

Artikel in der ÄP; Praxis-Netze 4, erschienen am 22.11.2002

Praxisnetzmanager: Zwischen Corporate Identity und Konfliktbewältigung

Ein Interview mit dem Praxisnetzmanager Dr. Wolfgang Meissner

1998 begann eine Gruppe von Ärzten im Raum Süderelbe (Hamburg) an der Verbesserung ihrer Patientenbetreuung zu arbeiten. Daraus entstand ein Jahr später das Praxisnetz Süderelbe e.V.. Mittlerweile ein gut funktionierendes Netz, mit klaren Strukturen und etablierten Projekten wie zum Beispiel der „Diabetologischen Fußsprechstunde“. Dass das Netz so gut läuft, liegt nicht zuletzt daran, dass sich ein hoch motivierter Praxisnetzmanager um den Zusammenhalt kümmert: Dr. Wolfgang Meissner ist rund um die Uhr für das Praxisnetz Süderelbe im Einsatz. Ärztliche Praxis sprach mit ihm über seine abwechslungsreichen Aufgaben.

AP

Dr. Meissner sie sind selber Arzt, Chirurg. Ist das Voraussetzung, um als Praxisnetzmanager zu arbeiten?

Meissner

Unbedingt. Da ich die Sorgen und Probleme der Ärzte, die an dem Netz beteiligt sind, verstehen und zum Teil auch lösen muss, ist es Voraussetzung, dass ich mich mit der Materie auskenne. Und da ich selber Arzt bin, fällt es mir leicht, die Bedürfnisse der Ärzte nachzuvollziehen. Darüber hinaus muss ein Praxisnetzmanager wissen, wie er sich in dem medizinischen Umfeld zu bewegen hat, um Kontakte und Verbindungen aufzubauen. Ganz wichtig ist zum Beispiel die Zusammenarbeit mit den KVen und

den Krankenkassen. Gilt es, neue Projekte unter Beteiligung der KV auf die Beine zu stellen, oder gibt es Reibungspunkte zwischen KV und den Ärzten, fungiere ich als Mittler, Moderator und Organisator von Gesprächsrunden.

ÄP

Womit Sie gleich den wichtigsten Punkt aufgegriffen haben: Was sind die Aufgaben eines Praxismanagers?

Meissner

Zunächst einmal: die Arbeit eines Netzmanagers ist ein Fulltimejob. Ich arbeite eng mit dem Vorstand zusammen. Meine Hauptaufgabe besteht jedoch darin, die Schnittstelle aller Netzteilnehmer zu sein. Für Fragen, neue Ideen, Termine und Versammlungen bin ich der Ansprechpartner. Man könnte mich auch Kommunikations- oder Schnittstellenmanager nennen: mit bis zu vier Terminen und 30 Telefonaten am Tag! Ich achte darauf, dass die Arbeit des Netzes gegenüber Dienstleistern, potenziellen Partnern und Mitgliedern, der Presse und den Verbänden im richtigen Licht erscheint. So Sorge ich auch nach innen wie nach außen für die Corporate Identity des Praxisnetzes.

ÄP

Können Sie Ihre Arbeit an einem Beispiel verdeutlichen?

Meissner

Ein Mitglied erzählte mir zum Beispiel von seiner Idee für unser Praxisnetz: Wäre ein zentrales Callcenter für die Patienten nicht eine tolle Sache? Meine Aufgabe ist es, erst einmal zu klären, ob so eine Idee realisierbar wäre. Wer soll am Telefon sitzen? Eine Sprechstundenhilfe, ein Arzt? Die Sprechstundenhilfe darf nicht medizinisch beraten, die Ärzte haben wenig Zeit. Wer kümmert sich um den „Schichtplan“ für den Einsatz an der Hotline, wie finanziert man das Ganze, wo stehen die Anschlüsse etc. Solche Fragen

kläre ich, mache Vorschläge, gebe Empfehlungen und – wenn es dazu kommt – kümmere ich mich um die Umsetzung des Projekts und bringe die entsprechenden Leute zusammen. An den meisten Projekten sind verschiedene Fachgruppen und andere medizinische Bereiche beteiligt. Die gilt es, ausfindig zu machen und an einen Tisch zu holen.

Aktuell arbeiten wir zum Beispiel daran, vor Ort ein gemeinsames Projekt mit Apothekern auf die Beine zu stellen – mit dem Ziel, für die Patienten eine bessere Versorgung zu erreichen. Oder ein Projekt mit dem Generikahersteller ct-Arzneimittel aus Berlin. Wir planen, den ct-net-server für eine interne Vernetzung in den Arztpraxen einzusetzen.

AP

Das hört sich an, als wenn Sie von allem Ahnung haben müssten?

Meissner

So ähnlich ist das auch. Ich betrachte mich als „Agentur für die große Firma Praxisnetz“. Ich vereine quasi Marketing, Controlling, Kummerkasten, Firmenkommunikation, Strategieplanung und Insiderwissen in einer Person und habe doch noch nicht alle Funktionen oder Tätigkeitsbereiche genannt.. „Nebenbei“ kümmere ich mich auch um die Website des Praxisnetzes. Etwa einmal im Monat gebe ich für alle Netzteilnehmer einen Newsletter heraus. Der Newsletter gelangt über den Verteiler eines Labors an jedes Mitglied und darüber auch die Arzthelferinnen.

AP

Dann sind sie auch noch Redakteur? Was können die Mitglieder in ihrem Newsletter alles lesen?

Meissner

Auf den mittlerweile bis zu zehn Seiten finden sich alle internen Neuigkeiten, Beschlüsse, Termine, Gesetzes-

änderungen, sofern sie unser Netz betreffen. Wir kündigen aber auch Geburtstage an und stellen neue Mitglieder vor. Der Newsletter ist schon sehr persönlich geschrieben.

ÄP

Können Sie abschließend Kollegen, die auch mit dem Gedanken spielen, ein Praxisnetz zu gründen, ein paar Tipps mit auf den Weg geben?

Meissner

Dazu muss man sagen, dass die Struktur eines funktionierenden Netzes nicht auf andere Regionen einfach so übertragbar ist. Ich empfehle dringend, ein Netzmanagement, am besten einen Praxisnetzmanager zu bestimmen. Der baut Strukturen auf, leistet bei Kollegen Überzeugungsarbeit, sich an dem Netz zu beteiligen, und er hält den Kontakt zu Verbänden, Dienstleistern, Apotheken, Pharmafirmen und den anderen Akteuren im und um das Gesundheitswesen.

Praxisnetzmanagement
Praxisnetz Süderelbe e.V.
Dr. med. Wolfgang Meissner
Amalienstr. 4
21073 Hamburg
Tel. 040/76 61 36 -17 oder - 18
Fax 040/77 73 72
E-Mail pns@praxisnetz-suederelbe.de
Internet www.praxisnetz-suederelbe.de