

Die goldenen Regeln der Igel- und Patientenbetreuung

Elisabeth Enzinger



Def.: Igeleistung

- IGel steht für „Individuelle Gesundheitsleistung“

Def.: Anamnese

- Ursprünglich bedeutet „Anamnesis“ das Wiedererinnern von Ideen
- Für uns:
 - Prozess der Ermittlung der Vorgeschichte einer Erkrankung, einer Störung

Gütekriterien der Anamnese

- Objektivität = nicht wertend
- Validität = Gültigkeit
- Reliabilität = Zuverlässigkeit

Gründe für Terminvereinbarung

- Einfach mal wieder nachschauen
- Vorsorge
- Beschwerden

Terminarten

- Glaukomvorsorge (GV)
- Große Vorsorge (GRV)=Netzhautvorsorge
- Notfalltermin
- Brillenkontrolle

Für Wen welche Igelleistung?

- Myopie
 - Große Vorsorge
 - Glaukomvorsorge
 - Brillenvorsorge

Für Wen welche Igelleistung?

- Hyperopie
 - Glaukomvorsorge
 - Wenn gewünscht auch GRV
 - Brillenvorsorge

Für Wen welche Igelleistung?

- Diabetes mellitus
 - Glaukomvorsorge
 - Brillenkontrolle

Warum Igelleistungen anbieten?

- Rechenbeispiel

- 20-35 EUR für Personal, Material,...

- + ca. 18 EUR Scheinwert (KK)

- = ca. – 7 EUR

- => Ja, wir müssen Igelleistungen verkaufen!**

Möglicher Ablauf in der Praxis

- Patient betritt die Praxis
 - Bekommt unseren Anamnesebogen

Name, Vorname

Beruf

Telefonnummer

E-Mail

Wie sind sie auf das
Augenzentrum München
aufmerksam geworden?
Bitte nur einen Punkt auswählen
(Eintrag unter „Erweitert/Sprache“)

- Internet
- Familie, Freunde und Bekannte
- Überweisung von einem anderen Arzt
- Anzeige in Wochenzeitung „HALLO“
- Anzeige in Magazin „MünchenCITY“
- Promotion Riem-Arcaden, PEP, OEZ
- Sonstiges, bitte ergänzen:

Grund ihres heutigen Besuchs

- Vorsorgeuntersuchungen
- Kontaktlinsen
- Dauerkorrektur Ihrer Fehlsichtigkeit
- Notfallbehandlung



Ihre letzte Augendruck-Kontrolle
war vor

- < 6 Monate
- ca. 1 Jahr
- ca. 2 Jahre
- über 2 Jahre

Ihre letzte Netzhaut-Kontrolle war
vor

- < 6 Monate
- ca. 1 Jahr
- ca. 2 Jahre
- über 2 Jahre

Tragen Sie Kontaktlinsen

- nein
- harte Kontaktlinsen
- weiche Kontaktlinsen

Eigene Risikofaktoren

Erhöhter Augendruck

- nein
- ja
- unbekannt

Erhöhte Blutfettwerte

- nein
- ja
- unbekannt

Bluthochdruck

- nein
- ja
- unbekannt

15.10.11

1. Münchner ophthalmologisches
Symposium

12

Wichtige Informationen

für unsere gesetzlich versicherten Patienten

Nach den aktuellen Bestimmungen der gesetzlichen Krankenkassen werden sämtliche Vorsorgeuntersuchungen, sowie Brillenkontrollen – nicht mehr von den gesetzlichen Krankenkassen übernommen.

Für die Behandlung von Augenkrankheiten steht bei gesetzlich versicherten Patienten ein **Behandlungsbudget von insgesamt 18,64 Euro im Quartal zur Verfügung.**

Damit Ihre Gesundheit und die Gesundheit Ihrer Kinder dennoch nicht zu kurz kommen, stehen Ihnen in unseren Zentren ein kompetentes Praxisteam und modernste Technik zu Ihrer Verfügung.

Gerne beraten wir Sie über die in Ihrem Falle sinnvolle Vorsorgeuntersuchungen, um auch weiterhin eine für Sie optimale Versorgung zu gewährleisten.

Hier finden Sie eine Liste der **zuzahlungspflichtigen** Leistungen:



	Leistung	Zuzahlung
Routine-Vorsorge	berührungsfreie Messung des Augendruckes und Untersuchung des Sehnerven zur Früherkennung des Grünen und Grauen Stars	25,-
Große Vorsorge	Erweiterte Augenvorsorgeuntersuchung mit Untersuchung des gesamten Augenhintergrunds (Netzhaut) zur Früherkennung von Netzhautveränderungen insbesondere bei Kurzsichtigkeit	65,-
Brillenkontrolle	Überprüfung der bestehenden Brille und Beratung und Vermessung der neuen Glasstärke (Ausnahme Kinder und Jugendliche bis 18. Lebensjahr & Sehbehinderte)	35,-
Kontaktlinsen Anpassung	Vermessung und Analyse der Augenoberfläche und Hornhautdicke und Auswahl bzw. Erstellung der ersten Testlinsen, Probetragen der Testkontaktlinsen für 2 Wochen. Einweisung in den Gebrauch und den Umgang mit Kontaktlinsen.	80,-
Kinder-Augenvorsorge	Für Kinder ab dem 8. Lebensmonat bis zum 12. Lebensjahr zur Früherkennung von Fehlsichtigkeit, angeborenen Sehschwächen (Amblyopie) oder „verstecktes“ Schielen	50,-
Optomap-FLA Angiographie	- Farbstoffuntersuchung der Netzhautgefäße, z.B. bei Diabetes/Makuladegeneration	94,-
	- Verlaufskontrolle nach intravitrealer Medikation bei z.B. Makuladegeneration	46,-

15.10.11

1. Münchner ophthalmologisches

Symposium

13

46,-

Voruntersuchung

- Wertvolle Infos dem Anamnesebogen entnehmen
 - > evtl. Leistung schon angekreuzt
 - > erspart viele Fragen

Tipps für Einleitung des Anamnesegesprächs

- „ Sie waren vor einem Jahr das letzte mal bei uns, dort waren Sie aus dem und dem Grund da, um was geht es heute?“
- „Sie sind zum ersten Mal bei uns, was kann ich Ihnen Gutes tun?“
- „.....erzählen Sie, aus welchen Grund sind Sie heute bei uns?“

Anamnese durchführen

- Grundsätzliches
 - Dürfen, müssen, sollen
 - Erst erzählen lassen, dann mit Fragen bombardieren
 - Positive Beziehung aufbauen
 - Notwendigkeitsbewusstsein wecken

Dürfen, müssen, sollen

- „Sie dürfen auf dem großen blauen Stuhl platz nehmen“
- „Nehmen Sie bitte auf dem großen blauen Stuhl platz“
- „Wenn Sie auf dem großen blauen Stuhl Platz nehmen wollen“

Erst erzählen lassen

- Patient soll sich aufgehoben fühlen und nicht ausgefragt
- Das Gesagte wiederholen
- Interesse zeigen, indem man nachfragt

Positive Beziehung aufbauen

- Von der eigenen Erfahrung reden
- Sorgen, Ängste ansprechen

Notwendigkeitsbewusstsein wecken

- Ursachen aufzeigen
- Konkrete Beispiele bringen

Welche Igelleistung biete ich nun an?

- Tipp: Checkliste Igelleistung

Diabetes:

- Glaucomvorsorge (GV)
- Emera
- Brillenkontrolle

Myopie:

- Große Vorsorge (GRV) – z.B. bei gelaserten Foramen der Nh, wenn älter als 3 Wochen, alte moches volantes
- Routinevorsorge (GV)
- Emera
- Brillenkontrolle
- Kontaktlinsenanpassung => Termin in der CL-Schiene
- Dauerkorrektur => Termin in Riem

Hyperopie:

- Routinevorsorge (GV), wenn gewünscht auch GRV
- Emera
- Brillenkontrolle
- Kontaktlinsenanpassung => Termin in der CL-Schiene

Igelleistung anbieten

- Tipps für die Gesprächsführung
 - Fakten aufzeigen
 - Erklären, was im Auge vor sich geht
 - Risiken

Patiententypen und meine Reaktion

- Typ 1
 - Weiblich
 - Gesetzlich versichert
 - 60-75 Jahre
 - Evtl. Rentner

Typ 1

- Merkmale
 - Ist etwas unsicher, wollte eigentlich nur mal wieder nachschauen
 - Ist entscheidungsschwach
 - **Reaktion**
 - Empfehlungen aussprechen

Patiententypen und meine Reaktion

- Typ 2
 - Weiblich oder männlich
 - Gesetzlich versichert
 - 18-30 Jahre
 - Student

Typ 2

- Merkmale

- Jung, „bei mir ist sicher noch alles in Ordnung“
- Hat nicht viel Geld

- **Reaktion**

- Nicht lange rumargumentieren
- Er kann es sich im Moment einfach nicht leisten

Patiententypen und meine Reaktion

- Typ 3
 - Männlich
 - Techniker Kasse oder Privatversichert
 - 35-45 Jahre
 - Sehr gut gekleidet
 - Beruf: so abgekürzt, dass man nie genau weiß was er ist

Typ 3

- Merkmale

- Weiß eigentlich schon alles
- Grinst immer so rum, möchte einen verunsichern

→ Reaktion

- Möchte alles genau erklärt haben
- Auch er versteht dann, dass es schon Sinn macht bei -8,00 dpt, die NH zu kontrollieren

Patiententypen und meine Reaktion

- Typ 4
 - Weiblich und männlich
 - Interessiert sowieso nicht, denn Geld spielt keine Rolle „ Das kann ich mir grad noch leisten“
 - 35-65 Jahre
 - Auf alle Fälle im Anzug oder zumindest Sakko

Typ 4

- Merkmale

- Hört eigentlich gar nicht so genau zu
- Nimmt Igelleistungen regelmäßig in Anspruch

→ Reaktion

- „Sie sind heute wieder zur Vorsorge hier?“
- Einfach durchführen



Vielen Dank!

enzinger@augenzentrum-muenchen.de