

## Zusammenarbeit mit Hausärzten: Darauf sollten Sie achten

Eine der wichtigsten „**Neukunden-Quellen**“ für Ihren ambulanten Pflegedienst sind die niedergelassenen Vertragsärzte. Daher sollte es Ihr Ziel sein, ein **professionelles und partnerschaftliches Verhältnis** zu den Ärzten aufzubauen. Doch nicht nur die Neukundengewinnung ist ein wesentlicher **positiver Aspekt** für eine Zusammenarbeit zwischen Pflegedienst und Vertragsarzt, sondern auch

- ▶ eine **Verbesserung** des Verordnungswesens,
- ▶ eine **Optimierung** der Kommunikation,
- ▶ die **Installation** eines Berichtswesens,
- ▶ die **Koordination** der gemeinsamen Patientenversorgung
- ▶ sowie die gegenseitige **Unterstützung**.

**Auch die Ärzte haben Vorteile: Sie können helfen, das Budget zu entlasten**  
Viele Ärzte sind genervt, wenn sie

immer wieder neue Verordnungen ausstellen müssen. Dabei können auch viele der vorgenannten positiven Aspekte für den Arzt von großem Interesse sein. Denn für den Arzt können sich durch eine Kooperation noch weitere Vorteile ergeben wie z. B. die **Entlastung seines Budgets**, denn die meisten Ärzte liegen über ihrem Budget. **Beispiel:** Viele Ärzte machen Hausbesuche, um bestimmte Vitalzeichen ihrer Patienten zu erheben, die sie nicht (mehr) abrechnen können. Diese Aufgabe könnte der Pflegedienst übernehmen. **Tipp:** Weitere Beispiele finden Sie in der untenstehenden Übersicht.

### Die Vorteile einer professionellen Zusammenarbeit sind häufig nicht bekannt

Bestimmt sind auch Ihnen oben genannte Punkte bewusst, nicht aber den Ärzten. Viele Ärzte wissen noch nicht ein-

mal, dass die **Verordnung über häusliche Krankenpflege 1-mal pro Quartal** für den Arzt eine **abrechnungsfähige Leistung** ist. Einige Ärzte glauben sogar, dass Verordnungen das Budget belasten. Daher sollten Sie die Ärzte über die Vorteile einer professionellen Zusammenarbeit informieren.

### Führen Sie Gespräche über eine enge Zusammenarbeit immer persönlich

Ein Gespräch über die Zusammenarbeit oder Kooperation sollten Sie nicht am Telefon führen. Allerdings ist dies das geeignete Mittel um einen **persönlichen Gesprächstermin** zu vereinbaren. Doch häufig ist es schwierig an der Arzthelferin vorbei zu kommen um den Arzt direkt zu sprechen. Doch dies ist grundsätzlich sehr wichtig, da der Termin mit dem Arzt persönlich vereinbart werden sollte. Denn nicht nur der Termin

### Übersicht: Vorteile und Umsetzung Ihrer Zusammenarbeit mit Hausärzten

Motive für enge Zusammenarbeit	Beispiel	Umsetzung
Optimierung des Verordnungsmanagements	Oft wissen Ärzte und Helferinnen nicht genau, welche Leistungen verordnungsfähig sind und wie die Verordnung korrekt ausgestellt werden müssen.	Schulung des Arztes und des Praxispersonals anhand der aktuell gültigen Richtlinien zur Verordnung häuslicher Krankenpflege
Bessere Koordination der ärztlichen Versorgung und der ambulanten Pflege	Meist finden zwischen Arzt und Pflegedienst keine geplanten (regelmäßigen) Fallbesprechungen statt.	Regelmäßige Fallbesprechungen (z. B. monatlich), ansonsten bei Bedarf, evtl. abwechselnd in der Praxis und im Pflegedienst
Entlastung des ärztlichen Budgets	Die Ärzte sprechen von so genannten teuren Patienten; diese belasten das ärztliche Budget enorm. Pflegebedürftige Patienten sind oft solche „teuren“ Patienten.	Würde der Arzt, um die Versorgung sicherzustellen, einen Pflegedienst beauftragen, entlastete er sein Budget enorm, hätte weniger Arbeit, ein etwas leereres Wartezimmer und keinerlei wirtschaftliche Nachteile.
Optimierung der Kommunikation (kurz, zielgerichtet und direkt)	Häufig sind Ärzte, auch in dringenden Fällen, nicht direkt erreichbar; zudem wartet der Pflegedienst häufig lange oder sogar vergeblich auf einen Rückruf.	Man verpflichtet sich gegenseitig bei entsprechender Wichtigkeit zu einer direkten Erreichbarkeit, z. B. Handy.
Synergie zwischen Arzt und Pflegedienst in der Patientenversorgung (Präsentation als Einheit)	Manchmal findet keine für Dritte sichtbare Zusammenarbeit zwischen Arzt und Pflegedienst statt. In einigen Fällen präsentieren sich Arzt und Pflegedienst sogar als uneinig.	Darstellung nach außen als „ein“ Versorgungsteam. Dadurch entsteht bei den Patienten ein enormes Vertrauen, sowohl in den Arzt als auch in den Pflegedienst.
Leben des Systems „ambulant vor stationär“, gezielte Abgrenzung zum Krankenhaus (Patienten verbleiben kürzer in stationärer und länger in der ambulanten Versorgung)	Oft könnten Krankenhausaufenthalte vermieden werden, wenn den Ärzten das komplette Leistungsspektrum eines Pflegedienstes bekannt wäre.	Durch optimale Kommunikation und Abstimmung untereinander, genaue Kenntnisse des Leistungsbereichs kann vielen Patienten der Weg ins Krankenhaus erspart bleiben
wirtschaftliche Interessen des Arztes	s. oben (Budget- und Arbeitsentlastung)	s. oben (Budget- und Arbeitsentlastung)

**Tipp:** Arbeiten Sie alle Vorteile und Ihre Vorstellungen der Umsetzung dazu in einem Skript aus. Übergeben Sie dieses Skript auch dem Arzt.

selbst ist wichtig, sondern auch die Vorbereitung, denn auch der Arzt sollte sich auch auf den Termin vorbereiten können.

### **Machen Sie den Arzt neugierig auf die Zusammenarbeit**

Wenn Sie den Arzt erreicht haben, wird dieser auch neugierig sein, und er wird Sie bestimmt fragen, ob das Thema nicht telefonisch besprochen werden kann. Sagen Sie ihm, dass:

- ▶ es um mögliche Optimierungen der Zusammenarbeit geht,
- ▶ Sie sich bereits Ihre Gedanken dazu gemacht haben.

Befriedigen Sie auf keinen Fall die Neugierde des Arztes am Telefon, sondern weisen Sie ihn darauf hin, dass Sie oben stehende Punkte in einem persönlichen Gespräch besprechen möchten. Vereinbaren Sie einen Termin, und sagen Sie dem Arzt auch direkt, dass dieses Gespräch ungefähr 30 bis 60 Minuten dauern wird.

**Hinweis:** Bitten Sie den Arzt, sich auch bis zum vereinbarten Gesprächszeitpunkt Gedanken über eine bessere Zusammenarbeit zu machen.

### **So bereiten Sie das Gespräch vor**

Damit Sie den Arzt für eine **enge Zusammenarbeit oder sogar als Kooperationspartner** gewinnen, müssen Sie ihn **von seinen Vorteilen überzeugen**. Sie können fast jeden Menschen für Ihre Zwecke gewinnen, wenn er seinen Vorteil erkennt. Nutzen Sie das Gespräch dazu, die **möglichen Motive des Arztes** zu finden und im Gegenzug die eigenen Wünsche und Anforderungen an eine Partnerschaft zu kommunizieren.

### **Absolut tabu: Provisionen und Gewinnbeteiligungen**

Bieten Sie auf keinen Fall von sich aus irgendwelche Provisionen, Gewinnbeteiligungen oder Ähnliches an. Viele Ärzte interessiert in erster Linie **die Versorgung der Patienten** und sie würden ein solches **Angebot als moralisch bedenklich betrachten**. Stellen Sie viele Fragen, um die Motive des Arztes herauszufinden, und beantworten Sie seine Fragen sachgerecht. Machen Sie sich Notizen, und erstellen Sie daraus ein Gesprächsprotokoll, das Sie dem Arzt im Nachhinein zukommen lassen sollten.

**Wichtig:** Eine enge Zusammenarbeit oder Kooperation muss leben. Daher sind beide Seiten für die Einhaltung von Absprachen und Vereinbarungen verantwortlich. Das gelingt aber nur, wenn die Kommunikation stimmt und aufrechterhalten wird. Daher sollten Sie Ihre Belange mit Ihren Kooperationspartnern besprechen und eine sinnvolle Form der Zusammenarbeit finden. Sie werden sehen, es kann viel verändert und verbessert werden. Meine Erfahrungen mit Kooperationen waren bisher durchweg positiv.

**Hier finden Sie weitere Informationen:** In Ausgabe 14/06 von „pdl.konkret ambulanz“ finden Sie Informationen, wie Sie die Zusammenarbeit mit Arztpraxen verbessern können.

**Der Autor** Ralph Wissgott ist Inhaber einer Unternehmens- und Fachberatung für die ambulante Pflege. Unternehmensberatung Wissgott, Persebecker Str. 47, 44227 Dortmund, <http://www.uw-b.de> – E-Mail: [rw@uw-b.de](mailto:rw@uw-b.de) ●