

Selbstzahlerleistungen in der Hausarztpraxis

IGeL seriös anbieten

Viele Praxisteams tun sich noch schwer damit, individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) anzubieten. Sie genieren sich, weil sie den Patienten nicht direkt „das Geld aus der Tasche ziehen“ wollen – und vergeben damit eine wertvolle Chance, für mehr Umsatz und eine Aufwertung der Praxis zu sorgen. „Mit diesen Hemmungen soll endlich Schluß sein!“, sagten sich daher zahlreiche Ärzte und Helferinnen und sammelten auf dem *practica*-Seminar „Anbieten statt Andrehen: Motivationsschub für IGeL-Leistungen als Zusatzangebot“ eifrig Tips, wie sie IGeL künftig erfolgreicher an den Mann oder die Frau bringen.

Von Akupunktur, Aufbaukuren und Anti Aging über Sauerstofftherapie bis hin zu Tauchsportuntersuchungen: Die Liste zusätzlicher Einnahmemöglichkeiten aus Selbstzahlerleistungen ist lang. Mindestens ebenso umfangreich ist auch die Zahl der Gründe, die Ärzte und Helferinnen daran hindern, sie hemmungslos anzubieten. „Ich habe mich bislang vor IGeL gedrückt, weil ich nicht weiß, worauf ich mich konzentrieren soll, und weil ich auch unsicher bin, wie ich sie ‚verkaufen‘ soll“, bekennt ein Teilnehmer. Andere haben „ein schlechtes Gewissen, der Oma mit wenig Rente den letzten Euro abzuknöpfen“ oder „Angst vor Ablehnung und vor dem Eindruck, es gehe nur ums Geld“. Wieder andere nennen als Hemmnisse Widerstände von Kollegen und aus dem Praxisteam oder Organisationsschwierigkeiten im Praxisalltag.



Foto: practica

Formulierungshilfen gemeinsam erarbeiten: Wie biete ich IGeL möglichst unaufdringlich an?

practica 2006 Bad Orb

Ute Jürgens
Diplom-Pädagogin,
Kommunikationstrainerin

28865 Lilienthal

Kurs Nr. 104:

Anbieten statt Andrehen: Motivationsschub für IGeL-Leistungen als Zusatzangebot



Die eigene Einstellung macht's!

„Ich fühle einen größeren Druck, daß die Leistung helfen muß, wenn der Patient sie selbst bezahlt hat“, gesteht eine Ärztin. „Sie haben aber auch bei der Kassenleistung keine Garantie, daß sie wirkt“, wendet Seminarleiterin Ute Jürgens ein. „Wichtig ist, daß Sie als Arzt hinter der IGeL stehen, sie für den Patienten paßt und sie ihn umfassend aufgeklärt haben.“

Vom medizinischen Nutzen einer Leistung überzeugt zu sein, ist auf dem Weg zum „IGeL-Profi“ also erst die halbe Miete: „Die Patienten sind es nicht gewohnt, für Gesundheit Geld auszugeben, und fragen nur sehr selten von sich aus nach zusätzlichen Behandlungsoptionen“, klagt eine Allgemeinärztin, die bereits „IGeL“. Aber warum bringt sie die Leistungen nicht ins Gespräch? „Wir sind doch alle keine Verkäufer“, zeigt sich die Ärztin skeptisch. „Aber das können Sie lernen“, ermutigt Jürgens: „Z. B. indem Sie sich als erstes mit den eigenen Hemmnissen auseinandersetzen und das alte Arztbild des selbstlosen Helfers in Frage stellen. IGeL heißt nämlich nicht, eine Notlage auszunutzen, sondern bedeutet, – kostenpflichtig – Hilfe anzubieten. Aber auch für die Kassenleistung muß der Patient bezahlen – wenn auch nur indirekt!“

Das Team überzeugen

Die Patienten in puncto IGeL auf den Geschmack zu bringen, fällt um so leichter, wenn das gesamte Team an einem Strang zieht. Dann kommen Patienten, die sich generell für solche Leistungen interessieren, mit ihren Wünschen auch leichter zum Arzt durch. Voraussetzung ist allerdings, daß sich der Arzt zunächst mit



Foto: practica

Üben in der Gruppe: Wie wirken Worte und Körpersprache im Patientengespräch?

möglichen Bedenken seiner Helferinnen auseinandersetzt und sie umfassend über die Indikation, die Durchführung und den Nutzen einer Leistung informiert. Überzeugungshilfe leistet dabei z. B. ein „Probelauf“ mit dem Team. Auch die Aufgabenverteilung ist rechtzeitig zu klären, z. B. eine Helferin zu bestimmen, die für die Abrechnung zuständig ist. „Vielleicht können wir die Mitarbeiterinnen so auch motivieren, sich eine IGeL-Qualifikation anzueignen“, überlegt ein Praxisinhaber.

Patienten freundlich-offensiv ansprechen

Hat sich die gesamte Praxis schließlich für ein bestimmtes Angebot entschieden, sollte sie den Patienten geeignetes Informationsmaterial an die Hand geben, z. B. im Wartezimmer auslegen oder an der Anmeldung aushändigen. Dann hat der Patient die Möglichkeit, sich zuerst unverbindlich selbst zu informieren.

Aber auch der Arzt sollte die Patienten, für die seiner Meinung nach eine IGeL geeignet ist bzw. die von sich aus Interesse zeigen, in der Sprechstunde immer wieder auf das Angebot hinweisen und sie umfassend und ehrlich beraten. „Arbeiten Sie mit klaren positiv formulierten Aussagen und bildhaften Darstellungen“, empfiehlt Jürgens. Auch die Körpersprache ist wichtig: Denn wer selbstbewußt, freundlich und sicher auftritt, wirkt überzeugender. Eine zugewandte Sitzhaltung und ein aufmerksamer Gesichtsausdruck tragen

So können Sie Ihr IGeL-Angebot zur Sprache bringen:

- Haben Sie schon im Wartezimmer unsere Broschüren zu ... gesehen?
- ... ist für Sie sinnvoll, da ... Aber Ulla zahlt nicht...
- Ergänzend zu den Kassenleistungen/ Auf privater Basis können wir Ihnen ... anbieten.
- Die Leistungen der Krankenkasse sind am Ende, trotzdem besteht noch die Möglichkeit einer...
- Wenn Sie weiterhin Beschwerden haben, besteht noch die Möglichkeit...
- Es gibt alternative Behandlungsmöglichkeiten für Sie, die Sie selbst zahlen müssen...
- Ich biete Ihnen zur weiteren Abklärung ... an.
- Bevor Sie ..., sollten wir noch einen Sportcheck machen.
- Damit Sie in bezug auf ... auf der sicheren Seite stehen, kann ich Ihnen unseren besonderen Service ... anbieten.

dazu bei, daß der Patient sich angenommen fühlt. Der Arzt sollte aber nicht nur auf die eigene Körpersprache achten, sondern auch auf die mimischen, gestischen und verbalen Reaktionen des Gegenüber eingehen, nach seinen Bedenken fragen oder ihn ermutigen, Fragen zu stellen. Wichtig ist es, einen Mittelweg zu finden: nicht zu schnell aufgeben, aber den Pa-

tienten auch nicht unter Druck setzen. „Ein Patentrezept gibt es nicht. Verlassen Sie sich auf Ihre Intuition und haken Sie ruhig mal ein“, rät die Kommunikationstrainerin. „Fragen Sie einen Patienten, der das Angebot zu teuer findet z. B., womit er den Preis vergleicht.“ Wünscht er sich Entscheidungszeit oder sagt er „Nein“, ist das in Ordnung. „Das hat nichts mit Ihrer Kompetenz als Arzt zu tun“, erklärt Jürgens. Eine Teilnehmerin pflichtet ihr bei: „Auch wir kaufen ja nicht nur ein, weil wir etwas brauchen. Es kommt z. B. auch auf die Tageslaune an.“

Wer im Patientengespräch glaubwürdig wirken möchte, sollte das Wörtchen „eigentlich“ und Konjunktiv-Formulierungen vermeiden!

Zeit + Zuwendung = Mehrwert

War das Gespräch erfolgreich und möchte der Patient eine IGeL in Anspruch nehmen, muß er unter juristischen Gesichtspunkten vorher unbedingt eine Selbstzahlervereinbarung unterschreiben – aus praxisorganisatorischer Sicht sogar am besten noch vor der Terminvergabe (vgl. *Der Allgemeinarzt* 19/2006, S. 40). Bei den Terminen verfolgen die Praxen unterschiedliche Strategien. Es scheint sich aber bewährt zu haben, bestimmte Zeiten für IGeL-Sprechstunden freizuhalten: Durch das Gefühl, „der Arzt ist ganz für mich allein da“, bekommen diese Termine „Mehrwert“ für den Patienten. Er kann in Ruhe Fragen stellen, bekommt umfassende Antworten und wird nicht schnell wieder „hinausgeschoben“. Nach Abschluß der Therapie(einheiten) sollten Arzt und Patient gemeinsam den Behandlungserfolg besprechen und bewerten. Mit wenig Aufwand läßt sich auch das Umfeld attraktiv gestalten: Der Arzt ist anders gekleidet und sein Schreibtisch besonders ordentlich, es duftet angenehm und leise Musik ertönt. „Der Wellness-Faktor ist bei uns ganz entscheidend“, bestätigt eine Helferin, deren Praxis mit einem neuen Ultraschallgerät v. a. Check-ups für junge Leute anbietet: „Es steht nicht in einem Sprechzimmer, sondern in einem separaten Raum mit Duftbrunnen.“ ■