



Bürokratieabbau in der Praxis: Fangen Sie gleich an!

Sie wundern sich, dass Sie in immer mehr Papier ersticken? Ist der Dreiklang von Knicken, Lochen, Abheften in Ihrer Praxis auch schon zu einer nicht mehr in Frage gestellten Routine geworden? Dann wird es Zeit, über den Sinn dieser Gewohnheiten neu nachzudenken und alte Zöpfe ganz einfach abzuschneiden. Denn nur "Feng shui gegen das Gerümpel des Alltags" sorgt dafür, dass Sie und Ihr Team sich wieder mehr auf das konzentrieren können, was eigentlich Inhalt und Zweck Ihrer Tätigkeit sein sollte: Die Behandlung und Betreuung von Patienten.

Spätestens jetzt müssten Sie einwenden: Die Bürokratie wird uns von KV und Krankenkassen doch aufgezwungen! Einspruch: Viele unnötige Verwaltungsarbeiten sind „selbst gemachtes Elend“ – weil sie z. B. ungefragt die Probleme anderer lösen oder die Möglichkeiten moderner Kommunikationstechnik nicht optimal nutzen. Auch Überängstlichkeit – der Computer könnte abstürzen – führt oft zu doppelter Buchführung und damit einem Mehr an Bürokratie. Und selbst bei den von außen an Sie herangetragenen Verwaltungsaufgaben haben Sie oft die Freiheit, sich dafür oder dagegen zu entscheiden. Einige Beispiele aus der Praxis zeigen, wie's funktionieren kann.

Ich habe meine Überweisung vergessen!

Auch sechs Jahre nach Einführung der Praxisgebühr leiden viele Patienten anscheinend unter partieller Amnesie. Besonders am Quartalsanfang, wenn in den Praxen entweder das Eintrittsgeld von 10 € für die Kassengebühr entrichtet oder eine Überweisung vorgelegt werden muss. Viele Praxen lösen das Problem der fehlenden Überweisung, indem der Patient 10 € als Pfand hinterlegt, die dann bei Vorlage der Überweisung rückerstattet werden. Die Begründung: Wir wollen keine stundenlangen Grundsatzdiskussionen. Und: Wir befürchten Patientenverluste, wenn wir säumige Zahler wegen fehlender Unterlagen nicht behandeln. Andere argumentieren sogar mit dem Stichwort „Patientenservice“. Dass man sich durch das Lösen fremder Probleme – nicht die Praxis hat die Überweisung vergessen, sondern der Patient – unnötig Verwaltungsarbeit aufhalst, fällt vielen dabei gar nicht mehr auf. Dabei ist die Lösung ganz einfach: Keine Praxis muss irgendjemanden wegschicken – obwohl konsequent handelnde Kolleginnen und Kollegen auch dies tun -, wenn die Überweisung fehlt. Viel einfacher als die komplizierte Pfandregelung, die auch ein zeitaufwendig Ein- und Ausbuchen nach sich zieht, ist es, einfach den Mahnbeleg der KV auszudrucken und die entsprechende Ziffer in der Abrechnung einzutragen. Der Patient erhält diese diskrete Zahlungserinnerung mit der Bitte, die Überweisung nachzureichen. Vergisst er das, hat die Praxis keinen zusätzlichen Arbeitsaufwand. Wird die Überweisung nachgereicht, wird einfach die Mahnziffer ausgetragen und die Überweisung als verbucht dokumentiert.



Befundbriefe von Kollegen – digital-analog, vor und zurück

Befundbriefe von anderen Fachärzten und Kollegen aus dem Krankenhaus sind für Behandlungsplanung und Patientenbetreuung unverzichtbar. Aber muss ein Brief in Zeiten der papierlosen Verwaltung wirklich als Papierdokument und „echter Brief“ übermittelt werden? Dieser Arbeitsgang lässt sich wesentlich einfacher und schlanker gestalten. Der ohnehin in der EDV des Krankenhauses oder Überweisungspraxis digital vorhandene Arztbrief kann ganz einfach online – ähnlich dem Anhang zu einer Email – an eine andere Praxis geschickt werden. Möglich machen das Systeme wie eine GUS-Box oder Fritzfax – elektronische Fax-, die direkt aus dem PC versandt werden und beim Empfänger in digitaler Form ankommen. Ähnlich wie bei der Laboratenübertragung können die eingegangenen Briefe dann direkt in der EDV dem jeweiligen Patienten zugeordnet werden. So erübrigt sich das zeitaufwendige Einscannen des analogen Papierbriefs. Damit es funktioniert, ist es wichtig, kooperierende Krankenhäuser und Praxen zu bitten, den Befundbrief zu faxen und nicht zu schicken (es muss dort kein elektronisches Fax vorhanden sein).. Er läuft dann automatisch im Postfach der EDV auf. Übrigens: Fremdbefunde müssen nicht in Papierform aufbewahrt, sondern können vom Empfänger „lustvoll“ geschreddert werden. Die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gelten nur für selbst erhobene Befunde.

Wenn die EDV einmal abstürzt ...

Auf die Papierkartei können wir nicht verzichten. Denn was passiert, wenn plötzlich wegen eines EDV-Crashes alle Daten verschwunden sind? Sagen Sie einmal ganz ehrlich: Wie oft hatten Sie schon einen EDV-Supergau? Und wenn: Bei regelmäßiger Datensicherung – täglich, wöchentlich, monatlich – geht allenfalls die Arbeit eines Tages verloren. Diese lässt sich rekonstruieren. Rechtfertigt das aber eine zeitaufwendige Doppeldokumentation – Kartei plus EDV - als „Beschäftigungstherapie“ für Arzt und Helferinnen? Bei näherem Hinsehen wohl kaum. Denn das Ziehen, Transportieren und Einsortieren der Papierkartei ist zeitaufwendig und in Zeiten der EDV-gestützten Dokumentation eigentlich ein alter Zopf, der als Relikt aus vergangenen Zeiten schleunigst abgeschnitten gehört. Was ist aber mit dem „Killerargument“ vieler Ärzte: In der Kartei dokumentiere ich Dinge, die nicht jeder lesen soll? Auch bietet die Praxis-EDV die Möglichkeit, über einen Password-Schutz bestimmte Daten in der Dokumentation von den neugierigen Augen Dritter zu schützen. Ein anders Totschlagargument lässt sich allerdings nicht so leicht entkräften: Die EDV-Dokumentation dauert länger! Das stimmt - zumindest in der Umstellungsphase und auch dann, wenn das Team im Zehnfingerschreiben und in den EDV-Programmen nicht fit ist. Die Lösung hier: Schulung und Üben – und zwar am besten vor der Komplettumstellung auf die EDV-Dokumentation!



Wir machen den Termin beim Facharzt gern für Sie!

Service und zugewandtes Arbeiten sind gerade im Dienstleistungsunternehmen Praxis zunehmend wichtig. Service bedeutet aber nicht, dass Sie den Patienten alle Arbeiten abnehmen und alles in einer Art Komplettpaket im Sinne von „All inclusive“ für ihn regeln. Wenn Sie für Patienten, bei denen Ihnen eine schnelle Abklärung der Diagnose wichtig ist, eine Terminvereinbarung beim Kollegen übernehmen, ist das vollkommen in Ordnung. Diesen Service aber allen Patienten anzubieten, nährt seitens der Patienten eine hohe Anspruchs- und Erwartungshaltung und führt dazu, dass Ihre Praxis für den Patienten „überfunktioniert“. Wenn das Besondere – wie z. B. das Engagement für einen schnellen Termin - zur Lieb geworden und selbst-verständlichen Gewohnheit wird, entwerten Sie damit auch Ihre eigene Arbeit. Aus einem gut gemeinten Service wird ein eingeforderter Anspruch mit dem Effekt, dass Ihre Patienten immer weniger Eigenverantwortung übernehmen und sich gern – das besondere Verwöhnaroma Ihrer Praxis genießend – von Ihnen und Ihrem Team „managen“ lassen. Dass das zeit- und damit auch kostenintensiv, aber wenig umsatzträchtig ist, versteht sich eigentlich von selbst.

Ich brauch mal eben ein Rezept!

Spontane Rezeptbestellungen – der Patient kommt in die Praxis, übermittelt seine Medikamentenwünsche und wartet auf das Ausstellen des Rezepts – sind in vielen Praxen immer noch an der Tagesordnung. Viele Menschen in der Praxis verursachen allein schon durch ihr Dasein Stress für das Team. Zumal die Rezeptpatienten aus Angst, vergessen zu werden, immer wieder nach der Erledigung ihres Anliegens fragen und so häufig auch die Patientenannahme an der Rezeption „stören“. Warum bieten Sie Ihren Patienten nicht an, das Rezepte und Überweisungen einfach per Email, Fax oder ein Rezepttelefon zu bestellen? Auch ein Bestellschein, der mit dem Rezept mitgegeben wird und dann einfach in den Praxisbriefkasten eingeworfen werden kann, hat sich in vielen Praxen bewährt. Hier tragen die Patienten ihre Medikamente und Überweisungswünsche – bitte auf gut leserliche Schrift hinweisen – ein und das Team kann die Bestellungen dann in den Sprechstundefreien Zeiten en bloque abarbeiten. Ein weiterer Vorteil: Der Arzt wird für die Unterschrift nicht während der laufenden Sprechstunde gestört. Wichtig: Die richtige Instruktion der Patienten – am besten mündlich und schriftlich. Rezepte, die vormittags bestellt werden, liegen am Nachmittag an der Rezeption bereit. Bestellungen vom Nachmittag können am nächsten Vormittag abgeholt werden.



Verwaltungsvereinfachung nach dem CF-Prinzip

Wenn Sie und Ihr Team also zunehmend unter Zeitdruck und Verwaltungsstress leiden, sollten Sie sich fragen: Was müssen wir tun, was wollen wir tun und was können wir tun? Alles das, was Cash und Fun macht, sollte oberste Priorität haben. Arbeiten, die nur kosten und nichts bringen, sollten sie möglichst reduzieren oder auf deren Verursacher delegieren. Bei den Krankenkassenanfragen geht das nur begrenzt – aber hier gilt: Nicht alles muss sofort erledigt werden. Was die Probleme von Patienten anbelangt, bedenken Sie bitte: Manchmal ist Zurückhaltung besser als das Lösen von Problemen anderer. Wenn Sie sich um die Angelegenheit von 1000 Menschen kümmern, bleibt Ihnen keine Zeit für das Wesentliche: Nämlich eine gute medizinische Behandlung. Wenn jeder zunächst das erledigt, was er selbst regeln kann, profitieren alle: Sie und Ihr Team reduzieren effizient fremdbestimmte Bürokratie, der Patient gewinnt an Selbstbestimmung und Eigenverantwortung. Ein im besten Sinne des Wortes mündiger Patient ist somit ein Gewinn für jede Praxis.

Unsere Autorin: *Annette Kruse-Keirath*
Geschäftsführende Gesellschafterin
Kruse-Keirath-Consulting GmbH
Iburgweg 8
48429 Rheine
www.kruse-keirath.de