

# 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 |
|---------------------------------|--|-----------|
| <b>Routine-Vorsorge</b>         | berührungsfreie Messung des Augendruckes und Untersuchung des Sehnerven zur Früherkennung des Grünen und Grauen Stars  | 25,-      |
| <b>Große Vorsorge</b>           | Erweiterte Augenvorsorgeuntersuchung mit Untersuchung des gesamten Augenhintergrunds (Netzhaut) zur Früherkennung von Netzhautveränderungen insbesondere bei Kurzsichtigkeit   | 65,-      |
| <b>Brillenkontrolle</b>         | Überprüfung der bestehenden Brille und Beratung und Vermessung der neuen Glasstärke (Ausnahme Kinder und Jugendliche bis 18. Lebensjahr & Sehbehinderte)   | 35,-      |
| <b>Kontaktlinsen Anpassung</b>  | 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,-      |
| <b>Kinder-Augenvorsorge</b>     | Für Kinder ab dem 8. Lebensmonat bis zum 12. Lebensjahr zur Früherkennung von Fehlsichtigkeit, angeborenen Sehschwächen (Amblyopie) oder „verstecktes“ Schielen  | 50,-      |
| <b>Optomap-FLA Angiographie</b> | - 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](mailto:enzinger@augenzentrum-muenchen.de)