

Praxismanagement

Beatrixe Hausmann

VIELE HEILPRAKTIKERINNEN VERSTEHEN SICH ALS HEILEND TÄTIG. SIE INVESTIEREN VIEL ZEIT FÜR AUS- UND FORTBILDUNGEN, DIE SIE BEFÄHIGEN, EINE GUTE HEILPRAKTIKERIN ZU SEIN. SEHR WENIGE SEHEN SICH ALS UNTERNEHMERIN. DABEI GEHÖRT PRAXISMANAGEMENT – DAS FÜHREN EINER PRAXIS - ZU UNSEREM BERUFSALLTAG UND WILL EBENSO GELERNT SEIN.

KOSTENPLANUNG

Bevor frau eine Praxis eröffnet, sollte sie eine genaue Kostenplanung durchführen, in der die monatlichen Betriebskosten und die notwendigen Einnahmen errechnet werden. Dabei ist zu beachten, dass frau in nur 50% der Arbeitszeit, in der Arbeit mit der Patientin, den gesamten Gewinn erwirtschaften muss, da das Geld für die Zeiten der Büroarbeiten, Kontaktpflege, Fortbildungen, Regenerationszeiten, Urlaub, Krankheitsfall etc. ja mitverdient werden muss. Hilfe bei der Kostenplanung gibt es im Existenzgründungsseminar (siehe S. 10)

RECHTLICHE VORSCHRIFTEN

Die Praxisräume oder ein Raum in der eigenen Wohnung müssen nach gewissen rechtlichen Vorgaben ausgestattet sein. Leider gibt es keine bundeseinheitlichen Regelungen. Jede Frau muss bei den GesundheitsaufseherInnen ihres Gesundheitsamtes anfragen, welche Bedingungen sie erfüllen muss. Einige Gesundheitsämter verlangen nur bei invasiven Methoden einen wischbaren Fußboden, in einigen Stadtteilen Hamburgs z. B. aber auch bei der Therapierichtung Osteopathie, andere Gesundheitsämter möchten eine Holzversiegelung der Fugen, andere auch Hohlkehlleisten.

Zur Ausstattung gehören auch der Feuerlöscher, Einmalhandtücher und Flüssigseife. Viele Gesundheitsämter schicken GesundheitsberaterInnen zur Begutachtung, die die Praxis abnehmen, einige Gesundheitsämter kommen erst, wenn es Beschwerden gab.

Jede Heilpraktikerin ist verpflichtet, eine Berufshaftpflichtversicherung abzuschließen. In dieser sollten alle Therapieformen angegeben sein. Jede sollte Vergleiche zwischen den Versicherungen anstellen, da Konditionen und Preise sich immer wieder verändern. Alle anderen Versicherungen sind freiwillig. Je nach Lebenssituation empfehle ich auch eine Berufsunfähigkeitsversicherung und eine Unfallversicherung, z.B. bei der Berufsgenossenschaft.

Die Praxis muss beim Gesundheitsamt formlos angemeldet werden. Manche Gesundheitsämter erwarten die Angabe der Therapierichtungen. Solange es keine Angestellten gibt, ist eine Anmeldung bei der Berufsgenossenschaft freiwillig und dient nur statistischen Zwecken. Es besteht keine Pflicht, die Praxis beim Finanzamt anzumelden, aber am Ende des Jahres muss jede Heilpraktikerin eine Einkommensteuererklärung machen, egal ob sie Gewinn erwirtschaftet hat oder nicht.

AUTORIN

Beatrixe Haußmann

Heilpraktikerin
in eigener Praxis
seit 1993,
e-mail:

Info@b-haussmann,
Fax 02841-53559





PRAXISORGANISATION

Bei der Praxisorganisation sollte jede sich entscheiden, welche Struktur ihren Bedürfnissen entspricht.

Feste telefonische Sprechzeiten binden terminlich, kurze telefonische Sprechzeiten z.B. 1mal in der Woche für 30 Minuten, können auch irritieren. Wenn ein Anrufbeantworter angeschlossen wird, ist es günstig den Rückruf anzubieten. Eine Rufumleitung erhöht die Erreichbarkeit. Ob eine auch ihre Handynummer angibt, sollte jede gut überlegen: Ist eine 24 Stunden Erreichbarkeit wirklich gewünscht? Einige Frauen haben die Zusammenarbeit mit Call-Centern ausprobiert. Technisch ist eine Terminabgleichung relativ leicht möglich, wenn das Call-Center mit der gleichen Software arbeitet, z.B. mit dem Programm Outlook-Express, aber es bedeutet auch Vorausplanung und tägliche Abgleichung. Eine eigene Sprechstundenhilfe ist am Anfang nicht nötig, aber mit Patientinnenzunahme kann eine Aushilfe sehr entlastend sein.

Die Terminplanung sollte Pausen/Zeiten der Regeneration berücksichtigen, damit sich nicht Erschöpfung und Ausgebrannt sein einstellen. Gerade am Anfang neigt frau dazu sehr viele Termine zu vereinbaren – Kurse, Vorträge, Seminare, aber was ist, wenn sie alle stattfinden und sich auch noch mehrere neue Patientinnen anmelden? Wie ist es mit der Mittagspause? Gibt es nur den schnellen Gang zum Bäcker oder gibt es Zeit für ein gutes Mittagessen? Gibt es zwischendurch Pausen? Oder wird in der Pause schnell der AB abgehört und schnell ein Joghurt gegessen? Wie lange ist die Arbeitszeit? Eine gute Zeitstruktur ist mit Zunahme der Termine unerlässlich.

Die Behandlungszeiten sollten klar vereinbart sein ebenso wie die Kosten. Eine Preisliste in der Praxis erhöht die Transparenz, dient aber nicht als Ersatz für die individuelle Absprache. Im Rahmen der wirtschaftlichen Aufklärungspflicht (siehe Haußmann, in: LACHESIS Nr. 27, S. 51-54) ist es wichtig, die Patientin genau über die voraussichtlich entstehenden Kosten und die dafür zu erwartenden Leistungen zu informieren, und sich diese Information schriftlich bestätigen zu lassen. Für die Einhaltung der zeitlichen Begrenzung einer Behandlung ist die Heilpraktikerin selbst verantwortlich.

KARTEIKARTENFÜHRUNG

Jeder Patientinnenbesuch muss dokumentiert werden. Auf der Patientinnenkarte, oder Mappe, müssen der Tag des Besuches und die Diagnose festgehalten sein. Das Datum kann bei Kontrollen des Finanzamtes wichtig sein, z.B. Vergleiche der Quittungsbelege. Da Patientinnen das Recht haben, Einsicht in ihre Karteikarte zu nehmen, sollte frau allzu persönliche Anmerkungen in der Dokumentation vermeiden.

Die Karteikarte ist ein Dokument und muss 10 Jahre aufbewahrt werden.

BÜROORGANISATION

Ich bevorzuge ein Ablagesystem in DIN A4-Format, wo die Karten und/oder Informationen in verschiedene Kästen sortiert werden. Es wird nichts mehr abgeheftet, sondern in ein Kladdensystem eingelegt.

Allgemein günstiges Büromaterial gibt es bei der Fa. office-discount. Rezeptblöcke mit dem LACHESIS - Logo gibt es bei der Fa. CEDIP, Postfach 1346, 85731 Ismaning, Tel. 089-9612830.

ABRECHNUNG

Welches Honorar wir für unsere Behandlungen nehmen, steht uns frei. Es sollten aber klare Honorarabsprachen vor Behandlungsbeginn erfolgen.

Die Versicherungen orientieren sich an dem Gebührenverzeichnis für Heilpraktiker (GebüH). Aus diesem Grund wird eine Rechnung für eine Privatversicherte nach den Ziffern aus dem GebüH erstellt. Die Krankenversicherungen erstatten die Kosten sehr unterschiedlich. Z.B. zahlt die Continentale Versicherung, eine von HeilpraktikerInnen gegründete Versicherung, nur den niedrigsten Gebührensatz des Gebührenverzeichnisses. VersicherungsvertreterInnen können oftmals zu diesem Thema keine Auskünfte geben. Über die Eigenarten der verschiedenen Versicherungen sollte jede sich einen Überblick verschaffen, damit es keine falschen Versprechungen und bösen Überraschungen gibt. Letztendlich richtet sich die Erstattung auch immer individuell nach dem jeweiligen Vertrag, den die Patientin mit der Krankenversicherung hat. Auch wenn wir bemüht sind, unseren Patientinnen die Erstattung durch die Krankenversicherungen zu ermöglichen, sollten wir daran denken, dass wir den Vertrag mit der Patientin haben und nicht mit der Krankenversicherung. Die Patientin erklärt sich im Behandlungsvertrag schriftlich mit der Höhe des Honorars der Heilpraktikerin einverstanden, auch wenn sie von der Krankenversicherung nicht alles erstattet bekommt.

Die Bezahlung der Rechnung kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen. Das Honorar kann sofort bar bezahlt werden gegen eine Quittung, die Namen, Datum und Leistung enthalten muss. Die Durchschrift muss für die Steuererklärung aufbewahrt werden.

Eine sachgerechte Rechnungsstellung beinhaltet das Datum, Geburtsdatum der Patientin, Name, Krankenversicherung und die erbrachten Leistungen, als auch Adresse und Unterschrift der Heilpraktikerin. Für die Krankenversicherung sind die Kosten und die Diagnose wichtig, für das Finanzamt nur die Kosten, daher schreiben einige Frauen zwei unterschiedliche Rechnungen.



Eine andere Möglichkeit ist, diese Rechnungsstellung einer Abrechnungsfirma zu überlassen. Der LACHESIS-Verband hat einen Vertrag mit der Firma Medas, die allen Mitfrauen von LACHESIS e.V. den Jahresbeitrag erlässt. Die Rechnungen werden von der Heilpraktikerin vorgeschrieben und an die Fa. Medas gesandt, die sich um alles weitere kümmert, inklusive Mahnungen. Es gibt zwei verschiedene Verträge, die frau mit der Fa. Medas abschließen kann. Einmal zahlt die Fa. Medas die Rechnungsbeträge, nachdem sie sie von den Patientinnen erhalten hat. Ein anderer Vertrag, der natürlich teurer ist, aber bei säumigen Patientinnen durchaus Sinn macht, ermöglicht der Heilpraktikerin den sofortigen Erhalt des Rechnungsbetrages als Vorkasse.

Für viele ist das Schreiben der Rechnungen eine lästige Pflicht. Gerne wird diese Arbeit vor sich her geschoben. Es sei daran erinnert, dass nach zwei Jahren der Rechnungsanspruch verfällt.

BUCHFÜHRUNG

Auch diese ist gut erlernbar. Für Heilpraktikerinnen reicht eine einfache Überschussrechnung (Einnahmen-Ausgaben-Gegenüberstellung).

Ich persönlich arbeite mit einer Excel-Tabelle, mit der die Buchführung leicht durchzuführen ist und frau einen schnellen Überblick erhält. Die Spalten für Bank und Barkasse, für verschiedene Ausgabenposten wie Büromaterial, Portokosten, Telefon, Werbung, etc. sind schnell eingerichtet und ermöglichen eine differenzierte Betrachtung der Ein- und Ausgaben. Es gibt auch verschiedene Buchführungsprogramme, deren Handhabung aber in der Regel schwieriger ist. Wichtig für alle ist, dass alle Belege 10 Jahre aufbewahrt werden müssen. Eine gute Buchführung erspart viel Zeit, frau behält den Überblick und ihre Eigenständigkeit und sie spart Kosten für teure SteuerberaterInnen. Für alle, die dazu Hilfe wünschen, möchte ich auf das Seminar Praxismanagement hinweisen, in dem u.a. die Buchführung erlernt werden kann.

WERBUNG

Ohne Werbung gibt es keine Patientinnen. Welche Werbung den gewünschten Erfolg bringt, ist nicht immer vorhersehbar.

Über den Nutzen von Flyern gibt es unterschiedliche Meinungen. Meine Erfahrung ist, dass sie in den Großstädten bei dem Überangebot von Flyern wenig nutzen. Ich finde sie insgesamt nutzlos, wenn sie nur so im Naturkostladen ausliegen. Bei einer gezielten, persönlichen Abgabe an Frauen, die mich vielleicht auch weiterempfehlen, haben sie einen guten Werbeeffect.

Bei der Gestaltung von Werbematerialien wie Visitenkarten, Anzeigen, Flyer, etc. sind das Heilmittelwerbe-gesetz (HWG) und das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) zu beachten, die zum Schutz vor irreführender Werbung erlassen

wurden. Nach dem Heilmittelwerbe-gesetz dürfen bei der Gestaltung von Flyern keine Abbildungen verwandt werden, die die Heilpraktikerin in der Ausübung ihrer Tätigkeit zeigt (dies ist nur in Fachartikeln erlaubt). Also darf sie für Flyer und Zeitungsartikel z.B. nur im Anmeldebereich oder vor der Haustür fotografiert werden. Es dürfen keine Heilversprechen gemacht und keine Indikationen aufgelistet werden. Die Vorschriften sollten beachtet werden, da Abmahnungen durch andere HeilpraktikerInnen oder Abmahnungsfirmen immer häufiger werden.

Die Werbung in den Gelben Seiten hat sich für mich als erfolgreich herausgestellt. Dazu gibt es aber auch andere Erfahrungen. Der Betrag für einen Eintrag ist zwar ein Festpreis, aber manchmal auch verhandelbar.

Als eine der besten Werbemethoden betrachte ich die persönliche Empfehlung von z.B. anderen Fachfrauen, Ärztinnen, Patientinnen, Apothekerinnen,... Die Werbung über Seminare kann erfolgreich sein, wenn frau sich dort auch als Heilpraktikerin mit eigener Praxis zu erkennen gibt.

Persönliche Karten zu Weihnachten, zum neuen Jahr etc. als Mittel zur Patientinnenpflege sind auch ein gutes Werbemittel. Karten zum Geburtstag sind sehr aufwendig, da sie termingerecht verschickt werden müssen und auch nicht vergessen werden dürfen. Patientinnen können ein Vergessen der Karte sehr persönlich nehmen. Visitenkarten sind sehr wichtig. Eine gute Adresse für günstige Visitenkarten ist: www.print.web.de. Auch hier gilt: Die persönliche Weitergabe der Visitenkarten ist die erfolgreichste Methode, sei es, dass frau sie selbst weitergibt oder eine andere uns persönlich empfiehlt.

Die Werbung in Zeitschriften halte ich für wenig erfolgversprechend, aber vielleicht macht frau hier andere Erfahrungen.

Ich hoffe, es ist mir gelungen, die Lust auf eine gut geführte Praxis zu wecken. ☺

Seminarankündigung

Fit für die Praxis
Praxismanagement
 Termin: 07. - 09.11.2003, Ort: Köln
 Info:
 LACHESIS e.V. Regionalstelle West
 Tel. 0221-5604422