



## Arzt-Auskunft knüpft strategische Partnerschaften NetDoktor.de - Focus.de - Surfmed.de

Für Ärzte ist es das tägliche Einmaleins. Aber wissen Patienten genau, was „Adipositas“ bedeutet? Und wie eine Magnet-Resonanz-Tomographie funktioniert? Diese und andere Fragen beantwortet jetzt die Arzt-Auskunft in Kooperation mit NetDoktor: Im Internet unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) finden Patienten in der Rubrik Patientenservice nun umfangreiche Lexika zu Krankheiten sowie Diagnose- und Therapieformen. „Die Wahl fiel auf die Lexika von NetDoktor aufgrund des hohen Qualitätsstandards und der Aktualität der Inhalte,“ so Dr. Peter Müller, Vorstandssprecher der Stiftung Gesundheit. „Diese qualifizierten Informationen ergänzen hervorragend unser Angebot der Arzt- und Zahnarztuche. Eine weitere strategische Partnerschaft lag also nahe.“

### Bewährte Partnerschaften

Hervorragend bewährt hat sich die Zusammenarbeit mit Focus.de, dem

Marktführer der Online-Magazine: Dort ist die Datenbank der Arzt-Auskunft im Ressort Gesundheit bereits seit Oktober 1999 vertreten und wird intensiv genutzt. Im Jahr 2000 führten Focus.de und die Stiftung Gesundheit dort exklusiv einen

besonderen Service ein: Die Schwerpunkte der Ärzte, also die Suchkategorien, lassen sich dort zusätzlich anhand von grafisch dargestellten Körperregionen auswählen.

### Surfmed startet mit Arzt-Auskunft

Bereits vor dem Start des neuen Gesundheitsportals „Surfmed.de“ nahmen die Gründer Kontakt mit der Stiftung Gesundheit auf: Auch sie wollten die Arzt-Auskunft auf den eigenen Seiten bieten. Die Einigung verlief unkompliziert, so dass das Portal im Oktober 2000 bereits mit dieser Arzt-Suchmaschine starten konnte.



*Theresia Wölker,  
Kolumnistin der Ärzte Zeitung*

### Was wünschen sich Ihre Patienten?

Kompetent, leistungsfähig, freundlich, gut organisiert – so wünscht sich wohl jeder Arzt seine Praxis. Aber wissen Sie, wie Ihre Praxis tatsächlich auf Ihre Patienten wirkt?

Die Antwort auf diese Frage ist der Schlüssel zum Erfolg der Arztpraxis: Wenn Sie wissen, was Ihre Patienten wollen, können Sie sich ganz konkret auf deren Bedürfnisse einstellen. Und es gibt kaum ein besseres Aushängeschild für eine Praxis als zufriedene Patienten.

Wünsche und Interessen sind allerdings nicht erkennbar, wenn man nicht danach fragt. Also fragen Sie – und nutzen Sie die Ergebnisse, um Ihre Patienten noch stärker an Ihre Praxis zu binden.

Scheuen Sie sich bei der Befragung auch nicht vor kritischen Anmerkungen Ihrer Patienten: Denn gerade die bieten Ihnen die wertvolle Gelegenheit, Schwachstellen und Defizite zu erkennen und zu beheben. Und wenn ein Problem erst beseitigt ist, haben Ihre Patienten noch einen Grund mehr, gern in Ihre Praxis zu kommen.

### In dieser Ausgabe:

- **Der Patienten-Zufriedenheits-Index**  
Erste bundesweite, kontinuierliche Patienten-Befragung ab 1. Mai
- **Workshop-Reihe: Vorträge vor Patienten**  
Teil 2 in dieser Ausgabe: Die Organisation im Vorfeld
- **Publizistik-Preis 2001: Die Gewinner**  
gms-Themendienst der Nachrichtenagentur dpa ausgezeichnet

## Der Patienten-Zufriedenheits-Index

Erste bundesweite, kontinuierliche Patientenbefragung startet am 1. Mai

**K**ünftig können Patienten bewerten, wie zufrieden sie mit ihrem Arzt und dessen Praxis sind: Dazu schaltet die Stiftung Gesundheit am 1. Mai 2001 auf den Internet-Seiten der Arzt-Auskunft den Fragebogen frei.

### Erste bundesweite Analyse

Die Stiftung Gesundheit startet damit die erste und einzige bundesweit flächendeckende, kontinuierliche Patientenbefragung. In Zusammenarbeit mit der Universität Kiel wertet sie die Ergebnisse aus und errechnet daraus den Patienten-Zufriedenheits-Index (PZI) für jede in der Arzt-Auskunft verzeichnete Praxis.

### So funktioniert es

Der Fragebogen steht im Internet auf den Seiten der Arzt-Auskunft: Dort suchen Patienten zunächst den gewünschten Arzt aus der Datenbank heraus und können anschließend die Fragen für diese Arztpraxis beantworten. Das Ausfüllen des Fragebogens nimmt dabei nur fünf bis zehn Minuten in Anspruch.

Die Fragen sind übersichtlich in neun Kategorien gegliedert: So werden beispielsweise die Erreichbarkeit und

Ausstattung der Praxis ebenso unter die Lupe genommen wie die Wartezeiten und der persönliche Eindruck von Arzt und Praxis-Personal.



### Keine Chance für Manipulation

Für die Auswertung hat die Stiftung Gesundheit ein vielstufiges System entwickelt, um Manipulationen wie mehrfache oder automatisierte Bewertungsabgaben zu verhindern. „Wir verwenden eine Kombination von sta-

tistischen und logischen Algorithmen, die Manipulationen so stark erschweren, dass sie in statistisch relevanter Zahl auszuschließen sind,“ bestätigt Stefan Winter, Leiter der EDV-Abteilung. So wird verhindert, dass eine Person den PZI einer Arztpraxis überproportional beeinflussen kann.

### PZI: Nutzen für Ärzte

Vom PZI sollen in erster Linie die Ärzte profitieren. Aus diesem Grund macht die Stiftung Gesundheit den Index primär den Arztpraxen zugänglich: „Die Ergebnisse der Befragung zeigen den Ärzten, wie sie ihre Praxis verbessern und den Bedürfnissen der Patientenschaft besser entsprechen können,“ so Dr. Peter Müller, Sprecher der Stiftung Gesundheit.

In welcher Form der PZI breiter zugänglich gemacht wird, ist dagegen noch nicht entschieden: „Das bedarf einer sorgfältigen Vorbereitung“, erläutert Dr. Müller: „Diese Angaben müssen sozialwissenschaftlich gut fundiert und qualifiziert aufbereitet sein – und das braucht Zeit. Zudem muss die Datenbasis erst breit genug sein, um ein aussagekräftiges Ergebnis zeigen zu können.“

## Rechtlich geprüfte Homepages mit individualisiertem Design

**D**ie eigene Praxis visuell im Internet zu präsentieren - das ist der Wunsch vieler Ärzte. Schließlich ist eine eigene Praxis-Homepage die ideale Ergänzung zu einem Eintrag in der Suchmaschine Arzt-Auskunft. Dennoch ist Vorsicht geboten: Nicht alles, was geht, ist erlaubt - und kaum eine reine Internet-Agentur kennt sich mit dem ärztlichen Berufsrecht aus.

Auf der sicheren Seite sind Ärzte, die ihre Homepage bei der Stiftung Ge-

sundheit erstellen lassen: Der Justitiar der Stiftung hat geprüft, dass diese Homepages mit dem ärztlichen Standesrecht konform gehen. Diese Prüfung ist im Preis bereits enthalten.

Neu ist jetzt die Möglichkeit, die eigene Praxis-Homepage farblich und mit Signets individuell zu gestalten: Weitere Informationen finden Sie in der aktuellen Broschüre „Die eigene Praxis-Homepage“, die Sie bei der Stiftung anfordern können.



## Workshop: Vorträge vor Patienten Teil 2: Die Organisation im Vorfeld

Nachdem Sie Ihre Zielgruppe definiert und ein geeignetes Thema für Ihren Vortrag ausgewählt haben (siehe Stiftungsbrief 1/2001), kann die konkrete Planung der Veranstaltung beginnen. Im ersten Schritt ist zu klären, wer der Veranstalter des Vortrags sein wird. Sie selbst sollten es nicht sein - das könnte unter Umständen als Verstoß gegen das Berufsrecht missverstanden werden. Besser ist es ohnehin, wenn ein anderer Veranstalter Sie als Referenten präsentiert.

### Veranstalter gesucht

Zunächst einmal gilt es, Ideen für potenzielle Kandidaten zu sammeln: Vielleicht passt Ihr Vortrag thematisch gut zu einer Selbsthilfegruppe in Ihrer Stadt. Denkbar wären auch eine Krankenkasse, Apotheke oder ein Gesundheitszentrum. Fragen Sie ruhig auch einmal bei der Zeitung an, ob sie Ihren Vortrag nicht als eigene Veranstaltung präsentieren und ihren Lesern damit eine hervorragende Serviceleistung bieten möchte („Leser-Blatt-Bindung“ lautet das Schlüsselwort).

### Überzeugen und gewinnen

Um Ihren Wunschkandidaten für die Zusammenarbeit zu gewinnen, müssen Sie ihm vor allem eines zeigen: Dass er viele Vorteile davon hat und wenig tun muss. Das schlagkräftigste Argument ist die Publicity, die er durch Sie genießen wird: Schließlich wird der Vortrag ja öffentlich angekündigt – und dabei kommt natürlich auch der Veranstalter ins Gespräch.

### Der Veranstaltungsort

Der Vortrag sollte in einer anderen Umgebung als der Arztpraxis stattfinden.

Nicht nur, weil dies als standeswidrige Werbung missverstanden werden könnte, sondern vor allem, weil meist mehr Platz vorhanden ist und die Praxis-Atmosphäre, die Laien oft abschreckt, draußen bleibt.

Sprechen Sie bei der Suche am besten zunächst Ihren Veranstalter an: Vielleicht kann er Ihnen einen geeigneten Raum zur Verfügung stellen.

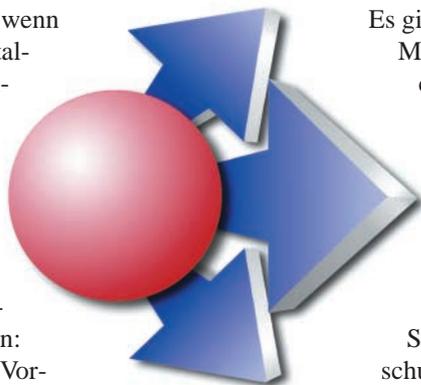
Es gibt aber auch andere

Möglichkeiten: Mancherorts bieten das Rathaus, Bürgerzentrum, ein Gemeindehaus oder Schulungszentrum Räume für Veranstaltungen an. Auch bei einer Schule, Fachhochschule oder gar Universität kann man mit et-

was Glück einen Seminarraum bekommen. Fragen Sie ruhig auch bei Einrichtungen nach, die über Schulungsräume verfügen – beispielsweise bei Krankenkassen, Krankenhäusern und sozialen Organisationen.

### Ausstattung vor Ort

Bevor Sie sich für einen Veranstaltungsort entscheiden, sehen Sie sich die Räumlichkeiten unbedingt persönlich an und überprüfen Sie, welche Ausstattung vorhanden ist. Achten Sie auch darauf, ob eventuell benötigte Geräte wie beispielsweise Overhead- oder Dia-Projektor oder gar Video-Beamer vorhanden oder zumindest anschließbar sind. Bei größeren Sälen sollten Sie überprüfen, ob Sie ein Mikrofon samt Lautsprecheranlage benötigen, damit Ihr Publikum Sie auch verstehen kann.



### QM: Jetzt ergreifen Ärzte die Initiative

Der Markt für Qualitätsmanagement (QM) bei Ärzten ist da und wächst: Schließlich ist seit Juni 1999 bekannt, dass die Einführung für Ärzte Pflicht wird (siehe Stiftungsbriefe 2 und 3/2000). So ist es nur logisch, dass nun Anbieter jeglicher Herkunft Ärzten ihre Dienste anbieten: Der TÜV, mit besonderer Erfahrung mit Dampfkesseln und Altfahrzeugen, Ingenieure aus der produzierenden Industrie und andere mehr. Abwehrreaktionen aus der Ärzteschaft sind da logisch, denn die Medizin lässt sich nicht mit der Herstellung von beispielsweise Farben und Lacken vergleichen.

Doch jetzt ergreifen auch Ärztinnen und Ärzte selbst die Initiative: Fünf von ihnen gründeten im Jahr 2000 die „Praxcellence AG“ und bauen in diesen Tagen das QM-Konzept speziell für niedergelassene Ärzte auf. „QM muss an das Know-How der ärztlichen Praxis anknüpfen,“ so der Vorstandsvorsitzende, Dr. med. Tilman Schlegelberger: „Dann ist es für Ärzte auch wirtschaftlich und wirksam zu meistern.“

### Arzt-Auskunft am Telefon: Jetzt von 8 – 19 Uhr

Die Arzt-Auskunft hat ihre Service-Zeiten erweitert: Ab sofort ist sie unter der kostenlosen Rufnummer 0800 – 7 39 00 99 montags bis freitags von 8 bis 19 Uhr erreichbar. Im Internet ist die Datenbank rund um die Uhr unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) für jedermann frei zugänglich. Zusätzlich ist die Arzt-Auskunft im Internet auch bei den Kooperationspartnern der Stiftung, beispielsweise bei Focus.de, erreichbar.



**In der nächsten Folge:**  
Der Umgang mit den Medien –  
so informieren Sie Journalisten

## gms-Themendienst erhält Publizistik-Preis 2001 Sonderpreis Patientenrecht für Fernseh-Autorin Silvia Matthies

Die Jury hat entschieden: Der Publizistik-Preis 2001 geht an den gms-Themendienst der Nachrichtenagentur dpa. Die Stiftung Gesundheit würdigt damit die hervorragende medizinische Berichterstattung des Themendienstes im vergangenen Jahr.

Die preiswürdigen 98 Einzelberichte stammen aus der Feder von 40 Autoren. „Die Artikel zeichnen sich durch fachliche Kompetenz, strukturierte Aufarbeitung, Informationsgehalt und kritische Bewertung aus“, so Juror Dr. Hans-Ulrich Hecker. „Auch zu Themen der ‚unkonventionellen Medizin‘ wird kritisch und vorurteilsfrei Stellung bezogen.“ Querverweise auf Literatur, Selbsthilfegruppen und andere

nützliche Adressen bereichern zudem den Informationsgehalt. Insgesamt bewertet die Jury die Arbeit von gms als „sehr positiven Beitrag mit Qualitätssicherndem Aspekt, der sich deutlich in der Landschaft der medizinischen Laienliteratur abhebt.“

### Sonderpreis Patientenrecht 2001

Der Sonderpreis Patientenrecht 2001 geht an Silvia Matthies für ihren Fernsehbericht „Tod im Reagenzglas – Ist die Selektion von Embryonen erlaubt?“. Der Beitrag, ausgestrahlt von der ARD und dem Bayerischen Fernsehen, beleuchtet das Thema Präimplantationsdiagnostik sowohl von der ethischen als auch von der rechtlichen Seite. „Der Beitrag greift ein hochak-



Freuen sich über den Preis: Sandra Hoffmann, Themendienst-Chefredakteurin Hilke Segbers und Christian Röwekamp

tuelles Thema auf und stellt wichtige Fragen“, so die Jury: „Bemerkenswert ist vor allem die Konzeption, die besonderen Wert auf die Sicht betroffener Patienten und Eltern legt.“

## Praxistipp: Testen Sie die Außenwirkung Ihrer Praxis Stiftung Gesundheit stellt kostenlosen Fragebogen zur Verfügung

Die Wünsche der Patienten zu kennen, ist für eine Arzt-Praxis lebenswichtig: Erfüllt sie deren Bedürfnisse nicht, sehen sich die Patienten schnell nach einer Alternative um. Die Stiftung Gesundheit hat daher einen Patienten-Fragebogen entworfen, mit dem Sie herausfinden können, wie Patienten Ihre Praxis sehen.

### Kleine Defizite – große Wirkung

Es sind oft nicht einmal grobe Mängel, die die Wirkung einer Praxis beeinträchtigen, sondern Kleinigkeiten, die in der alltäglichen Hektik nicht auffallen: So sind beispielsweise veraltete Zeitschriften im Wartezimmer zwar keine Katastrophe - sie können aber bei Patienten leicht den Eindruck erwecken, dass auch anderes in der Praxis nicht aktuell sei.

### Zufriedene Patienten

Schon die Befragung macht Patienten oft zufriedener: Denn anstatt sich nur

still zu ärgern, können sie ihre Meinung äußern und konkrete Vorschläge machen. Zudem merken die Patienten, dass Sie ihre Wünsche und Be-



dürfnisse ernst nehmen – und genau das ist es, was sie von einem guten Arzt erwarten.

### So erhalten Sie den Fragebogen

Den Fragebogen können Sie kostenlos aus dem Internet herunterladen, und zwar unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de)

in der Rubrik Arzt-Service: Die PDF-Datei kann mit dem Acrobat Reader gelesen werden, den Sie ebenfalls auf unseren Seiten herunterladen können.

Alternativ können Sie eine eMail an [service.fragebogen@ArztMail.de](mailto:service.fragebogen@ArztMail.de) schicken und erhalten die Datei dann per eMail-Anhang zugeschickt.

Wenn Sie noch keinen Zugang zum Internet haben, schicken wir Ihnen den Fragebogen auch gern als Kopiervorlage **per Post** zu: Bitte senden Sie uns hierfür einen an Sie selbst adressierten und mit 3,- Mark frankierten A5-Rückumschlag.

### Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Hindenburgufer 87, 24105 Kiel  
Tel. 0431 / 88 10 15 -0  
Fax 0431 / 88 10 15 55  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin