

# **MODERNES ORDINATIONSMANAGEMENT**

Eine Veranstaltungsreihe zur Optimierung der Prozessabläufe  
in den Ordinationen

Wie Sie bis zu 80 % der Kursgebühr refundiert bekommen können:

Achten Sie auf dieses Zeichen:



MODERNES ORDINATIONS  
MANAGEMENT

## **ZIELSETZUNG:**

Patientinnen und Patienten sollen in den oberösterreichischen Praxen möglichst ohne lange Wartezeiten, optimal und zielgerichtet behandelt werden. Deshalb unterstützt die Ärztekammer f. OÖ Ärztinnen und Ärzte in ihren Bemühungen um eine Optimierung der organisatorischen Abläufe und eine Verbesserung des Qualitätsmanagements in den Ordinationen.

## **SYSTEM:**

Je nach Thema besucht das gesamte Ordinationsteam, nur der Arzt/die Ärztin oder nur die Ordinationsgehilfin Fortbildungsveranstaltungen aus der Reihe „Modernes Ordinationsmanagement“.

Für jede absolvierte Fortbildung - unabhängig davon ob alle oder nur einzelnen Module besucht werden - erhält der Arzt/die Ärztin 60 % der Kurskosten refundiert.

Wenn alle sieben Pflichtmodule sowie ein Wahlmodul innerhalb von fünf Jahren absolviert wurden, wird das Zertifikat der Ärztekammer f. OÖ

### **„Modernes Ordinationsmanagement“**

verliehen. Dann werden auch nochmals 20 % Förderung gewährt, sodass die maximale Gesamtförderung schließlich 80 % der bezahlten Kurskosten beträgt.

## **VORAUSSETZUNGEN:**

- ♦ Der Arzt/die Ärztin muss Mitglied der Ärztekammer f. OÖ und Vertragspartner der OÖGKK sein
- ♦ MitarbeiterInnen müssen zum Zeitpunkt der Teilnahme an der Fortbildung in der Praxis tätig und angemeldet sein.
- ♦ Die Fortbildung muss vom Arzt/der Ärztin selbst bezahlt worden sein.
- ♦ Die Fortbildungen müssen von der dafür vorgesehenen Zielgruppe besucht worden sein
- ♦ Die Förderung gilt nur für die umseitig angeführten Module
- ♦ Die Regelung gilt für alle nach dem 1.1.2004 absolvierte Module.

## **ABLAUF**

Der Arzt/die Ärztin bezahlt die Kurskosten zuerst ganz normal an die MedAk. Bis spätestens 6 Monate nach Beendigung des Moduls kann dann um die Förderung bei der Ärztekammer angesucht werden.

## **FÖRDERUNGSANTRAG:**

Die entsprechenden Formulare sind bei der MedAk erhältlich. Diese werden ausgefüllt und an die Ärztekammer geschickt. Mit der Abrechnung der OÖGKK zum spätestens übernächsten Quartal erfolgt dann die Überweisung.

## **INFORMATIONEN UND ABWICKLUNG:**

MedAk - Medizinische Fortbildungsakademie OÖ, Dinghoferstraße 4, 4010 Linz  
Tel. 0732/778371-315, Fax 0732/783660-315, e-mail: info@medak.at

# **Die sieben Pflicht-Module:**

## **Modul 1: Wartezeiten-Management**

TeilnehmerInnen: Das Ordinationsteam  
Zeitraumen: 1-Tagesseminar

Auch in den besten Arztpraxen gibt es etwas, an dem es immer mangelt: Zeit. Umso wichtiger ist es, die verfügbare Zeit so effizient wie möglich zu nutzen.

Zeit ist heutzutage die von allen meist gewünschte Qualität - unser System lässt sie jedoch am wenigsten zu. Ohne Ausnahme sind wir alle vom Management betroffen und müssen - ob wir es wollen oder nicht - ein Interesse an der Qualität von Management haben. Diese Qualität bestimmt die Leistungsfähigkeit aller gesellschaftlichen Organisationen - die Wettbewerbsfähigkeit ebenso wie die Lebensqualität. Gewinnen Sie Zeit für Ihre Patienten und sich selbst.

## **Modul 2: Erfolg durch Qualität bzw. angewandtes Qualitätsmanagement**

TeilnehmerInnen: Das Ordinationsteam  
Zeitraumen: 8 Abende

In Ordinationen ist ein gelebtes QM-System oft schon vorhanden. Eine Weiterentwicklung ist durch Reflexion, schriftliche Festlegungen und regelmäßige Updates aber möglich und sinnvoll.

Der Bogen der von den Referenten gebotenen Inputs reicht von der Reflexion des Ordinationsleitbildes über die Ablauforganisation und die Faktoren für Mitarbeiterzufriedenheit bis zu Maßnahmen der Messung und Verbesserung der Patientenzufriedenheit.

## **Modul 3: Zufriedene Patienten - motivierte Mitarbeiter**

TeilnehmerInnen: Ordinationsgehilfinnen  
Zeitraumen: 1-Tagesseminar

Patienten sind heute um vieles selbstbewusster und mündiger. Sie anerkennen eine gute medizinische Behandlung, legen aber auch immer mehr Wert auf eine gute menschliche Behandlung. Wenn diese Anforderungen nicht erfüllt werden, wechselt der Patient sehr schnell den Arzt. Und meist leidet auch noch das Image der Praxis darunter, denn eine „schlechte Nachrede“ verbreitet sich einfach schneller.

Kann sich das eine Praxis heute noch leisten? Und brauchen wir dazu nicht mehr soziale Kompetenz und Verkaufs- und Beratungsgeschick?

## **Modul 4: Die Praxismanagerin**

TeilnehmerInnen: Ordinationsgehilfinnen  
Zeitraumen: 1-Tagesseminar

Die Assistentin als „Praxismanagerin“ hat die wichtige Aufgabe sämtliche Abläufe zu koordinieren. Sie ist Garant für einen erfolgreichen und störungsfreien Ablauf des Praxisalltags. „Zu viel Arbeit“, „zu wenig Zeit“ und „fremdgesteuert“ sind drei häufig in der Arztpraxis beklagte Phänomene. Es gilt die Ursachen zu durchschauen sowie Strategien und Techniken zur erfolgreichen Überwindung einzusetzen.

## **Modul 5: Das Telefongespräch - Patienten- und Imageorientiert**

TeilnehmerInnen: Ordinationsgehilfinnen  
Zeitraumen: 1-Tagesseminar

Viele meinen, „telefonieren das kann man doch ohnehin, da braucht man keine besondere Ausbildung dazu“. Stimmt nicht ganz. Man macht zwar viel automatisch richtig, weil es einem der Hausverstand sagt, aber es gibt doch einige wichtige Aspekte, auf die man ganz gezielt achten sollte.

## **Modul 6: Zeitmanagement - Selbstmanagement**

TeilnehmerInnen: Ärztinnen und Ärzte  
Zeitraumen: 1-Tagesseminar

Beruflich und in allen Lebensbereichen zielgerichtet, fokussierend und strukturiert vorgehen, ohne dass das Wesentliche auf der Strecke bleibt, sondern damit Kraft und Zeit für das Wesentliche bleibt.

## **Modul 7: Patientenkommunikation**

TeilnehmerInnen: Ärztinnen und Ärzte  
Zeitraumen: 1-Tagesseminar

Die Autonomie des Patienten und sein Anspruch auf umfassende Aufklärung machen ihn manchmal zum „Schwierigen“. Erwartungen von Patienten (und Rechtsprechung) sind nicht nur auf medizinische Fähigkeiten des Arztes, sondern auf dessen biopsychosoziale Kompetenzen insgesamt gerichtet. Effektive Arzt-Patienten-Kommunikation auch in sensiblen und schwierigen Situationen hilft Missverständnisse und Fehler vermeiden, erhöht die Compliance und kann Zeitersparnis bedeuten. Ein Muss für professionelles ärztliches Handeln, das auch erlernbar ist.

## **Die Wahl-Module**

### **Modul 8: Informationen die ankommen**

TeilnehmerInnen: Ärztinnen und Ärzte  
Zeitraumen: 1-Tagesseminar

Effektive und kreative Werkzeuge zur Gestaltung von Informationen für PatientInnen sowie von Angeboten der Ordination.

Gesundheit hängt auch eng mit gut aufbereiteten, verständlichen und im Alltag umsetzbaren Informationen zusammen. In einem zunehmend unübersichtlichen Dschungel an medizinischen und therapeutischen Angeboten ist zudem wichtig, die Angebote der eigenen Ordination gut darzustellen.

### **Modul 9: Tacheles reden - Kommunikation im Konflikt**

TeilnehmerInnen: Das Ordinationsteam  
Zeitraumen: 3 Abende

Theoretisches Wissen über Konfliktlösungsstrategien und Gesprächstechniken in schwierigen Situationen bilden eine gute Basis für einen souveränen Umgang mit Konflikten. Das Seminar bietet Gelegenheit, anhand der eigenen Stärken das persönliche Verhalten in kontroversiellen Situationen individuell zu überdenken, es verschiedenen Situationen anzupassen und Kommunikation im Konflikt „im Trockenen“ und ohne Stress zu trainieren.

### **Modul 10: Umgang mit der Informationsflut**

TeilnehmerInnen: Ärztinnen und Ärzte  
Zeitraumen: 1-Tagesseminar

Tagtäglich wird man mit Informationen überhäuft. Nach diesem Seminar können Sie schneller, effizienter und kompetent mit der Informationsflut umgehen. Sie finden neue Wege, um mit Informationen umzugehen und können diese besser bewerten und werden die Zusammenhänge von Information und Lebensqualität neu definieren.