

So gestalten Sie eine Praxis zum Wohlfühlen

Schritt 1: Blick durchs Patientenauge

Ihre Fragen zur Abrechnung und zur wirtschaftlichen Praxisführung beantwortet unser Experte Helmut Walbert, Würzburg.



Telefon:
0 93 1 / 2 99 85 94

Jeden Dienstag,
13 bis 15 Uhr

E-Mail:
w@lbert.info

Dr. M. R., Allgemeinärztin, Nordrhein: Wir möchten den Patientinnen und Patienten während ihrer kurzen Zeit in unserer großen Praxis Wohlbefinden bieten. Haben Sie da ein paar Tipps?

MMW-Experte Walbert: Betreten Sie mal mit den Augen des Patienten die Praxis! Wie werden Sie empfangen? Werden sie – auch wenn die MFA gerade telefoniert oder beschäftigt ist – zumindest mit einem Begrüßungsnicken oder gar mit einem Lächeln zur Kenntnis genommen. Ist die Diskretion bei der Anmeldung gewahrt?

Gehen Sie zu Wartezimmer und Garderobe: Wie wirkt der Warteraum auf Sie? Würden Sie sich auch auf den letzten freien Platz noch gern setzen? Ist die Garderobe groß genug? Gibt es einen Spiegel, eine Hutablage? Hat der Patient seine Kleidung im Blick? Sind die Zeitschriften, Auslagen, Informationen aktuell und sauber? Passen ausliegende Informationen zum Leistungsspektrum? Sind die angebotenen Zeitschriften für die Praxisklientel interessant? Gibt es Lesestoff und Spielzeug für Kinder?

Nun geht es ins Sprechzimmer! Gibt es passende Sitzgelegenheiten, eventuell mit Armlehne, auch für Begleitpersonen? Kleiderhaken, Kleiderbügel, Spiegel, Schuhlöfler mit langem Griff?

Dies nur einige Tipps für das Wohlfühlambiente. Bitten Sie auch Mitarbeitenden, die Praxis zu be-

gehen, eventuell mit einer Checkliste. Machen Sie eine Teamsitzung und setzen Sie umgehend die gewonnenen Ergebnisse um! Die Patienten werden es positiv zur Kenntnis nehmen – ebenso wie das Team und die Ärztinnen und Ärzte!



Helmut Walbert
Allgemeinarzt,
Medizinjournalist
und Betriebswirt
Medizin



Sie sind freundlich empfangen worden!

Vom D-Arzt kommen die Verunfallten nicht mehr zurück

Dr. I. F., Allgemeinarzt, Baden-Württemberg: Ich habe mich bei einer Schule und einigen kleinen Betrieben in der Nähe als „Erstversorger“ für Unfälle angeboten. Ich habe aber eine Vorstellungspflicht beim Durchgangsarzt. Von dort kommen selbst Kleinstunfälle nicht zur Weiterbehandlung zurück. Was kann ich tun?

MMW-Experte Walbert: Grundlage für die Behandlung ist der Vertrag Ärzte/

Unfallversicherungsträger (www.kbv.de/html/uv.php) und die UV-GOÄ. Unterschieden wird zwischen allgemeiner und besonderer Heilbehandlung. Zu ersterer zählt die ärztliche Versorgung ohne besonderen personellen oder apparativ-technischen Aufwand, also auch die Erstversorgung durch Ärzte ohne spezifische unfallmedizinische Qualifikation.

Eine Vorstellungspflicht beim D-Arzt besteht, wenn über den Unfalltag hinaus

Arbeits- oder Schulunfähigkeit besteht oder wenn der Verunfallte voraussichtlich mehr als eine Woche lang behandlungsbedürftig sein wird.

Stellt der D-Arzt die Notwendigkeit einer allgemeinen Heilbehandlung fest, überweist er den Patienten an dessen behandelnden Arzt. Die gezielte Weiterleitung an einen entsprechend kooperativen D-Arzt dürfte somit eine „Rücküberweisung“ sicherstellen.