichkeiten immer weiter und besser zu nutzen und u.a. Recall auch auf andere Bereiche auszudehnen.“

Je besser die Praxisabläufe organisiert und vorbereitet werden, desto intensiver und individueller kann sich die Hausärztin mit den Patienten beschäftigen. Die wiederum loben, dass sich ihre Doktorin Zeit für sie nimmt, ihnen das gute Gefühl gibt, ganz für sie da zu sein. „Sprechende Medizin“, sagen Eingeweihte dazu, wohlwissend, dass sie immer weniger praktiziert wird. Elisabeth Wölbling aber will den Blick auch in Zeiten „moderner Kommunikation“ auf ihre Patienten statt den Computer richten.

„Bei uns lebt so etwas wie eine familiäre Atmosphäre auch im Umgang mit den Patienten.“ Außerhalb der Praxis legt die Ärztin großen Wert



Martina Dehne und Annett Gill (vorn)

Erfolg ist ein Gesetz der Serie und Misserfolge sind Zwischenergebnisse. Wer weitermacht, kann gar nicht verhindern, dass er irgendwann Erfolg hat.

Thomas Alvin Edison

Führen heißt, wissen, was man will.

Thomas Ellwein, Politologe

Es ist die Führung, die Unternehmensqualität macht oder verhindert.

Prof. Gertrud Höhler,

Politberaterin

Die Fähigkeit eines Chefs erkennt man an seiner Fähigkeit, die Fähigkeiten seiner Mitarbeiter zu erkennen.“

Robert Lembke, Journalist



Anke Eck bei einer Schulung mit Hypertonikern.

auf gemeinsame Treffen. „Mehrere im Jahr unternehmen wir, wozu wir alle Lust haben.“ So reservierte sich das Team ein ausgiebiges arabisches Frühstück im Sol y Mar Leipzig, besuchte

Städte, Weihnachtsmärkte, Kinos und probiert immer wieder kulinarische Besonderheiten wie Sushi aus.

*Obne Freude an der Arbeit könnten wir nicht so ein guter Partner für unsere Patienten sein.*

Aber auch dafür sei gutes Verstehen untereinander eine wichtige Voraussetzung. Bevor Anke Eck vor etwa anderthalb Jahren zur „Neuen“ in der Praxis auserwählt wurde, musste sie sich während einer Probephase bewähren. Christiane Mende: „Wir wollten Anke kennenlernen und dabei standen weniger die fachlichen Kompetenzen, als vielmehr ihre Aufgeschlossenheit, Freundlichkeit und ihr Wille im Vordergrund. Und wir wollten spüren, ob die Chemie zwischen uns stimmt.“ Das gab letztlich auch den Ausschlag für ihre Einstellung. „Wir haben es richtig gemacht“, urteilt die Praxismanagerin nach einem Jahr. „Anke passt gut ins Team.“

## Ein Leitfaden zum Mitarbeitergespräch

### ■ Vor dem Gespräch

#### 1. Vorüberlegungen des Arztes

Was gefällt mir an meinem Mitarbeiter gut/nicht so gut?

Womit helfe ich meinem Mitarbeiter am meisten?

#### 2. Feste Terminvereinbarung treffen und mögliche Störfaktoren innerhalb des Gesprächs ausschalten.

### ■ Im Gespräch

#### 1. Nach einem kurzen Warming-up werden durch den Arzt Sinn und Zweck sowie der Zeitrahmen des Gesprächs benannt.

#### 2. Der Mitarbeiter schätzt zuerst seine Arbeitssituation und Leistung ein. Danach erfolgt die Rückmeldung des Arztes in Bezug auf seine Stärken und Schwächen.

#### 3. Mitarbeiter und Arzt beschreiben gemeinsam zukünftige Arbeitsziele und vereinbaren verbindliche Maßnahmen zur Realisierung.

#### 4. Der Mitarbeiter gibt seine Einschätzung über die Zusammenarbeit mit dem Arzt und dem Team ab. Der Arzt schildert danach seine Sicht. Anschließend werden Verbesserungsmöglichkeiten diskutiert und konkrete Ideen und Lösungen entwickelt.

#### 5. Die Gesprächsinhalte werden zusammengefasst, konkrete Vereinbarungen schriftlich dokumentiert und ggf. noch offene Fragen besprochen. Abschließend erfolgt eine beidseitige kurze Bewertung des Gesprächs.



Literaturempfehlungen:

Hofbauer, H./ Winkler, B.: Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument. Hanser Verlag, München, 2002

Schulz von Thun, F. / Ruppel, J. / Stratmann, R.: Miteinander reden: Kommunikationspsychologie für Führungskräfte. Rowohlt Verlag, Reinbeck, 2006

# Wie bekomme ich die richtige Arzthelferin?

*Im Allgemeinen gilt: Gut fährt, wer den Nachwuchs ausbildet. Aber worauf sollte beim Einstellungsgespräch geachtet werden?*

In allererster Linie natürlich darauf, ob der Bewerber zum Praxisinhaber, zum Team und den künftig zu übertragenden Aufgaben passt. Die Kenntnis von Persönlichkeitsmerkmalen ist hier sehr hilfreich. Unterstützend könnte eine Probearbeitszeit oder ein Eignungstest aufschlussreich sein. Ein Blick auf die Zeugnisse ist wichtig, aber allein nicht aussagefähig. Eins können Zensuren auf jeden Fall dokumentieren: Den Fleiß.

*Ist es bei diesem Aufwand nicht besser, auf gutes, erfahrenes Personal zurückzugreifen?*

Ich kann jedem nur empfehlen, in den Nachwuchs zu investieren, ansonsten vergeist man selbst. Das beste Team ist eine gute Mischung aus erfahrenen und jungen, dynamischen Mitarbeitern.

*Welchen Tipp geben Sie Ärzten, die mit ihrem Personal nicht zufrieden sind?*

Eigentlich gibt es keine schlechten Mitarbeiter. Es gibt nur Jobs, die nicht zum Mitarbeiter passen. Bei jeder Einstellung sollte der Arzt deshalb überlegen, ob der neue Mitarbeiter sowohl zum Team als auch zur Aufgabe passt. Neben der fachlichen Qualifikation sind soziale Kompetenz und Persönlichkeit wichtige Kriterien. Der Praxisinhaber müsste sich zudem die Frage beantworten, ob der Bewerber die Praxis nach vorne bringen könnte oder eher bremsen würde. Neben der subjektiven Einschätzung können dabei Personalführungsinstrumente sehr hilfreich sein.

*Was genau ist darunter zu verstehen?*

Unter anderem gibt das sogenannte DISG-Modell Aufschlüsse zur Persönlichkeitseinschätzung (siehe Grafik). Es steht für die vier Grundverhaltenstendenzen: Dominant, Initiativ, Stetig, Gewissenhaft. Mit diesem Test können Stärken und Schwächen

eingeschätzt werden. Woraus sich wiederum ableiten lässt, ob der Mitarbeiter für die Aufgabe geeignet ist und zum Team passt.

*Sind das nicht Kriterien, die eher zu einem größeren Unternehmen passen?*

Führungsmanagement hat nichts mit der Größe eines Unternehmens zu tun und sollte selbst in der Praxis mit nur einer Arzthelferin leben.

*Und wie wird aus einem Arzt gleichzeitig ein Personalmanager?*

Sicher nicht, indem einmal pro Jahr zum Weihnachtsessen geladen wird. Führung ist letztlich nichts anderes, als auf den Einzelnen zugeschnittene Aufgaben zu vergeben, zu kontrollieren und die Mitarbeiter so in die Lage zu versetzen, eigene Potenziale zu erschließen, also, sich optimal in die Praxis einzubringen. Ich spreche gern von „gelebter Unternehmenskultur“, die nur bei authentischer Führung möglich ist. Generell erfordert das Zeit und generell ist Personalführung Chefsache.



Vertr.-Prof. Dr. Peter Rudolph  
Hochschule Magdeburg-Stendal  
und Vorstand der EUMEDIAS  
Heilberufe AG





## Fernstudium Praxismanagement



■ Das zweijährige Qualifizierungsprogramm Praxismanagement, das in Kooperation zwischen der EUMEDIAS Heilberufe AG, der Hochschule Magdeburg-Stendal (FH) und Vertretern der Ärzte- und Zahnärzteschaft entwickelt wurde, startet seinen sechsten Durchgang. Im Wintersemester 2008/09 haben sich 25 zukünftige Praxismanager und Praxismanagerinnen eingeschrieben und werden in Zukunft für die Optimierung ihrer jeweiligen Praxisorganisation verantwortlich sein.

■ KÜNFTIGE PRAXISMANAGER AN DER HOCHSCHULE MAGDEBURG-STENDAL SETZTEN SCHON EINMAL UM, WAS SIE IN PUNKTO MARKETING GELERNT HABEN UND GRUPPIERTEN SICH ALS WERBETRÄGER FÜR IHR STUDIUM.



## Studium

### Ziele

- Führung und Organisation von ärztlichen Praxiseinrichtungen nach betriebswirtschaftlichen Methoden und Managementgrundsätzen
- Zeitnahe Reaktion auf neue Entwicklungen in der Praxis und im Umfeld
- Stärkung und Entwicklung persönlicher Handlungskompetenzen

### Studieninhalte

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen
- Rechnungswesen und Controlling
- Rechtliche Grundlagen ambulanter ärztlicher und zahnärztlicher Kooperationsformen
- Qualitätsmanagement
- Personalmanagement
- Konfliktmanagement
- Kommunikation und Gesprächsführung
- Praxismarketing

### Förderung

- Antrag auf Förderung durch das Land Sachsen-Anhalt möglich

### Ansprechpartnerin

- Jeanette de la Barré  
EUMEDIAS Heilberufe AG  
Tel. 03 91/5 35 67 64

### Termin

- Nächster Studienbeginn: 1. April 2009

### Kontakt

- [www.praxismanagement-eumediass.de](http://www.praxismanagement-eumediass.de)
- [praxismanagement@eumediass.de](mailto:praxismanagement@eumediass.de)

# Ärztliches Honorar 2009

■ Das von Vertragsärzten über die KVSA abzurechnende Honorar im Jahr 2009 setzt sich in der Regel aus 5 Komponenten zusammen:

- Vergütung aus dem Regelleistungsvolumen (RLV)
- Vergütung aus den Zusatzvolumen
- Vergütung aus dem abgestaffelten Bereich
- Vergütung aus Leistungen, die nicht dem RLV unterliegen (z.B. Prävention, Notfalldienst)
- Kostenerstattungen (z.B. Wegegelder, Sachkosten)

Somit ist die Zusammensetzung vergleichbar der des Jahres 2008, mit dem Unterschied, dass es im Jahr 2009 für bestimmte Leistungen im hausärztlichen Versorgungsbereich (u.a. Psychosomatik, Sonografie, ...) und fachärztlichen Versorgungsbereich („teilradiologische“ Leistungen) ein Zusatzvolumen für Praxen geben kann, die diese Leistungen abrechnen. Sowohl die Regelleistungsvolumen als auch die Zusatzvolumen stehen als begrenztes Volumen zur Verfügung, welches mit Leistungen aufgefüllt werden muss. Alle abgerechneten Leistungen werden bis zur Höhe des Regelleistungsvolumens bzw. des Zusatzvolumens entsprechend der Eurogebührenordnung vergütet. Wird das Regelleistungsvolumen nicht vollständig mit Leistungen ausgefüllt, so wird auch nicht der vollständige Betrag des RLV ausbezahlt. Diese Systematik des Regelleistungsvolumens entspricht grundsätzlich der des letztjährigen RLV, mit

dem Unterschied, dass das RLV in Euro ausgewiesen wird und nicht mehr in Punkten. Es ist möglich, soweit es die Regelungen des EBM hergeben, dass RLV mit viel Fällen und weniger Leistungen oder umgekehrt auszuschöpfen.

Die den Vertragsärzten zugewiesenen RLV führten in den vergangenen Wochen zu einer Vielzahl von Widersprüchen, die zum Teil bei näherer Betrachtung auf Missverständnissen beruhen. Es ist festzustellen, dass häufig die zugewiesenen RLV mit den tatsächlich erzielten Gesamthonoraren eines Quartals verglichen wurden und so der Eindruck entstanden ist, dass ein Honorarverlust eintreten könnte. Bei Betrachtung der oben aufgeführten Bestandteile des Honorars wird jedoch deutlich, dass in vielen Fällen nur Teile des Honorars mit dem Gesamthonorar verglichen wurden und bei einer Gesamtbetrachtung ein Honorarzuwachs bei identischer Leistungserbringung zu verzeichnen wäre. Zur besseren Einschätzung des erzielbaren Honorars haben wir auf unserer Homepage: [www.kvsa.de/Mitglieder/Honorarverteilung/Berechnungsschemata](http://www.kvsa.de/Mitglieder/Honorarverteilung/Berechnungsschemata) ein Tool zur Verfügung gestellt, mit dem die Abrechnung des 1. Quartals 2008 unter den neuen Bedingungen des 1. Quartals 2009 simuliert werden kann. Die dafür erforderlichen Daten können Sie Ihrem Einzelfallnachweis EK/PK des 1. Quartals 2008 und dem Zuweisungsbescheid des RLV für 1/2009 entnehmen.



*Matthias Trommier,  
Geschäftsführender Vorstand  
der Kassenärztlichen Vereinigung  
Sachsen-Anhalt*

## KV-Management-Gesellschaft

■ Die KV-Management-Gesellschaft (KV-M-GmbH) als hundertprozentige Tochter der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt steht als Service- und Dienstleistungsanbieter Ärzten und Arztgruppen des Landes insbesondere bei der Initiierung neuer, moderner Versorgungsformen und Leistungsangebote zur Verfügung. Angefangen von der Vertragentwicklung über den Abschluss von Verträgen, von Qualitätsmanagement bis zur Abrechnung ist die KV-Management GmbH ein zuverlässiger Partner für alle Leistungen auf bekannten und vertrauten Wegen aus einer Hand. Rufen Sie uns an oder vereinbaren Sie einen Termin.



Rufen Sie Gabriele Wenzel, Geschäftsführerin, Tel. 0391/6276412, [g.wenzel@kv-m-gmbh.de](mailto:g.wenzel@kv-m-gmbh.de)

# Maximal zehn Minuten Wartezeit

Rund 3 000 Patienten werden in der gastroenterologischen Gemeinschaftspraxis der Doctores Rüdiger Behrens, Norbert Steudel und Lars Fechner in Halle Quartal für Quartal behandelt. Ohne reibungslose und gute Organisation geriete der Praxisbetrieb leicht aus den Angeln. Aber schon der erste Blick verrät, dass die Ärzte und ihre insgesamt elf Mitarbeiterinnen alles unter Kontrolle zu haben scheinen. Im Wartezimmer sitzen nur wenige Patienten. Dennoch herrscht ein ständiges Kommen und Gehen. Wer zur Untersuchung oder Behandlung geht, wird von einer der Schwestern abgeholt. Der Ton ist freundlich, unaufgeregt, entgegenkommend. So löst sich auch anfängliche Anspannung alsbald. „Bei uns warten Patienten maximal zehn Minuten“, erklärt Katja Neudeck, die seit Januar dieses Jahres zum Team gehört und im Herbst das

*„Als rechte Hand der Ärzte werden wir unersetzlich sein.“*

Praxismanagement-Studium abgeschlossen hat. „Ich bin in eine voll durchorganisierte Praxis gekommen.“ Jeder habe ein klares Aufgabenprofil, alles werde besprochen, selbst die oftmals gehasste Computer-Dokumentation sei immer auf dem neuesten Stand. Und trotzdem will die 36-Jährige, die bis Ende vergangenen Jahres ausschließlich im stationären Bereich – konkret am Uniklinikum Halle – gearbeitet hatte, nach und nach

Wissen und Erfahrungen aus ihrem Studium einbringen.

„In meiner Abschlussarbeit habe ich mich mit ‚Individuellen Gesundheitsleistungen‘ (IGeL) auseinandergesetzt. Ein Thema, das auch hier durchaus stärkere Beachtung finden könnte.“ So will die Krankenschwester unter anderem vorschlagen, Patienten präventive Atemtests anzubieten. Die würden von Kassen nur bei vorliegenden Befunden gezahlt, sind aber durchaus auch aufschlussreich zur Einschätzung der eigenen Gesundheit oder zur Ermittlung von Nahrungsmittelunverträglichkeiten. Katja Neudeck, die in der Gemeinschaftspraxis vorrangig in der Funktionsdiagnostik arbeitet, will und wird sich darüber hinaus bei allen Fragen zur weiteren Optimierung des Praxisbetriebes konkret einklinken. „Alle Ärzte ermuntern mich und das finde ich toll“, sagt die Mutter eines siebenjährigen Sohnes, die zugleich passionierte Pferdeliebhaberin ist.

*Krankenschwester Katja Neudeck überlegt, ob sie ihrem Praxismanagement-Studium mit einem Bachelor-Abschluss an der Hochschule Magdeburg-Stendal die Krone aufsetzt.*



## Management ist auch:

- Schnelle Terminvergabe und kurze Wartezeiten.
- Klare Verteilung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten.
- Kontinuierliche Teambesprechungen mit klarer Analyse der Arbeit und Beratung weiterer Ziele.
- Gutes Verstehen untereinander.



# Der Schlüssel zum wirtschaftlichen Erfolg

**PROF. ANDREAS GEIGER**  
**IST SEIT ZEHN JAHREN**  
**REKTOR DER HOCH-**  
**SCHULE MAGDEBURG/**  
**STENDAL. RUND 6 600**  
**STUDENTEN ERHALTEN**  
**HIER PROFUNDES WISSEN.**

Arztpraxen sind das Rückgrat der ambulanten Gesundheitsversorgung in Deutschland und zugleich dem wirtschaftstragenden Bereich der kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) zuzuordnen. Für diese Praxen sind eine effiziente Personalführung und ein betriebswirtschaftlich orientiertes Praxismanagement, das Kosten und Qualität der Leistung gleichermaßen im Blick hat, der Schlüssel zum wirtschaftlichen Erfolg, zunehmend sogar entscheidend für das Überleben am „Markt“. Die Praxisbelegschaften werden jedoch in ihrer Berufsausbildung nur unzureichend auf diese ökonomische Aufgabe vorbereitet. Es ist folglich eine zentrale Funktion der Weiterbildung, diese Qualifikationslücke zu schließen.

Die Hochschule Magdeburg-Stendal (FH) verfügt über mehr als zehn Jahre Erfahrung in der berufsbegleitenden wissenschaftlichen Weiterbildung für Gesundheitsberufe und KMU. Seit 2005 bieten

Hochschule und EUMEDIAS gemeinsam das zweijährige Qualifizierungsprogramm „Praxismanagement“ an, das mit einem Hochschulzertifikat abschließt. Bislang nehmen daran mehr als 150 Studierende teil.

Wir alle wissen: Gesundheit ist nicht alles, aber ohne Gesundheit ist alles nichts. In diesem Zusammenhang ist eine bestmögliche und wirtschaftlich leistungsfähige ambulante Versorgung entscheidend. Hierzu leisten EUMEDIAS und die Hochschule einen wertvollen Beitrag.

Prof. Dr. A. Geiger  
 Rektor Hochschule Magdeburg-Stendal (FH)

## DEMNÄCHST DISKUSSION

Wie hat Ihnen die erste Ausgabe von „Praxismanagement“ gefallen? Was würden Sie sich anders wünschen? Welche Anregungen haben Sie? Aber auch: Welche Tipps und Erfahrungen können Sie an Ihre Kollegen weitergeben?

Diese Seite ist künftig Ihre Seite. Schreiben Sie uns.

Treten Sie mit Ihren Kollegen in einen Erfahrungsaustausch. Schreiben oder mailen Sie an die KVSA, EUMEDIAS oder AZ publica. Wir freuen uns darauf.

## In der nächsten Ausgabe Juni 2009:

## ■ Management ■ Betriebswirtschaft

### Impressum

#### Herausgeber:

Hochschule Magdeburg-Stendal (FH)

e-mail: [poststelle@hs-magdeburg.de](mailto:poststelle@hs-magdeburg.de)

Kassenärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt

e-mail: [info@kvs-a.de](mailto:info@kvs-a.de)

EUMEDIAS Heilberufe AG

e-mail: [info@eumediass.de](mailto:info@eumediass.de)

Redaktion/Satz/Layout:

AZ publica GmbH Magdeburg

[www.az-publica.de](http://www.az-publica.de)

e-mail: [agentur@az-publica.de](mailto:agentur@az-publica.de)

### Fotos:

AZ publica, EUMEDIAS,

[fotofrank/nyul/Fotolia.com](http://fotofrank/nyul/Fotolia.com),

Viktoria Kühne

### Druck:

Harzdruckerei GmbH Wernigerode

