

Der Kassenarzt



MIT KV ABRECHNUNG

Gutachten 2005

„Koordination und Qualität im Gesundheitswesen“

Gesundheitswesen

Was bringt die Zukunft?

KEINE „KOSTENEXPLOSION“ IN DEUTSCHLAND +++ KLINISCHE STUDIEN – ATTRAKTIV ...

Periphere Nervenschäden



Alkoholische Polyneuropathie



Diabetische Polyneuropathie



Keltican N
Uridin Cytidin®

Bausteine zur Regeneration geschädigter Nervenleitungen

HWS-Syndrom
Lumbago und Ischias-Syndrom

Keltican® N das physiologisch aktive Neurotropikum
Zusammensetzung: Eine Kapsel (Ampulle mit Trockensubstanz) enthält: Arzneilich wirksame Bestandteile: Cytidin-5'-monophosphat-Dinatriumsalz-Dihydrat 2,5 (5,0) mg, Uridin-5'-monophosphat-Dinatriumsalz 0,95 (1,885) mg entsprechend 0,63 (1,25) mg Uridin. Sonstige Bestandteile: Kapsel: Natriumcitrat-Dihydrat, wasserfreie Citronensäure, Magnesiumstearat, hoch disperses Siliciumdioxid, Mannitol, Gelatine, Farbstoffe E 110, E 171. Trockensubstanz: Mannitol. Eine Ampulle mit Lösungsmittel enthält: Lidocainhydrochlorid 20,0 mg, Wasser für Injektionszwecke (Ph. Eur. II) ad 2 ml. Weiterer Bestandteil: Natriumchlorid.
Anwendungsgebiete: Zur unterstützenden Behandlung von Neuritiden und Myopathien, z. B. Wurzelneuritiden, Zervikalsyndrom, Schulter-Arm-Syndrom, Ischialgie, Lumbago, Interkostalneuralgie, Trigeminusneuralgie, diabetische Polyneuritis, Alkohol-Polyneuritis, andere toxische Polyneuritiden, Zustände nach Bandscheibenoperationen mit anhaltendem Wurzelreizsyndrom, Herpes zoster.
Gegenanzeigen: Bei parenteraler Anwendung Überempfindlichkeit gegen Lidocain und andere Lokalanästhetika vom Amid-Typ. Trotz der geringen Lidocain-Dosis sollte die parenterale Anwendung von Keltican N bei Patienten mit schweren Überleitungsstörungen und akut dekompensierter Herzinsuffizienz mit Vorsicht erfolgen.
Darreichungsformen und Packungsgrößen: Keltican N Kapseln: OP mit 20 Kapseln N1; OP mit 50 Kapseln N2; OP mit 100 Kapseln N3. Keltican N Ampullen: OP mit 5 Ampullen Trockensubstanz und 5 Ampullen Lösungsmittel N1. Anstaltspackungen.
Trommsdorff GmbH & Co. KG Arzneimittel
52475 Aisdorf.
Stand der Informationen: Januar 2002

www.rueckeninformation.de



Aufgaben, Befugnisse und Verantwortung übertragen

Delegationskompetenz für Ärzte

Perfektionismus und mangelndes Vertrauen in die Fähigkeiten der Assistentinnen – dies sind zwei entscheidende Gründe, warum viele Ärzte das Führungsinstrument „Delegation“ viel zu selten einsetzen. Richtig eingesetzt führt die Delegation jedoch zur Leistungssteigerung des Praxisteam und zur Entlastung des Arztes.



Quelle: BilderBox

Damit Sie nicht unterm Aktenberg ersticken, müssen auch Sie lernen ...

» Die Delegation hat mit vielen Vorurteilen zu kämpfen. Die Mitarbeiterinnen glauben, sie diene der Kontrolle und der Abschiebung unliebsamer Aufgaben, die der Arzt selbst nicht leisten möchte. Dieser wiederum ist der Meinung, die Delegation erfordere Führungswissen, über das er nicht verfügt. Ein weiteres, oft gehörtes Argument: „Die Patienten erwarten, dass ich die Beratungsgespräche zu den individuellen Gesundheitsleistungen selbst führe.“ Der Arzt befürchtet, in den Augen der Patienten einen Kompetenzverlust zu erleiden. Die Folge solch tief verwurzelter Überzeugungen: Der Arzt glaubt,

„alles“ selbst machen zu müssen und vergibt die Möglichkeit, die enormen Vorteile der Delegation zu nutzen.

Patientenorientierung und Arbeitsentlastung: Durch die Übertragung von Aufgaben gewinnt der Arzt mehr Zeit für das Wesentliche. Das Patientengespräch und die Behandlung. Indem er Routineaufgaben wie etwa verwaltungstechnische und organisatorische Aufgaben, aber auch Patientenberatungsgespräche auf das Praxisteam überträgt, kann er sich intensiver um sein eigentliches „Geschäft“ kümmern.

Mitarbeitermotivation: Die Assistentinnen, an die Tätigkeiten delegiert werden, fühlen sich ernst genommen und empfinden es als einen Schritt der persönlichen Weiter- und Karriereentwicklung. Oft belohnen sie dies mit mehr Engagement. Delegation trägt so zu Leistungssteigerungen der gesamten Praxis bei.

DIE FÜNF DELEGATIONSSPIELREGELN

Damit der Arzt diese Vorteile nutzen kann, ist ein professionelles Delegationsverhalten notwendig. Was aber heißt das konkret? Der Arzt sollte die fünf Delegationsspielregeln beachten und dafür Sorge tragen, dass er nicht nur die Aufgabe delegiert, sondern zudem die Befugnisse, die die Mitarbeiterin benötigt, um sie eigenständig zu bewältigen – und auch die Verantwortung. Es genügt nicht, der Mitarbeiterin etwa die Aktenverwaltung zu überlassen. Sie muss auch die Befugnis erhalten, bei Problemen die Kolleginnen, ja selbst den Arzt als Informationsquellen nutzen zu können und die Kommunikation mit

den Krankenkassen eigenständig vorzunehmen. Selbstverständlich trägt sie die Verantwortung für den reibungslosen Ablauf der Verwaltungsarbeit. Der Arzt minimiert durch die Vollständigkeit der Aufgabenübertragung die Gefahr der „Rückdelegation“. Er findet die Aufgabe dann unerledigt auf seinem Schreibtisch wieder.

DELEGATIONSREIFEGRAD ODER ÜBERFORDERUNG?

Die zweite Grundregel lautet: Der Arzt muss überlegen, wem er welche Aufgaben nach Bedarf oder dauerhaft übertragen kann. Dazu fertigt er eine Liste an, in der er die Aufgaben notiert, die nur er erledigen kann und schließlich die Tätigkeiten, die auch Mitarbeiterinnen übernehmen können. Noch wichtiger ist die Frage, welche Assistentinnen in der



Quelle: BilderBox

... Aufgaben zu delegieren und Verantwortung abzugeben

Lage sind, zusätzliche Aufgabengebiete zu übernehmen. Dabei spielen der Delegationsreifeegrad und die konkreten Fähigkeiten eine Rolle: Nicht jede Assis-



Je mehr Befugnisse, Kompetenzen und Verantwortung Ihre Assistentin dauerhaft übernehmen kann, desto freier sind Sie für Ihre eigentliche Tätigkeit als „behandelnder“ Arzt

Assistentin ist qualifiziert genug, zusätzliche Arbeiten zu übernehmen. Schnell droht dann die Überforderung. Der neue Auftrag darf sie andererseits auch nicht unterfordern, ansonsten wird sie vermuten, der Chef habe nur Aufgaben loswerden wollen, die ihm selbst zu lästig sind.

Wer anspruchsvollere Tätigkeiten delegieren will, sollte bereit sein, den Qualifikationsstand einer Assistentin zu erhöhen, etwa durch eine Weiterbildungsmaßnahme oder Zusatzausbildung zur Patientenberaterin. Diese kann dann einem Patienten verschiedene Behandlungskonzepte oder die Vorteile einer Selbstzahlerleistung erläutern, also aktiv zu den individuellen Gesundheitsleistungen Beratungsgespräche durchführen.

IM FEEDBACKGESPRÄCH ZIELSETZUNG ÜBERPRÜFEN

Die nächste Grundregel betrifft die Kontrollfunktion des Arztes. Damit ist allerdings nicht eine Überwachung mit der Absicht gemeint, die Assistentin zu gängeln. Der Arzt prüft im Feedbackgespräch mit der Mitarbeiterin vielmehr, ob die mit der Delegation verbundenen Zielsetzungen erreicht wurden, wie sie vorankommt und ob sie Hilfe benötigt. Es werden Fortschritte lobend anerkannt, Probleme diskutiert und offene Fragen angesprochen. Die vierte Grundregel hebt darauf ab, dass alle Beteiligten die Delegationsspielregeln und die konkrete Vorgehensweise kennen. Dies

kann der Arzt in einem Einweisungsgespräch mit den Assistentinnen klären.

DIE W-ASPEKTE

Die fünfte und letzte Grundregel betrifft das eigentliche Delegationsgespräch. Hier bringt der Arzt die wichtigen W-Aspekte zur Sprache, die helfen sollen, dass die Mitarbeiterin den neuen Auftrag versteht und nachvollziehen kann. Die Übernahme der Aufgabe, Befugnisse und Verantwortung wird eindeutig kommuniziert:

- » Was soll die Mitarbeiterin warum, wie, womit und bis wann tun?
- » Welche Kompetenzen übernimmt sie, wie ist die Verantwortung geregelt?

» Des Weiteren wird besprochen, welche Ziele und Ergebnisse erreicht werden sollen, welche Umsetzungsschritte geplant und welche Kontrolltermine und Feedbackgespräche vorgesehen sind.

» Von wem erhält die Assistentin Unterstützung und welche Hilfsmittel kann sie nutzen?

» Zudem begründet der Arzt der Mitarbeiterin, warum er gerade sie für geeignet hält, die Tätigkeit zu übernehmen. Doch führen diese Grundsätze nicht letztendlich dazu, dass der Arzt zusätzlichen Arbeitsaufwand auf sich nehmen muss? Zu Beginn wahrscheinlich schon, aber wenn der Delegationsprozess erst einmal zum festen Bestandteil des Praxismanagements und der Mitarbeiterführung gehört, fällt die zeitliche Gewinn-Verlust-Rechnung zu seinen Gunsten aus, insbesondere dann, wenn er

» sich die Einstellung erarbeitet, dass in einer arbeitsteiligen Arbeitswelt die Fähigkeit zur Delegation zu den unverzichtbaren Führungskompetenzen gehört, und

» weiß, dass Delegationsprozesse gelingen, sobald neben der Aufgabenerfüllung die persönliche Weiterentwicklung der Assistentin angestrebt wird, der der Arzt schließlich immer anspruchsvollere Aufgaben übertragen kann.

Alfred Lange (Praxiscoach)

Informationen: a.lange@medicen.de,
www.medicen.de

SO DELEGIEREN SIE RICHTIG:

Regel 1: Delegieren Sie Aufgaben vollständig und möglichst dauerhaft: Ihre Assistentin erhält die Befugnisse, Kompetenzen und Verantwortung, die Aufgabe eigenständig und eigenverantwortlich zu bearbeiten.

Regel 2: Stellen Sie fest, welche Aufgaben Sie wem übertragen können und berücksichtigen Sie dabei den Delegationsreifegrad und die Qualifikationen Ihrer Mitarbeiter.

Regel 3: Kontrollieren Sie die Aufgabenerfüllung und bieten Sie Hilfestellung an.

Regel 4: Kommunizieren Sie die Delegationsspielregeln in einem Einweisungsgespräch.

Regel 5: Stellen Sie im Delegationsgespräch die Besprechung der W-Aspekte in den Mittelpunkt.