

25 FRAGEN

FÜR EINE BESSERE PRAXIS

RUDOLF LOIBL



ÜBERSICHT

INHALTE

I. Der Autor

II. Service?

III. Anmeldung

IV. Terminsystem

V. Umgang mit Patienten

VI. Telefonsprechstunde

VII. Untersuchungs-/Therapieräume

VIII. Warum das Ganze?

IX. Zusatztipps

IIX. Kontakt



DER AUTOR

Rudolf Loibl

Hallo, ich bin Rudolf Loibl und mit meiner Unternehmensberatung suche ich zusammen mit dem Praxisteam seit über 20 Jahren nach praktischen, einfach umsetzbaren Lösungen für Praxisinhaber und MVZ-Betreiber. Ich verfüge über ein fundiertes KV-Wissen (ja, ich war einmal Mitarbeiter der KVB) und pflege ein bundesweites Netzwerk mit politischen und Expertenkontakten. Zu meinen Kunden zählen Einzelpraxen, Gemeinschaftspraxen, MVZ, KVen, Berufsverbände, Pharmaunternehmen, Banken und Steuerberater.

SERVICE?

Stellen Sie Ihre Praxis mal auf den Service-Prüfstand!

Wir alle haben uns schon oft über die „Servicewüste“ Deutschland aufgeregt. Aber einmal Hand aufs Herz: Wie sieht es mit dem Service in Ihrer Praxis aus? Service heißt doch auch, Gefälligkeiten zu erweisen. Tun Sie und Ihr Team das für Ihre Patienten?

Service in der Arztpraxis geht weit über die Freundlichkeit zu den Patienten hinaus. Nehmen Sie sich die nachstehende Liste einmal vor und überprüfen Sie, wo Sie noch Verbesserungsmöglichkeiten in Ihrer Praxis sehen.




Anmeldung

- Ist die Anmeldung immer besetzt?
- Gibt es eine Taschenablage oder müssen Ihre Patientinnen diese auf die Anmeldung oder auf den Boden stellen?
- Ist die Meldung am Telefon einheitlich, laut genug und deutlich?
- Ist Freundlichkeit oberstes Gebot?
- Wirkt Ihre Anmeldung ordentlich bzw. aufgeräumt?




Terminsystem

- Funktioniert das Terminsystem?
- Ist es auf Ihre Praxis zugeschnitten ?
- Bestätigen Sie langfristige Termine schriftlich?
- Bieten Sie ein Recall-System an?
- Bieten Sie eine Online-Terminvergabe an?




Umgang mit Patienten

- Sind die Mitarbeiter auf Standardsituationen trainiert?
- Werden Auskünfte für Patienten auch telefonisch eingeholt?
- Werden Termine (OP, etc.) vereinbart?
- Gibt es schriftliche Therapieinfos?
- Gibt es Patientenseminare?



Telefon- sprechstunde

- Gibt es eine Telefonsprechstunde?
- Werden Ihnen die richtigen/wichtigen Unterlagen vorbereitet?
- Gibt es ein Rezepttelefon?
- Wird der Anrufbeantworter immer neu besprochen?
- Wird er per Telefon überprüft?



Untersuchungs- und Therapieräume

- Gibt es Schuhlöffel und Taschenablagen?
- Ist die Raumtemperatur angenehm?
- Wird ab und zu gelüftet?
- Sind die Wartezeiten dort möglichst kurz?
- Haben Sie auch Lesematerial im Sprechzimmer, wenn der Patient dort warten muss?



- Ohne eine funktionierende Praxisorganisation haben Sie keine Chance, betriebswirtschaftlich optimal zu arbeiten. Gut organisierte Praxen kommen mit wesentlich weniger Personal aus und werden auch die anderen Kostenbereiche besser in den Griff bekommen als unorganisierte Praxen.

Zusatztipp #1

Stellen Sie Rechnungen schnell

Privatrechnungen haben nichts mit der Quartalsabrechnung der Kasse zu tun. Also sollten Sie Privatrechnungen so schnell wie möglich nach Behandlungsabschluss stellen. Das spart Zeit durch unnötige Nachfrage, weil sich Patienten evtl. nicht mehr an einzelne Behandlungsschritte erinnern können. Und es spart Geld, weil Sie sonst unter Umständen Überziehungszinsen auf Ihrem Praxiskonto hinnehmen müssen.

Zusatztipp #2

Und immer an die Zielgruppe denken!

Bei aller Organisation sollten Sie natürlich nicht Ihre Patienten vergessen. Achten Sie bei der Praxisorganisation darauf, welche Patienten Sie gerne in der Praxis haben wollen. Wenn Ihre Zielgruppe Senioren sind, müssen Sie Ihre Zeiteinteilung anders wählen, als wenn Sie es nur mit Kindern zu tun haben.

Zusatztipp #3

Kurze Wege

Gehen Sie immer wieder kurze Wege oder legen Sie oder Ihre Mitarbeiter immer wieder überflüssige Wege zurück?

Unterschriebene Rezepte, die Patienten abholen wollen, gehören nicht in Karteikarte, die dann gezogen werden muss und dadurch Arbeitszeit der Helferinnen bindet, sondern in eine spezielle Ablage an der Anmeldung, wo die Anmeldehelferin nur kurz zugreift und das Rezept dem Patienten aushändigt.



IMPRESSUM

25 Fragen
für eine

bessere Praxis

Version 1.0 - Copyright 2017 Rudolf Loibl

Rechtlicher Hinweis

*Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieses PDFs dürfen **nicht** kopiert, verbreitet oder an Dritte weitergeben werden, ohne zuvor eine Einverständniserklärung des Autors (Rudolf Loibl) eingeholt zu haben.*

Haftungshinweis

Der Autor hat alle Anstrengungen unternommen, um die Genauigkeit der in diesem PDF enthaltenen Informationen zu gewährleisten. Allerdings sind die in diesem PDF enthaltenen Informationen ohne Garantie, weder ausdrücklich, noch stillschweigend. Der Autor kann nicht zur Verantwortung gezogen werden für Schäden, die direkt oder indirekt durch die Anwendung der in diesem PDF enthaltenen Hinweise, Tipps und Aufgaben entstanden sind.

KONTAKT



Rudolf Loibl

Gabelsbergerstr. 53g

94315 Straubing

T: 09421-10113

F: 09421-88501

M: loibl@loibl-online.de

www.loibl-online.de