



IGeL-Tipp

Erfolgreich IGeLn im Team - Rolle der MFA für den Erfolg eines IGeL-Angebotes wird manchmal unterschätzt

Relativ wenige Ärzte informieren ihre Patienten ausschließlich selbst über mögliche IGeL-Angebote. Das erhöht in der Regel zwar die Zustimmungsquote, ist aber sehr zeitaufwendig. Bei den Ärzten, die ihre Patienten durch Vorinformationen auf IGeL-Angebote hinweisen, wird manchmal dem Internetauftritt und schriftlichem Informationsmaterial mehr Aufmerksamkeit geschenkt als der Rolle der Medizinischen Fachangestellten (MFA). Ihre Motivation für IGeL zu stärken, ist aber unverzichtbar: Nach Vorinformationen durch Praxismedien sind die MFAs oft die ersten Ansprechpartnerinnen der Patienten. Auch vom Arzt informierte, aber noch unentschlossene Patienten stellen der MFA häufig noch Fragen, die sie beim Arzt nicht gestellt haben. Der MFA kommt deshalb eine Schlüsselrolle für den Erfolg der IGeL-Praxis zu. Nicht zuletzt nehmen die MFAs auch bei IGeL-Leistungen delegierte Aufgaben wahr. Das führt zu Mehrarbeit und zu Situationen, in denen die MFA als selbst GKV-Versicherte in einen scheinbaren Interessenkonflikt kommen kann.

Motivation

Grundlage einer jeden Mitarbeiter-Motivation ist eine gute Information über das, was getan werden soll. Erste Maßnahme ist deshalb immer, die MFA über Art und Nutzen der IGeL-Leistungen für die Patienten zu informieren. Dazu reicht nicht, eine Broschüre auszuhändigen. Eine Fortbildung, die meist innerbetrieblich geleistet werden kann, ist unumgänglich. Dabei sollten nicht nur medizinische Inhalte über Art und Nutzen der IGeL-Leistung vermittelt werden. Auch auf welche Fragen und Einwände man sich einstellen muss, sollte Thema sein. Es ist immer wieder überraschend, wie bei guter Moderation durch den Arzt Bedenken auftauchen, die ausgeräumt werden können. Um dafür gewappnet zu sein, sind Teamgespräche, auch mit Rollenspielen, gut geeignet. Dass die MFAs bei diesen Fortbildungen eigene Ideen einbringen können, stärkt die Motivation erheblich.

Fazit

- Wie in jedem Arbeitsbereich sind auch zu IGeL-Leistungen vor allem Information, eigene Gestaltungsmöglichkeiten, klare Aufgabenbereiche und regelmäßiges Feedback Voraussetzungen für eine gute Motivation von Mitarbeitern.
- Ziele sollten gesetzt und regelmäßig überprüft werden.
- Werden die Ziele erreicht, sollte sich das für die MFA auch materiell auszahlen.
- Über die Gestaltung der materiellen Zuwendung, insbesondere von Bonuszahlungen, sollte man sich mit dem Steuerberater abstimmen.

Auch bei IGeL-Leistungen ist wichtig, klare, kompetenzbezogene Aufgabenbereiche zu definieren. Vereinbarungen für das Feedback sollten getroffen werden. Die Grundaussagen dazu können sein, dass der Arzt (fast) jederzeit ansprechbar ist und die Entwicklung des IGeL-Angebotes nun fester Bestandteil der Teamgespräche ist. Schließlich sollten Ziele definiert werden. Zu Anfang wird der qualitative Aspekt im Vordergrund stehen. Schon bald aber können auch erste Zahlen vorgelegt und quantitative Ziele gesteckt werden.

Materielle Anreize

Schnell ist der Punkt erreicht, den Wert der Erlössteigerung durch IGeL-Leistungen nicht nur als wichtig für die Sicherung des Arbeitsplatzes anzusprechen. Für mehr Engagement wird auch eine Einkommenssteigerung erwartet. Besser als lineare Lohnerhöhungen sind Bonuszahlungen. Bei einer Lohnerhöhung tritt schnell Gewöhnung ein. Bonuszahlungen können auch flexibler an die Erreichung von Zielen angepasst werden. Zur Höhe der Bonus-Zahlungen kann es keine festen Regeln geben. Eine Richtschnur können etwa 10 % bis 20 % des IGeL-Umsatzes sein. Dabei sollte man vereinbaren, wie der Bonus verteilt werden soll (z.B. mit einem höheren Anteil der MFAs, die durch die IGeL-Leistungen unmittelbar Mehrarbeit haben). Statt der Bonuszahlungen können auch anlassorientierte Zahlungen erfolgen. Das heißt, mit Hinweis auf die Basis durch den IGeL-Erfolg kommt es zu Zuwendungen bei Anlässen wie Geburtstag, Urlaub oder äußeren Anlässen wie Eintrittskarten zu einem Pop-Konzert. Solche Zuwendungen werden besonders interessant, wenn sie nicht oder nur eingeschränkt versteuert werden müssen. Über die Möglichkeiten steuerfreier oder steuerbegünstigter Zuwendungen und auch dazu, wie man vermeidet, dass Bonuszahlungen zum Lohnbestandteil werden, sollte der Steuerberater gefragt werden.



FOTO: © MIRIAM DOERR - SHUTTERSTOCK

„Meine Mutter ist davon begeistert“

Als sehr verstärkend zeigen sich immer wieder IGeL-Leistungen für die MFA selber oder deren Angehörige. Naheliegend gilt das vor allem für Leistungen aus dem Indikationsbereich Ästhetik (z.B. Besenreiser). Mit kostenfreien Leistungen muss man aber vorsichtig sein (Berufsordnung, Wettbewerbsrecht). Nur 1,0-fach GOÄ anzusetzen, ist unzweifelhaft erlaubt, und eine kostenfreie Durchführung für die „Versuchsperson“ im Rahmen von Schulungs- oder Fortbildungsmaßnahmen gilt allgemein als unbedenklich.