

Ärztliche Genossenschaft  
seit 20 Jahren

### Die Partnerschaft der Erfolgreichen

- Unser Ziel sind wirtschaftlich und qualitativ erfolgreiche Frauenarztpraxen!
- Gemeinsam mit unseren zahlreichen Kooperationspartnern bieten wir wirtschaftliche Vorteile, Sicherung der medizinischen Qualität, Basisberatung der Mitglieder in allen Praxisbereichen, tragfähige Zukunftskonzepte und berufspolitisches Engagement.
- Unsere Gemeinschaft steht gynäkologischen Praxen aus ganz Deutschland offen. Wir freuen uns auf Ihren Besuch auf unserer Website unter [www.genogyn.de](http://www.genogyn.de)!

### GenoGyn

Ärztliche Genossenschaft für die Praxis und für medizinisch-technische Dienstleistungen e. G.

**Geschäftsstelle:**  
Classen-Kappelmann-Straße 24  
50931 Köln

Tel. (02 21) 94 05 05 – 3 90  
Fax (02 21) 94 05 05 – 3 91

**E-Mail:**  
[geschaeftsstelle@genogyn-rheinland.de](mailto:geschaeftsstelle@genogyn-rheinland.de)

**Internet:**  
[www.genogyn.de](http://www.genogyn.de)



Die Veröffentlichung der Beiträge dieser Rubrik erfolgt in Verantwortung der GenoGyn.

Ein Gewinn für Praxis, Team und Patientinnen

## „Gutes Praxismanagement ist das A und O des Erfolgs!“

Den Praxisalltag leichter meistern und gleichzeitig mehr Gewinne erzielen: Für Praxisberater und GenoGyn-Referent Dietmar Karweina ist das kein Widerspruch.

**? Herr Karweina, Ihre Konzepte machen Schlagzeilen in der Fachpresse, Ihre GenoGyn-Workshops sind regelmäßig ausgebucht. Doch wie kann es funktionieren, entspannter zu arbeiten und dabei auch noch wirtschaftlich erfolgreicher zu sein?**

**Dietmar Karweina:** In 30 Jahren als Pharmareferent und in zwei Jahrzehnten Coaching habe ich Tausende Arztpraxen und die Probleme des Arbeitsalltags gesehen, aber auch gesammelt und weiterentwickelt, was erfolgreiche Praxen anders gestalten. Meine Arbeit basiert auf einem grundlegenden Ansatz, der es Ärztinnen und Ärzten ermöglicht, sich selbst, dem Praxisteam und den Patienten in gleichem Maße gerecht zu werden. Dabei geht es sowohl um persönlichen und zwischenmenschlichen Erfolg als auch um eine Verbesserung in unternehmerischer Hinsicht. Mehr Struktur – weniger Stress – mehr Zeit – mehr Gewinn! Das ist der rote Faden meiner Arbeit und das Prinzip, das ich Praxisinhabern vermittele.

**? Wo liegen die großen Herausforderungen im Praxismanagement?**

**Karweina:** Generell geht es um die beiden großen Bereiche Organisation und Kommunikation. Praxisteams müssen zahlreiche organisatorische und kommunikative Herausforderungen meistern, damit die verfügbare Zeit optimal genutzt wird und eine positive Praxisatmosphäre erhalten bleibt. Hier liegen zahlreiche Stellschrauben, die über reibungslose Abläufe, die Atmosphäre im Team und die Patientenzufriedenheit und damit letztendlich über den Praxiserfolg entscheiden.

**? Welche Stellschrauben müssen justiert werden?**



„Mehr Struktur – weniger Stress – mehr Zeit – mehr Gewinn! Das ist das Prinzip, das ich Praxisinhabern vermittele.“

**Dietmar Karweina, Overath**

Praxisberater, Autor, Referent

**Karweina:** Dazu zählt ein professionelles Zeit- und Terminmanagement, das Patienten verstehen und auch wirklich nachhaltig akzeptieren; typische Zeitfresser gilt es zu vermeiden. Mitarbeiterführung für Ärzte und leitende MFA bzw. Praxismanagerinnen ist ebenso wesentlich. 90 Prozent aller Praxen vergeuden wertvolle Ressourcen, weil es keine klare Führungsstruktur gibt. Schlechte Teamführung kommt Praxisinhaber teuer zu stehen, denn unzufriedene Mitarbeiter sind häufiger krank und unproduktiver. Souveräne Führung dagegen ist die Basis für ein Praxisumfeld, in dem sich Mitarbeiter gerne nach dem Arzt richten und hochmotiviert an einem Strang ziehen, um die Praxisziele entspannt zu realisieren. Das Mitarbeitergespräch etwa ist dafür ein wichtiges Instrument. Aber es geht auch um Patientenführung und ein dickes Fell für Praxismitarbeiterinnen.

**? Das klingt sehr provokant: Was verstehen Sie unter einem dicken Fell im Praxisalltag?**

**Karweina:** Keine Sorge, hier geht es um konsequente Patientenführung auf der Ba-

sis höchster Wertschätzung. Patienten sind nicht nur krank und deshalb verständlicherweise besonders sensible Menschen, sondern infolgedessen auch angespannt, gestresst und fordernd. Daraus entstehen im Praxisalltag zu viele nervenaufreibende Diskussionen und Rechtfertigungen, die an den Kräften jeder einzelnen MFA zehren. Deshalb braucht das Team Techniken, um die eigenen Nerven zu schonen, Zeit zu sparen und die Praxisatmosphäre für alle Beteiligten positiv zu erhalten. Entsprechende Kommunikationsstrategien erlauben es, Patienten am Telefon, an der Anmeldung und im Sprechzimmer zeitsparend und gelassen zu führen. Die Ziele sind ein souveräner Umgang mit ärgerlichen und fordernden Patienten, Formulierungen, um Vorwürfe zu entkräften und Angriffe abzuwehren, um Gespräche auf den Punkt zu bringen, Vielredner zu unterbrechen und professionell „Nein“ zu sagen.

**? Ist die Praxisführung schwieriger geworden?**

**Karweina:** Wachsende Bürokratie, steigende ökonomische Zwänge und ein erhöhtes Patientenaufkommen, haben zweifellos dazu geführt, dass der Druck und nervenaufreibende Situationen in Arztpraxen deutlich zugenommen haben. Dadurch wird effektives Praxismanagement wichtiger denn je. Es entspannt den Alltag und schafft Räume, um Umsätze außerhalb der



Professionelles Zeit- und Terminmanagement und Mitarbeiterführung sind wesentliche Bausteine in den Workshops.

kassenärztlichen Versorgung im Bereich der Präventions- und Selbstzahlerleistungen zu generieren. Doch das Angebot ist das eine – wie viele Patienten mitmachen ist das andere. Auch hier steht und fällt der Erfolg mit der Art und Weise, wie Patienten angesprochen, begeistert und motiviert werden. Der Schlüssel ist eine sensible, sichere und selbstbewusste Kommunikation ohne Angst vor Einwänden und Preisgesprächen, die durchaus erlernbar ist.

**? Welche Wege führen zu Ihrem Know-how?**

**Karweina:** Natürlich immer wieder die Seminare und Workshops der GenoGyn, für die ich seit vielen Jahren als Referent tätig bin. Online lernen Sie meine Konzepte und mein Programm in kostenlosen Webinaren und regelmäßigen Newslettern unter [www.denpraxisalltagleichtermeistern.de](http://www.denpraxisalltagleichtermeistern.de) kennen.

**! Vielen Dank für das Gespräch!**

## Sind Sie dabei? Interdisziplinäres Netzwerk zur Mundgesundheit

**M**undgesundheit steht bei Präventionsmedizinern hoch im Kurs: Das zeigten einmal mehr die starken Besucherzahlen des interdisziplinären Facharzt-Symposiums Medizin & Zahnmedizin, das von der GenoGyn Rheinland, dem Deutschen Zahnärzte Verband e. V. (DZV), dem Institute for Molecular Diagnostics (IMOD) und der German Society of Anti-Aging-Medicine e. V. (GSAAM) kürzlich in Köln veranstaltet wurde.

Hochrangige Referenten beleuchteten das große Potenzial der Mundgesundheit für die gynäkologische, diabetologische und zahnmedizinische Praxis,

denn chronisch niederschwellige orale Entzündungen können sich auf die gesamte Gesundheit auswirken und vorzeitige Alterung, unerfüllten Kinderwunsch und systemische Erkrankungen wie Diabetes, Arteriosklerose oder Rheuma verursachen. Entzündungsfreie Mundgesundheit dagegen verlängert das Leben und verbessert das Outcome in der Schwangerschaft.

Im Nachgang der Veranstaltung initiiert die GenoGyn derzeit den Aufbau eines interdisziplinären Netzwerks zur Mundgesundheit, das die Versorgung unserer Patientinnen durch eine zukünftige Zusammenarbeit von Gynäko-



logen und Zahnärzten verbessern soll. Interessierte Frauenärzte sowie Frauenärzte, die dem Netzwerk beitreten möchten, erreichen den Initiator Dr. Jürgen Klinghammer für weitere Informationen unter der Telefonnummer 0221/68 7010.



**Dr. med. Jürgen Klinghammer**  
Facharzt für Frauenheilkunde und Geburtshilfe, Vorstand der GenoGyn