

„Wenn der Wind des Wandels weht, bauen die einen
Schutzmauern, die anderen bauen Windmühlen.“

chin. Weisheit

Willkommen bei medomic – der kompetenten Unterstützung für Ärzte und Zahnärzte im Praxisalltag.

Die von dauerndem Wandel geprägte Dynamik in der Praxis stellt hohe Ansprüche an Arzt/ Zahnarzt und Mitarbeiter; auch der Konflikt durch Budgetrestriktionen, zunehmender Verwaltungsaufwand und Beschränkungen führen zu erheblicher Belastung im Praxisalltag und dadurch zur Ineffizienz am Patienten; die Folge daraus sind emotionale Konflikte zwischen Arzt und Mitarbeiter oder Arzt und Patienten.

Um der resultierenden Frustration und Demotivation zu trotzen, ist **Innovation** der Impuls zur Aufweichung des traditionellen Solidarverständnisses!

Stellen Sie sich den Veränderungsprozessen und bedienen Sie sich der Erkenntnisse und Gestaltungskraft von **medomic** auf dem Weg zum einzigartigen Praxisklima und Ihrem pekuniären Erfolg!

1. Aspekte

„Die Ökonomisierung des Berufsstandes ist nicht der Exitus des Ethos! Vielmehr wird der Arzt/Zahnarzt als Spezialist und Dienstleister aufgesucht werden und nicht als reiner Leistungserbringer.“

■ Fakten

Das überlieferte Rollenverständnis von Patient und Arzt, das vom klassischen Auftrag „Heilen, lindern, vorbeugen“ bestimmt ist, weicht auf! Das Vertrauensverhältnis wird abgelöst von einem Vertragsverhältnis mit genau definierter Leistung. Der Patient wird zum „kritischen“ Kunden, der Arzt oder Zahnarzt zum Dienstleister und die Praxis zum „Profit-Center“. Misstrauen kann dabei zusätzlich aufkommen, wenn der „all inclusive“ Gedanke der Patienten mit der empfehlenswerten Zuzahlermedizin des Arztes kollidiert.

Der Grundsatz zum „Wohl des Patienten“ wird von dem „Wille des Patienten“ abgelöst. Die Freiheit des Patienten, dessen Recht auf Erfüllung seiner Forderungen, wird immer wichtiger. Die Praxisbindung sinkt! Als Ideal gilt heute der „mündige“ Patient, der aufgeklärt, eigenverantwortlich und selbst bestimmend die Richtlinien seiner Behandlung vorgibt. Aber sind solche Anforderungen ohne Zuzahlung des fordernden Patienten allein über die Chipkarte wirtschaftlich vertretbar?

■ Perspektiven

Die Fakten sind eindeutig: aus dieser Betrachtung heraus ist es elementar, die Zukunft der Praxis und des Arztes auf eine solide, zielgerichtete und konzeptionelle Basis zu stellen oder diese zu überprüfen; dies fordert zum einen das persönliche Rollenverständnis des Arztes/Zahnarztes und eine genaue Vorstellung der gewünschten Zielgruppen, zum anderen [Impulse](#), die der Verwirklichung dieser Wunschvorstellung förderlich sind! Ein innovatives Leistungsspektrum, gelebtes Wertesystem und ein patientenorientiertes Praxiskonzept sind die Aushängeschilder für den Erfolg der Praxis und damit die Möglichkeit einer langfristigen Patientenbindung. Der Weg, der zu beschreiten ist, führt weg von der Verbraucherpraxis zu der Anbieterpraxis.

Der Arzt/Zahnarzt wird sich entwickeln, ergänzend zur „ethischen Berufung“ hin zum

- Anbieter von Qualität und Zusatznutzen
- Prozessmanager für Entlastung und Patientenzufriedenheit
- Coach für Patienten und Mitarbeiter
- zielorientierten Führungspersönlichkeit im Praxisalltag
- anerkannten und profitablen Geschäftsmann.

Um die Praxis entsprechend der Zielvorstellung des Arztes effizienter und profitabler zu gestalten, stehen folgende Themen im Mittelpunkt des Veränderungsprozesses: Der Kassenpatient als potentieller Privatpatient, Selbstzahlermedizin, „idealer Patient“, der Patient als Multiplikator, der Patient als Kunde, Verkauf von individuellen Gesundheitsleistungen und die dafür notwendige richtige Kommunikation.

■ Dienst

Ich sehe meinen Auftrag darin, insbesondere niedergelassene Ärzte und Zahnärzte bei der individuellen Praxisentwicklung unter Berücksichtigung der geltenden (Sozial)-Gesetze sowie der aktuellen Gesundheitspolitik gegen Honorar zu unterstützen. Mit konzeptioneller Beratung und zielorientierten [Coaching](#) konzentriert sich der Themenkreis dabei auf die wesentlichen Erfolgskomponenten und wird durch ein professionelles Partner-Netzwerk ergänzt.

Profitieren Sie von meinem Konzept, Ihre Praxis fit für die Zukunft zu machen! Steigern Sie Ihren Gewinn, reduzieren Sie Ihre zeitliche Bürokratiebelastung, führen Sie Ihre Praxis in einen Zustand, indem Sie hauptsächlich mit zufriedenen Patienten zu tun haben, in der Sie von der alltäglichen negativen Bürokratie-Lawine entlastet sind, wo ein harmonisches Klima herrscht, in der Sie als Arzt/Zahnarzt als Spezialist aufgesucht werden und nicht als „Leistungserbringer“, dessen Wert man schätzt und bereit ist, für diesen spürbaren Mehrwert privat Zuzahlung zu leisten.

Ich werde Sie und Ihr Praxisteam auf die sich verändernde Situation einstellen: Das Fundament für die Zusammenarbeit wird dabei ausschließlich von Ihrem persönlichen Rollenverständnis und Ihrer Zielvorstellung geprägt. Der Veränderungsprozess hin zu einer besonderen Praxis („Wohlfühlpraxis“ für Arzt, Mitarbeiter und Patienten) wird mit dynamischen Impulsfeldern (Strategie, Marketing, Verkauf, Qualitätsmanagement, Personal, Führung) gestützt und bildet in seiner funktionellen Gesamtheit die Grundlage für den Erfolg Ihrer Praxis.

■ Ideologie

Es gibt eine Vielzahl von Eigenschaften die meine Denkweise charakterisieren können. Vier wesentliche Ansichten verdeutlichen meine Arbeitsweise und vermitteln Ihnen eine Vorstellung, wem Sie Ihre Praxis anvertrauen.

- Ziele werden auch über Umwege erreicht (Geduld).
- Erfahrung ist die Chance einen besseren Weg zu finden (Reife).
- Es ist positiv Veränderungen anzustreben (Mut).
- Persönliche Interessenkonflikte bleiben verwehrt (Weitblick).

Daneben sind für mich Ehrgeiz, Ehrlichkeit, Freundlichkeit und vor allem Spaß am Beruf die wichtigsten Pfeiler meiner Lebenseinstellung. Mein Ehrgeiz spiegelt sich in Ihrem Erfolg und der Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter wider. Die Ehrlichkeit zeigt sich an meinem Interesse, Ihre ganz persönlichen Ziele in den Vordergrund zu stellen.

■ Zur Person

Stephan Besl wurde im Januar 1969 in Straubing geboren; nach dem Abitur begann er die zweijährige Ausbildung zum Reserveoffizier an der Kampftruppenschule II Munster, Feldkirchen. Im Anschluss studierte er vier Semester medizinische Informatik an der Universität Passau und schließlich Betriebswirtschaftslehre an der Universität Regensburg mit Abschluss Diplom-Kaufmann Univ.

Seine berufliche Laufbahn startete er als

- Berater Banken bei einer Unternehmensberatung in der IT Branche, München bis 1999
- Vertriebsbeauftragter, Divisionleiter und schließlich Verantwortlicher für Vertrieb und Marketing bei einem führenden Distributionsunternehmen in der IT Branche, Straubing bis 2004
- Verantwortlicher für PR, Vertrieb und Marketing in einer Unternehmensgruppe der Telekommunikation Branche, Wörthsee bis 2005
- Freiberufliche strategische Beratung und Coaching von Ärzten und Zahnärzten im Praxisalltag, Dingolfing

Durch kontinuierliche Weiterbildungen konnte er seine persönlichen Stärken weiterentwickeln und für den Praxiseinsatz fit machen.

- Diverse Telefon-, Kommunikations- und Verkaufsseminare
- Professionelle Kader- und Führungsworkshops
- Ausbildung zum Business Coach, Grundig Akademie für Wirtschaft und Technik, Dr. phil. Dipl. Psych. Evelyn Kroschel-Lobodda

Die Befähigung und die Qualifikation als kompetenter Berater für Ärzte und Zahnärzte aufzutreten entwickelte Stephan Besl bereits seit 2003 durch Hospitationen, Praktika und im Selbststudium.

Das Wissen um unternehmerische, analytische Vorgehensweisen sowie die Entwicklung von professionellen Marketing- und Vertriebsansätzen in anderen Industrien sind ebenfalls exzellente Fähigkeiten die Stephan Besl fast nach Belieben für Vertragsärzte und Heilberufe einsetzen kann! Das mittlerweile sehr Tiefe Verständnis für standes- und gesundheitspolitische Fragen sowie Vorschriften, legitimieren schließlich sein Vorgehen und sind Garant für einen nachhaltigen Erfolg in der Praxis!

2. Impulse

„Ich werde Sie und Ihr Praxisteam auf die sich verändernde Situation einstellen: Strategie, Marketing, Verkauf, Qualitätsmanagement, Personal und Führung; diese sich ergänzenden dynamischen Impulsfelder bilden die Träger meiner Unterstützung für Sie als Arzt/Zahnarzt.“

■ Strategie

Was ist das Geheimnis für Ihren Erfolg in Ihrer Praxis?

Eine Strategie, die unter Berücksichtigung Ihrer persönlichen Vorstellungen als Arzt/Zahnarzt, alle erfolgsrelevanten Komponenten berücksichtigt und zugleich eine Antwort auf die sich verändernden Rahmenbedingungen parat hat. In ihrer Gesamtheit beleuchtet sie alle fachlichen, persönlichen und betriebswirtschaftlichen Seiten des Unternehmens Arztpraxis/Zahnarztpraxis; im täglichen Verlauf dient sie allen in Teilkonzepten als roter Faden zur Steigerung der Attraktivität, Patientenorientierung und damit der Umsatzsteigerung.

Mit meiner Unterstützung werden Sie kritische und erfolgsrelevante Kernpunkte herausarbeiten, die Ihnen das zukünftige, alltägliche Praxisgeschäft vereinfachen und zugleich den Ertrag erhöhen werden. Unsere Zusammenarbeit ist die Garantie für die Umsetzung Ihrer individuellen Strategie.

■ Marketing

Darf Marketing in Ihrer Praxis mit Werbung im klassischen Sinn gleichgesetzt werden?

Marketing in der Praxis zielt einzig auf das Erkennen und Zufrieden stellen der Bedürfnisse von Zielgruppen ab. Ein begeisterter Patient, Überweiser, Multiplikator ist noch immer die beste und nachhaltigste Werbung für eine Praxis und Garant für den langfristigen Erfolg! Das richtige Marketing für jede Praxis ist also das fein abgestimmte Zusammenspiel von Zielgruppendefinition, Behandlungskonzept, gelebten Wertesystem und der richtigen Kommunikation. Darüber hinaus ist es natürlich wichtig, neue Medien zu nutzen und eine professionelle Praxisausstattung zur Abrundung des Gesamteindrucks zu verwenden.

Gerne vermittele ich Ihnen mein Marketingverständnis und passe Ihre Prozesse in Richtung „Erlebnispraxis“ an. Spontane, emotionale Partnerschaft mit Ihren Patienten ist nicht nur die kostengünstigste Marketingausprägung sondern auch die Basis für Zuzahlermedizin und Patientenzufriedenheit.

■ Verkauf

Wie schwer fällt Ihnen der Verkauf von individuellen, empfehlenswerten Gesundheitsleistungen?

Dabei ist es ganz einfach und läuft im Idealfall von selbst; Selbstzahlermedizin ist schon lange kein Tabuwort mehr - die Patienten sind oft schon weiter in ihrer Denke als Sie als Arzt/Zahnarzt es vermuten! Verkauf ist nur die schlüssige, glaubwürdige und vertrauensvolle Aneinanderreihung von Prozessen, die den Wunsch des Patienten nach Gesundheit wecken. Je nach Neigung oder Fähigkeit von Arzt und Mitarbeiter, muss der Verkaufsprozess individuell in die Praxis integriert werden. Das Leistungsspektrum richtet sich hierbei nach der fachlichen Ausrichtung und der vom Arzt noch zu vertretenden Medizin.

Ich führe Sie und Ihre Mitarbeiter an die Psychologie des Verkaufens heran und stimme die Prozesse zielorientiert ab.

■ Qualitätsmanagement

Ist die Versorgungsqualität Ihrer Patienten immer hochwertig und umfassend?

Qualitätssicherung ist ein Oberbegriff, der qualitätsorientierte Leistung für alle in Praxisreichweite transparent machen soll: für Ärzte/Zahnärzte, Mitarbeiter, Patienten, Kollegen, kassenärztliche bzw. kassenzahnärztliche Vereinigungen, Ärztekammern bzw. Zahnärztekammern und Banken. Also nicht nur die fachliche Leistung sondern auch betriebswirtschaftliche Aspekte werden zunehmend ins Augenmerk von externen Betrachtern geraten. Schließlich regelt das SGB V §135a (2) für niedergelassene Ärzte ...“einrichtungstern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln.“

Ich werde Ihnen aufzeigen, wie Sie mit einem gelebten Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis die Chance haben, bestehende Strukturen, Arbeitsprozesse und Zuständigkeiten zu überprüfen, um schließlich einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu entwickeln.

■ Personal

Arbeiten Ihre Mitarbeiter mit Begeisterung an den Zielen Ihrer Praxis?

Mitarbeiter sind das wichtigste Gut in der Praxis! Sie managen im Prinzip alles was im und außerhalb des Behandlungszimmers stattfindet. Sie tragen die Verantwortung für das Wohlbefinden des Patienten, für einen reibungslosen Ablauf, geringe Wartezeiten, Unterhaltung, ein gutes Praxisklima, Aufklärung, Praxisbedarf und nicht zuletzt sind sie als loyale Mitarbeiter die besten Empfehler für Ihre Praxis. Der Erfolg steht und fällt mit Ihren Mitarbeitern! „Der Arzt ist gut, aber die Praxis...“. Die Praxis sind die Mitarbeiter, die sie gestalten, mit Freundlichkeit füllen und nach außen abrunden. Die Realität stellt sich leider in vielen Fällen anders dar.

Ich bestärke Sie bei der Auswahl, der persönlichen Einstellung und Motivation Ihrer Mitarbeiter. Ich führe Ihre Mitarbeiter an die Gestaltungsprozesse heran, damit Sie die Praxis entsprechend der Konzeption durch Eigendynamik fördern und bereichern! Hier gilt es im Wesentlichen auch die Talente von Erstkräften zu stärken und zu formen.

■ Führung

Sind klare Worte und Handlungsanweisungen die Führungsinstrumentarien in Ihrer Arztpraxis?

Dreh- und Angelpunkt für den Erfolg der Unternehmung Arztpraxis ist das Führungsverständnis des Arztes/Zahnarztes, seine soziale Kompetenz und seine natürliche Autorität.

Der Arzt führt Patienten und Mitarbeiter! Der unternehmerisch denkende Arzt/Zahnarzt muss also neben seinen Patienten auch ein vortrefflicher Bedürfnisbefriediger seiner Mitarbeiter sein. Diese nachvollziehbare Aussage stößt in der Realität jedoch nicht selten an logische und persönliche Barrieren. Führung ist schwer und braucht vor allem Zeit.

Ich zeige Ihnen bei Bedarf gerne, wie es Ihnen mit einfachen Hilfsmitteln möglich wird, eine zielgerichtete, klar strukturierte Kommunikation zur Vermeidung von Missverständnisse und Demotivation in der Praxis einzusetzen. Nur Mut! Den ersten Schritt müssen allerdings Sie machen.

3. Dynamik

„Strategische Beratung im Gesundheitswesen zielt auf die schrittweise, ökonomische Neutralisierung einer planwirtschaftlichen Hegemonie!“

■ Analyse

Eine umfassende Bestandsaufnahme aller medizinischen, betriebswirtschaftlichen und sozialen Einflussgrößen in der Praxis ist die Zugangsvoraussetzung für einen möglichen Veränderungsprozess bzw. zur Feststellung des realen Praxiswertes.

Der Ist-Zustand in der Praxis wird anschließend mit den Vorstellungen (Zielen) des Arztes/Zahnarztes abgeglichen und als Ablauforganisation aus Patientensicht beleuchtet. Je genauer der Ist-Zustand dokumentiert werden kann, desto präziser und effektiver kann die Maßnahmenplanung und Gewichtung erfolgen. Dabei werden alle notwendigen Impulse in Zuordnung zu den Erfolgsfaktoren gesetzt und überprüft.

Bei der fachgerechten Praxiswertermittlung wird auf die Ertragswertmethode zurückgegriffen mit dem Ziel, zukünftig erzielbare Überschüsse möglichst realistisch abzubilden.

Dabei stehen neben einer reinen übertragbaren Umsatzbetrachtung und Substanzwert auch immaterielle Werte im Fokus: Patientenstruktur, Mitarbeiter, Erscheinungsbild und Ruf der Praxis.

■ Beratung

Die Stärke und die Wirksamkeit einer Beratung resultiert aus dem aktiven Mitgestalten und Formen der angestrebten Veränderungen durch den Berater. Die Anleitung zur Umsetzung, die Erfolgskontrolle und gegebenenfalls Korrektur ist maßgeblich für den Erfolg der initiierten Maßnahmen.

Die Energie für Ihren Veränderungsprozess entnehmen Sie meinen Ideen und meiner Erfahrung im erfolgreichen Umgang mit komplexen Rahmenbedingungen und Konfliktsituationen. Die Gesetze der Macht werden nicht neu geschrieben sondern lediglich in Form gebracht. Meine Ausbildung und meine beruflichen Erfahrungen und vor allem mein Pioniergeist befähigen mich, für Sie die treibende Kraft bei der Entfaltung Ihrer persönlichen Stärken und Vorstellungen zu sein!

■ Coaching

Coaching ist eine zeitlich begrenzte, individuelle und vertrauliche Form der Beratung und zielt auf eine Hilfestellung im Umgang mit (Konflikt-)Situationen und Veränderungsprozessen ab. Die Eigenwahrnehmung wird erweitert, sowie das eigene Verhalten verstanden und steuerbarer gemacht. Der Arzt/Zahnarzt kann infolgedessen seine Probleme und Aufgaben zukünftig zielorientiert und selbständig bewältigen. Auch die Organisation und die Mitarbeiter stehen im Fokus des erfolgreichen Coaching-Prozesses. Coaching hat insbesondere bei allen Formen von Veränderungen im beruflichen und privaten Umfeld seine Einsatzberechtigung und zielt auf eine individuelle Krisenbewältigung ab. Angesichts meiner Ausbildung und den gesammelten Erfahrungen ist es mir durch meinen personenzentrierten Coaching-Ansatz möglich, dass Sie sich selbst schneller und mental für Ihren Erfolg aufstellen und mögliche Barrieren erkennen und überwinden können.

■ Training

Durchdachte und individuell ausgearbeitete Seminare, Workshops und Trainings bieten dem Arzt und seinen Mitarbeitern viele Möglichkeiten und Gestaltungsspielraum eine Praxisstrategie umzusetzen und zu festigen. Hier können Kenntnisse vertieft und trainiert werden, aber auch Inhalte entwickelt. Einer der wichtigsten Ausbildungsschritte ist die Vermittlung des Wertesystems und der Erwartungen an die Mitarbeiter. Aber auch Verkaufs-, Telefon- und Kommunikationsseminare sind wichtige Bausteine auf dem Weg zur etablierten Erlebnis-/Wohlfühlpraxis mit bewusster Patientenorientierung. Meine Stärken liegen neben der konzeptionellen Leitung von Workshops vor allem in der Motivation und der individuellen Ansprache.

4. Leistungen

■ Angebot

Analyse

- Bestandsaufnahme aller medizinischen, betriebswirtschaftlichen und sozialen Einflussgrößen im Praxisalltag
- Hospitation mit Fokus Ablauforganisation
- Prüfung der Praxischarakteristik
- Erstellung von Handlungsempfehlungen für die angestrebten Veränderungsprozesse
- Fachgerechte Praxiswertermittlung auf Basis der Ertragswertmethode
- Festlegung von Rahmenbedingungen (Contracting)

Strategische Beratung

- Erstellung von Praxiskonzepten
- Einführung von Praxismarketing
- Entwicklung von Wertesystemen
- Patientenorientierung als Qualitätsmaßstab
- Entwicklung von individuellen Kommunikationskonzepten
- Zielgruppendefinition und Zielgruppenansprache

Individuelles Coaching

- Hilfestellung im Umgang mit Konfliktsituationen und Veränderungsprozessen
- Erweiterung der Eigenwahrnehmung sowie das Verstehen und Steuern des eigenen Verhaltens (Persönlichkeitsentwicklung und -stärkung)
- Gruppencoaching mit Schwerpunkt Organisation und Konfliktbehebung

Praxisgestaltung

- Institutionalisierung von Wertesystemen
- Implementierung eines einheitlichen Erscheinungsbildes (Corporate Design für WEB, Praxisausstattung und Praxisbild)
- Umsetzung von individuellen Praxiskonzepten

Mitarbeiter-Training

- Bildung und Fixierung von Wertesystemen
- Die richtige Kommunikation mit Patienten, Kollegen und Praxisumfeld
- Patientenorientierung und Praxisgestaltung
- Umgang mit Konflikten
- Führen eines Bestellsystems mit zuverlässiger Terminvergabe
- Führung: Die Erstkraft im Praxisalltag

Umfassende Beratung in allen betriebswirtschaftlichen Fragen

Zugriff auf ein professionelles Partner-Netzwerk (Medien Design, EDV, Finanz)

■ **Seminare**

■ **Führung durch persönliche Autorität**

Der Arzt/Zahnarzt als Motivationsjongleur (Bedürfnisbefriediger) in der Wirklichkeit von Patienten und Mitarbeitern wird zum Garant für ein einzigartiges Praxisklima.

■ **Die „Ohnmacht“ im Gesundheitssystem und ihre Folgen**

Die von dauerndem Wandel geprägte Dynamik in der Praxis stellt hohe Ansprüche an Arzt/Zahnarzt und Mitarbeiter; um der resultierenden Frustration und Demotivation zu trotzen, ist Innovation der Impuls zur Aufweichung des traditionellen Solidarverständnisses!

■ **Marketing in der Arztpraxis**

Die Suggestion von Vertrauen und Glaubwürdigkeit oder die Psychologie des Patientenverhaltens. Patienten im Zentrum des Geschehens ist das neue Verständnis von „Werbung“ in der Arzt-/Zahnarztpraxis!

- Selbstzahlermedizin
- Aktivierung von Selbstheilungskräften
- Der Wunsch nach Gesundheit und
- Die Leichtigkeit des Verkaufs

■ **Honorar**

Die Vielfalt meines Spektrums erlaubt die wahlweise Kombination von Leistungspaketen. Ihre Inanspruchnahme von Diensten und somit die Honorarvergütung ist individuell und richtet sich nach allgemeinen Beratungs- und Coaching-Sätzen.

Als Ihr Berater und Coach stelle ich Ihnen folgende Honorarmöglichkeiten zur Verfügung: Pauschalen, Tagessätze, Stundensatz, Seminarsätze und Sonderdienstleistungen. Je nach Anforderung erhalten Sie ein individuelles Angebot, welches genau auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt wird. Gerne kann auch eine erfolgsabhängige Prämie vereinbart werden.

Die Vermittlung von anderen Dienstleistungen geht zu Lasten des Erbringers.