

# DFAH

Dienstleistungen für Arztpraxen  
Hennings

Ihr zuverlässiger Partner für Fragen:

Des Qualitätsmanagements

Des Praxismarketings

Der Personalentwicklung

und

Betriebswirtschaftlicher Entscheidungen



## IN DIESEM HEFT

Anforderungsprofil Arztpraxis .....	2
Wie arbeitet DFAH .....	2
Unsere Leistungsangebote im Überblick .....	3
Warum Qualitätsmanagement? ..	4
Vorteile Qualitätsmanagement ..	4
Aufgabenbereiche DFAH .....	4
Kennzahlen und Erfolgsfaktoren durch QM .....	5
Was bietet DFAH für Ihr QM im Detail .....	5
Wirtschaftliche und allgemeine Einzelleistungen .....	6
Wirtschaftliche Einzelleistung im Überblick .....	6
Vorträge und Schulungen .....	7
Die Preispolitik von DFAH .....	7
Leitbild des Inhabers .....	8



## Anforderungsprofil Arztpraxis

Wenn niedergelassene Ärzte heute erfolgreich am Gesundheitsmarkt bestehen möchten, müssen sie sich im Klaren darüber sein, dass ihre Praxis auch als unternehmerisches Wirtschaftsobjekt zu betrachten ist.

Diese Tatsache wird nicht nur durch gesetzliche Grundlagen wie das vorgeschriebene Qualitätsmanagement und das Gesundheitsmodernisierungsgesetz, sondern auch durch ein Wettbewerbsinteresse der Patienten hervorgerufen.

Ärzte müssen zu ihrem medizinischen Tätigkeitsbereich auch weiterführende wirtschaftliche und bürokratische Leistungen erbringen. Da aber in den

meisten Fällen diese Anforderungen zu einer zusätzlichen zeitlichen Belastung für den bereits straff organisierten Berufsalltag eines Arztes werden, möchte das Unternehmen „Arztpraxis Dienstleistungen Hennings“ sie durch Fachwissen unterstützen.

Dadurch können Sie ihre wertvolle Zeit optimal nutzen, ohne sie an die strukturellen Mehrbelastungen zu verlieren.

Setzen Sie ihr volles wirtschaftliches Potenzial frei, 20% Wirtschaftlichkeitsreserven sind keine Utopie, sondern durch konsequente Umsetzung der Konzepte von DFAH möglich.

*“ Nutzen Sie Ihre wertvolle Zeit für die wichtigen Dinge. Sie nennen uns Ihr Ziel, wir erledigen den Rest ”*

### 5 GRÜNDE FÜR EINE ZUSAMMENARBEIT MIT DFAH

1.  
Optimierung der Wirtschaftlichkeit
2.  
Schaffen eines Wettbewerbsvorteils
3.  
Entlastung des Berufsalltages durch Beseitigung der sekundären Mehrbelastung
4.  
Umsetzung individueller Ziele und Konzepte
5.  
Gezielte Schulung ihrer Mitarbeiter auf ein vorher definiertes Ziel.

## Wie arbeitet DFAH

DFAH versteht sich nicht nur als klassischer Unternehmensberater, der seine Leistung nur in Form von Seminaren anbietet, sondern vielmehr als langfristiger Partner der Ihnen unter die Arme greift, um Ihre Ziele zu erreichen.

Sie kennen ihre Praxis besser als jeder andere und wissen somit, wo es Verbesserungspotenziale und Wissenslücken gibt. Daher nutzen wir gezielt unser fachliches Wissen um ihre Ziele zu erreichen.

Zu diesem Zweck verbringen wir Zeit in ihrer Praxis um zu analysieren, Konzepte zu erarbeiten, diese umzusetzen und den Erfolg zu kontrollieren. Sie müssen also nicht ihre wertvolle Zeit zur Umsetzung eines Projektes opfern, denn für diesen Zeitraum befindet sich ein qualifizierter Ansprechpartner in ihrem Praxisalltag, der diese Aufgabe übernimmt.

Sie nennen uns ihren Wunsch, wir erledigen den Rest.

Darüber hinaus bietet DFAH auch klassische Beratungstätigkeiten aus den Bereichen Marketing, Personal und Wirtschaft.

Diese Beratungen und Schulungen, dazugehören beispielsweise Kommunikation und Organisationsschulung für Arzthelfer/innen, bieten wir in Einklang mit ihren Arbeitszeiten an.

Das bedeutet, dass eine Schulung nach Praxisabschluss durchgeführt wird, oder sie am Block am Wochenende sowie in ihren Praxisferien geleistet werden kann.

Zudem kommen wir in ihre Praxis, sodass ihre Mitarbeiter für Schulungen nicht anreisen müssen und Konzepte gleich ihre Anwendung finden.



## Unsere Leistungsangebote im Überblick

Das Leistungsangebot von DFAH basiert auf einer Zielsetzung und zwei unterschiedlicher Leistungsgruppen.

Ziel von DFAH ist es Arbeitsaufwand und Kosten des alltäglichen Geschäfts unserer Mandanten zu minimieren und durch unsere aktive Mitarbeit in den Abläufen die Work Live Balance unserer Ärzte positiv zu beeinflussen.

Zum einem stehen wir unseren Mandanten durch ein ganzheitliches Betreuungssystem in den Bereichen Qualitätsmanagement und Praxismarketing effektiv zur Seite.

Für diese Leistungsgruppe sehen wir eine über einen längeren Zeitraum laufende Partnerschaft vor, in der wir Ihnen ein umfassendes Projekt gestalten, sodass sie sich um nichts weiter kümmern müssen und am Ende auf ein funktionierendes System zurückgreifen können.

Diese Leistung ist schwer auf einen Zeitraum zu definieren, da sie je nach Aufwand und Leistungsart variieren kann.

Die zweite Leistungsgruppe bilden unsere sogenannten wirtschaftlichen und schulenden Einzelleistungen,

Sie umfassen zum einen betriebswirtschaftliche Tätigkeiten wie:

*„Wirtschaftlichkeitsrechnung, Wettbewerbsvergleiche, Deckungsbeitragsrechnung“*

aber auch weiterführende Tätigkeiten wie:

*„Erstellung und Auswertung eines Patientenfragebogens, Organisation und Schaffung von Netzwerken, Generierung von Sekundäreinkünften“*

Unsere schulenden Tätigkeiten beziehen sich auf die Bereiche:

*„Kommunikation, Corporate Identity, Patientenorientierung, Ablauforganisation“*

## INDIVIDUALITÄT DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG

Standardisierte Konzepte sind wie ein paar falsche Schuhe sie werden nie richtig passen. Aus diesem Grund sieht DFAH den Schlüssel zum Erfolg in individuell dem Kunden angepassten Konzepten. Denn so unterschiedlich und vielfältig wie die Vorgänge in einer Arztpraxis sind so vielfältig können auch Optimierungspotenziale und neue Ideen sein.

DFAH möchte daher nicht Fehler aufzeigen und mit einem Vortrag zeigen, wie sie es besser machen könnten. Ein Nutzen daraus könnte nicht gezogen werden.

Daher möchten wir ihren Erfahrungsschatz dazu nutzen, Ihre Praxis nach ihren Bedürfnissen zu Gestalten, ihnen Arbeit abzunehmen und ihre Praxis auf einen neuen Weg zu geleiten.

Niemand kennt ihre Praxis besser als sie selbst, daher ist es für uns elementar wichtig Sie kennenzulernen und zu analysieren, um qualifizierte und effektive Ratschläge und Konzepte zu erstellen.

## PFLICHT ZUM QM

Die Umsetzung eines Qualitätsmanagements basiert nicht alleine auf ärztlicher/unternehmerischer Intention, sondern ist vielmehr auf gesetzliche Vorschriften gestützt. Regelungen hierzu finden sich im SGB V unter:

### § 71

*Beitragssatzstabilität*

### § 72

*Sicherstellung der vertragsärztlichen und vertragszahnärztlichen Versorgung*

### § 135a

*Verpflichtung zur Qualitätssicherung*

### § 136

*Förderung der Qualität durch die KV*

Warum also nicht diese Vorgaben nutzen und aus der Mehrbelastung ein effektives unternehmerisches Instrument machen. Genau das bietet Ihnen die Betreuung durch DFAH.

## Warum Qualitätsmanagement?

Unternehmerische, Technische, Soziale und vor allem die fachliche Kompetenz sind ursächlich für den Erfolg einer Arztpraxis. Zukünftig werden diese Fähigkeiten zur Umsetzung des Primärziels des Praxisteam, die Patientenversorgung in Praxisalltag optimal zu gestalten und Leistungen effektiv und effizient zu erbringen, benötigt.

Das bedeutet wiederum das die Qualität einer Praxis nicht nur über die medizinische Versorgung bewertet wird, sondern auch über Service, Vor- und Nachsorge sowie wirtschaftlicher Aspekte.

An dieser Stelle greift das Qualitätsmanagement, da es sich um ein umfassendes betriebswirtschaftliches Führungskonzept handelt. Es ermöglicht dem Praxisverantwortlichen, wirtschaftliche sowie medizinische Ziele optimal zu realisieren.

Ein effektives Qualitätsmanagement

ist somit ein Werkzeug das dem Praxisteam zur Verfügung steht um alle anfallenden Aufgaben mit optimaler Qualität zu erfüllen aber auch Effekte zu beobachten und sie langfristig zu dokumentieren.

Diese Beobachtungen führen zu einer Verbesserung der Organisationsabläufe sowie zu einer optimalen Erbringung der medizinischen Leistungen..



## Vorteile Qualitätsmanagement

### • Wettbewerbsvorteil

Durch die Dokumentation und Zertifizierung besteht gegenüber Kostenträgern, Patienten und der Öffentlichkeit in der Außenwirkung ein verbessertes Ansehen.

Zudem ergibt sich die Möglichkeit des Benchmarkings und des aktiven Marketing. Denn ein Verbessertes Praxis Image führt zu einer Patientengewinnung und zum Halten der eigenen Patienten.

### • Wirtschaftlichkeit

Klare Abläufe führen zu einer Transparenz der Kostenstruktur sowie zu einer Effizienzsteigerung um Fehler zu vermeiden..

### • Praxisabläufe

Gleichmäßige Versorgungsqualität, zielgerichtete Diagnostik, Transparenz der Strukturen, erhöhte Motivation der Mitarbeiter, bessere Informationsgewinnung.

## Aufgabenbereiche DFAH

### 1) Qualitätsstrukturen

*Definition von Richtlinien, Erläuterung von Qualitätsmodellen, Schaffung von Qualitätsprofilen, Einrichten von Qualitätswerkzeugen*

### 2) Praxismanagement

*Öffentlichkeitsarbeit, Praxishygiene, Patientenorientierung, Zielvereinbarung, Fortbildung, Mitarbeiterführung, individuellen Gesundheitsleistungen*

### 3) Systemorganisation

*Planungstechniken, Selbstmanagement, Zeitplanung, Arbeitsorganisation, Bewältigung der Datenströme, verbesserter Einsatz der Computer Systeme*

### 4) Zertifizierungsbetreuung

*Ansprechpartner während der Zertifizierung, Handbuch Erstellung für die Zertifizierung, Auswertung und Optimierung des Vor-Audit*

## Kennzahlen und Erfolgsfaktoren durch QM

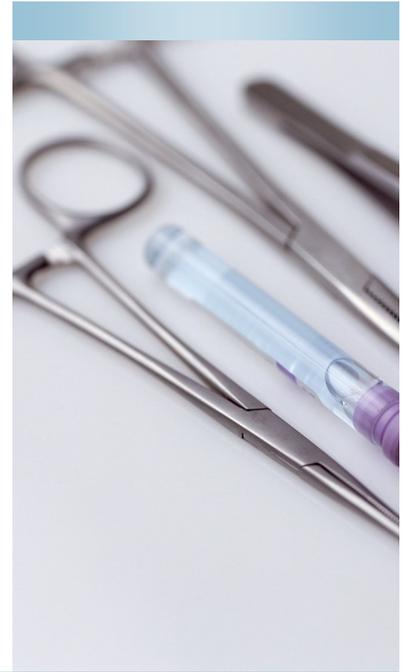
Direkt dem Qualitätsmanagement zurechnungsfähige Kennzahlen sind noch nicht einheitlich festgelegt. Einige beziehen sich auf Fehlerquoten und Lösungspotenziale, da diese allerdings schwer untereinander vergleichbar sind, fungieren sie eher als Kontrollzahlen.

Dennoch gibt es wirtschaftliche Erfolge, die durch das QM hervorgebracht werden.

So ist es durch eine gute Fehleranalyse beispielsweise möglich Kostenstellen sowie gesamt Prozesse zu optimieren. Es können Gründe für Leerzeiten erkannt werden, wiederkehrende Probleme beim Einkauf von Verbrauchsgütern, oder Abrechnungsschwierigkeiten definiert und behoben werden.

Diese Erkenntnisse führen zu Einsparungen von Kosten, die bisher nicht direkt zuordnungsfähig gewesen sind.

Studien des Bundesministeriums für Gesundheit und der Kassenärztlichen Vereinigung gehen sogar von Wirtschaftlichkeitsreserven bis zu 20% aus, die durch ein erfolgreiches Qualitätsmanagement freigesetzt werden können..



*“ Ein erfolgreiches Qualitätsmanagement ist mehr als eine Notwendigkeit, es ist ein wichtiges Instrument zur Wirtschaftlichkeit ”*

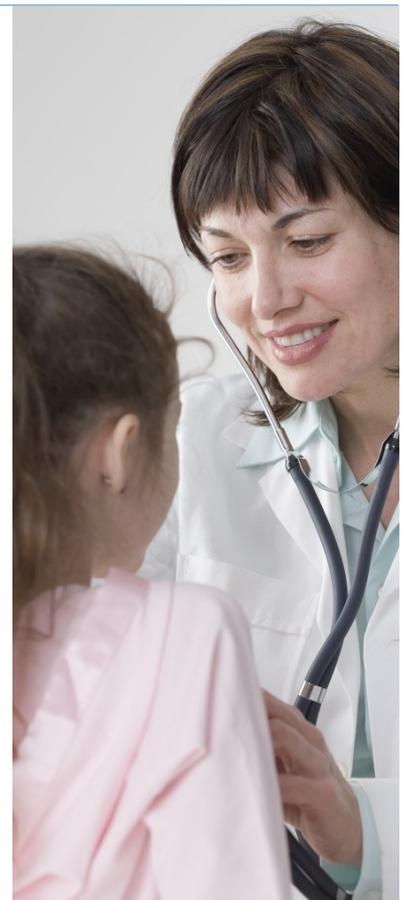
## Was bietet DFAH für Ihr QM im Detail

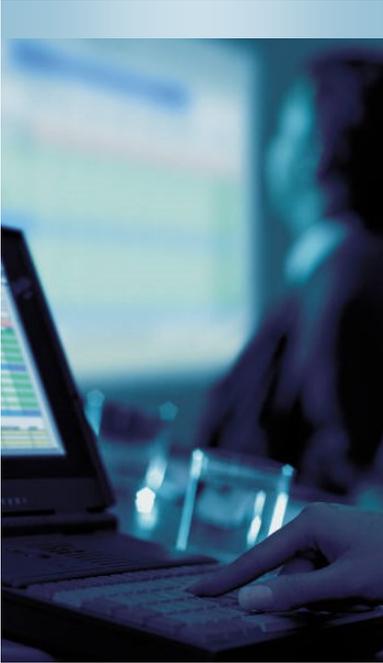
DFAH setzt auf einfache Strukturen, die zum Erreichen ihres Erfolges führen. Dafür werden zu Beginn der Betreuung die Richtlinien und Modelle verdeutlicht. Anschließend wird anhand von einem vor Auditing auf Basis der Qualitätszertifizierung eine Bewertungsliste erstellt.

Anhand dieser Liste werden die nun nötigen Arbeitsschritte besprochen und das Konzept nach ihren Wünschen gestaltet.

Dabei wird durch uns auf unterschiedliche Werkzeuge zurückgegriffen. Je nach Bereich können diese wie folgt aussehen :

- ⇒ *Installation von Planungstechniken  
Umgang mit Dokumenten, Ablagesysteme, Zielvereinbarung und Praxisziele*
- ⇒ *Organisation von Fortbildungen*
- ⇒ *Schaffung von Verantwortungsbereichen*
- ⇒ *Überarbeitung der Öffentlichkeitsarbeit und des Praxisauftritts*
- ⇒ *Praxisinterne Schulung durch DFAH aus den Bereichen:  
1. Kommunikation  
2. Selbstmanagement  
3. Corporate Identity  
4. Termin / Zeitplanung  
5. Datenschutz*
- ⇒ *Auswahl des Zertifizierungsverfahrens nach Ihren Bedürfnissen*
- ⇒ *vorab Prüfung der Zertifizierungsbedingungen*
- ⇒ *Aufrechterhaltung und Anpassung von Kriterien zur optimalen und vor allem langfristigen Nutzung des Qualitätsmanagements.*
- ⇒ *Informationssammlungen  
Auswertung von Patientenfragebögen, Mitarbeitergespräche, Konkurrenzanalysen, Bestandsaufnahme durch Dritte in diesem Fall DFAH*
- ⇒ *Informationsaufbereitung  
in Form von Diagrammen und Tabellen,*
- ⇒ *Schaffung von Vorlagen  
für Patientenfragebögen oder Komplikationslisten / Beschwerdelisten,*





## Wirtschaftliche und allgemeine Einzelleistungen

Sie haben eine Idee, hatten aber bisher weder die Zeit noch die Mittel sie umzusetzen?

Oder haben Sie eine Frage, die bisher unbeantwortet blieb?

Wenn ja dann wenden Sie sich doch an DFAH. Wir bieten Ihnen eine auf ihre Situation angepasste Lösung. Bei Fragen aus den folgenden Bereichen stehen wir Ihnen mit wirtschaftlichem Fachwissen zur Seite:

- ⇒ **Marketing,**
- ⇒ **Personalmanagement**
- ⇒ **Controlling**

Darüber hinaus bieten wir Ihnen Leistungen aus den Bereichen:

- ⇒ **IGel- Leistungen,**
- ⇒ **Bildung und Support von Ärzte Netzen**
- ⇒ **Gewinnung neuer Patientenstrukturen.**
- ⇒ **Findung und Implementierung von sekundärer Leistung aus dem Gesundheitsmarkt**

Abschließend bieten wir Ihnen eine Auswahl von Schulung nicht nur im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement ihre Praxis bevorteilt, sondern ihre allgemeine Leistungseffizienz erhöht.

„ Stellen Sie sich den Herausforderungen des Umbruchs im deutschen Gesundheitssystems mit einem Partner der Sie unterstützten und den Weg für Ihren Erfolg frei räumt “

### CHANCEN AUF DEM GESUNDHEITSMARKT

Der Gesundheitsmarkt gehört zu den wenigen stetig wachsenden Märkten.

Speziell der zweite Gesundheitsmarkt kristallisiert sich als wichtiges Standbein der Wirtschaftlichkeit heraus. Zählt man die -IGEL-Leistungen die seit 2005 um 50% gestiegen, sind mit hinzu, ergeben sich viele neue Chancen zur Umsatzgenerierung.

Die Patienten sehen sich mit Leistungskürzungen konfrontiert, obwohl sie ein ganzheitliches Gesundheitskonzept anstreben. Aufgrund dieser Situation sind sie bereit auch selbst auf dem Gesundheitsmarkt einzukaufen und Leistungen nachzufragen, die nicht durch ihre Krankenkassen gedeckt sind. Somit kann eine Arztpraxis, die sich auf diese Bedürfnisse einstellt, einen erheblichen Vorteil gegenüber ihrem Mitbewerber schaffen.

## Wirtschaftliche Einzelleistung im Überblick

DFAH stellt Ihnen Möglichkeiten vor um bei Ihnen ein effektives **Controlling** umzusetzen. Dabei werden Kennzahlen aufgearbeitet und zweckmäßig definiert, sowie die zugehörigen Verrechnungssysteme dargestellt und Ihnen und ihren Mitarbeitern vermittelt.

Beispiele hierfür wären:

Deckungsbeitragsrechnung, KLEE Analyse, Investitionsrechnung, Stundensatz, Plankostenrechnung, Engpassplanung.

Im Bereich **Marketing** bieten wir ihren Bedürfnissen angepasste Instrumente wie:

SWOT Analysen, Stimmungsbarometer/Patientenbefragungen, USP Analysen.

Diese Instrumente werden dazu genutzt, Ihnen eine der Berufsordnung entsprechende Marketingstrategie zu erstellen. Diese beinhaltet rechtlich mögliche Werbungskonzepte sowie Aktionen zur gesteigerten Außenwahrnehmung.

Unsere Leistung im Bereich des **Personalmanagements** stellen sich wie folgt dar:

Erstellung von Qualitätsprofilen ihrer Mitarbeiter, Arbeitszeitorganisation, Personalmarketing, Personalentwicklung und Personalcontrolling

Alle unsere Leistungen zielen darauf ab Effizienteres arbeiten in Ihrer Praxis zu ermöglichen. So werden Ressourcen freigesetzt und Kosten minimiert. Was sich in ihren Investitionsmöglichkeiten und Gewinnen widerspiegelt, denn warum sollte sie ihr Kapital ungenutzt verschwinden lassen.



## Vorträge und Schulungen

DFAH bietet Ihnen abschließend eine Auswahl von speziellen Vorträgen und Schulung, die ihren Alltag erleichtern werden. Hierbei wird das Hauptaugenmerk auf den Patientenkontakt gelegt. So gehören Kommunikationsschulungen hinsichtlich des Weges des Patienten durch die Praxis, von der telefonischen Anmeldung bis hin zum Nachgespräch auf dem Plan.

Daher unterteilt DFAH in vier Vortragsgruppen:

- ⇒ Allgemeiner Patientenkontakt  
( *Erstkontakt Telefon oder an der Empfangstheke ,Terminvergabe, Diskretion und Datenschutz* )
- ⇒ Patienten Gespräch  
( *Das Ideale Arztgespräch aus Sicht des Patienten, Verkaufsfertigkeit von Sekundärleistungen* )
- ⇒ Beschwerdemanagement  
( *Deeskalationsstrategien, Richtiges zuhören, Klagen vermeiden* )
- ⇒ Interne Praxiswahrnehmung und Kommunikation  
( *Corporate Identity, Verantwortungsbereiche, effiziente Datenerfassung* )

Diese Angebote ergänzen sich hervorragend mit einer im Voraus durchgeführten Patientenbefragung, da die so gewonnen Informationen gezielt in den Vortrag mit einfließen können.

Um einen möglichst hohen Wirkungsgrad erzielen zu können, würde eine solche Schulungsmaßnahme direkt in ihrer Praxis durchgeführt. So kann Erlerntes direkt angewendet werden, und sie müssen ihre Mitarbeiter nicht auf entfernte Seminare schicken, was weitere Kosten vermeidet.

Auch bei diesen Angeboten gilt die Regel, dass ihr Wissen über Ihre Praxis darüber entscheidet, wie Vorträge gestaltet werden, und vor allem welche Inhalte vermittelt werden sollen. So erhalten Sie die Informationen, die ihre Praxis benötigt.

## DIE PREISPOLITIK VON DFAH

So individuell, wie unsere Kunden sind und so flexibel, wie unser Leistungsangebot für sie ist, gestalten wir auch unsere Preispolitik.

Es ist schwer möglich Festpreise für alle Leistungen zu erstellen da der Leistungsumfang und Aufwand je nach Aufgabe und Kunden variiert.

Daher finden wir mit Ihnen einen optimalen Lösungsansatz, damit wir uns fair begegnen und Sie nur die Leistung zahlen, die sie wirklich in Anspruch nehmen.

Aufgrund dessen können Rechnungen sich aus folgenden Möglichkeiten zusammensetzen:

- 1) Festpreisen
- 2) Stundensätzen
- 3) Pauschalen
- 4) Gewinnbeteiligungen

Als ihr langfristiger Partner versuchen wir mit Ihnen die optimale Lösung zu finden.

Alles was Sie dazu tun müssen, ist einen Termin mit uns zu vereinbaren und sich auf unser Angebot einlassen.



## Leitbild des Inhabers

Sebastian Hennings gründete DFAH aufgrund der Wandlung innerhalb des Gesundheitsmarktes. Sein Studienhintergrund der Betriebswirtschaftslehre im Gesundheitswesen der Hochschule Osnabrück ermöglichte ihm schon früh zu erkennen, dass es an Schnittstellen zwischen medizinischem Wissen und der Betriebswirtschaftslehre mangelte.

Es haben sich breite Gräben zwischen den Ärzten, den Krankenkassen und den Patienten aufgetan, die die bisherigen Gegebenheiten deutlich verändert haben.

Nicht nur Reformgesetze und allgemeine Kostensteigerungen haben zu einer veränderten Nachfrage geführt, sondern vielmehr das Interesse der Patienten am Gesundheitsmarkt und an einer ganzheitlichen Betreuung.

Dadurch ist die Anforderung zum Wirtschaften für Arztpraxen deutlich gewachsen und genau hier setzt DFAH an, indem sie Ihrer Praxis und spezielle Ihnen zur Seite stehen.

Ein Aufenthalt in den USA -ermöglichte Herrn Hennings Einblicke auf ein deutlich wettbewerbsorientierteres System, das zwar keinesfalls erstrebenswert ist, aber durchaus einige Ansätze besitzt, die unserer Entwicklung weit voraus sind.

Aufgrund dieser Erfahrungen möchte DFAH Ihrer Praxis mit unserem fundierten Wissen und innovativen Ideen zur Seite stehen. Um Gräben zu überwinden, Ihre Effizienz zu steigern, und Ihre Praxis langfristig auf dem richtigen Weg zu halten.

### DFAH

Geschäftliche Hauptadresse  
Am Kronenpohl 14  
49076 Osnabrück

Telefon: 0541-911 7587  
Fax: 0541-911 7583  
E-Mail: [Info@dfah.de](mailto:Info@dfah.de)

Website: [www.DFAH.de](http://www.DFAH.de)