



Neue Partner der Arzt-Auskunft

BKK-Heilberufe.de



BKK für Heilberufe

Praktische Hilfe steht bei der BKK für Heilberufe seit langem im Vordergrund: Die kostenfreie Beratung der BKK-Lebenshilfe-online machte den Anfang; mit der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit wird jetzt das Angebot der BKK abgerundet: „Damit bieten wir in unserem Portal nun einen Service, der unseren Versicherten die Suche nach spezialisierten Ärzten, Zahnärzten und Kliniken ganz einfach macht. Das erspart ihnen mühsame und zeitraubende Recherche und bietet ihnen den bundesweit größten Spezialistenfundus,“ so Kerstin Wöck, Marketingreferentin der BKK für Heilberufe. Die Gestaltung des Internetportals www.bkk-heilberufe.de lädt zum regelmäßigen Besuch ein, denn aktuelle Gesundheitnews, Hinweise zum Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG) und saisonale Specials ergänzen die Informationen rund um das Versicherungsangebot.

Onmeda.de

In frischem und leichtem Design präsentiert sich Onmeda, ehemals Medicine-Worldwide, im Internet: Das unabhängige Gesundheitsportal bietet sachkundige und leicht verständliche Informationen rund um Wellness- und Gesundheitsthemen. www.onmeda.de geht rund 700 Krankheitsbildern auf den Grund und gibt individuelle Antworten in circa 30 Foren, die überwiegend von Fachleuten moderiert werden. Seit dem Relaunch des Portals steht die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit jetzt auch den Onmeda-Nutzern zur Verfügung: „Dieses Ärzterverzeichnis mit mehr als 240.000 Adressen und 1.000 Therapieschwerpunkten ist in seinem Umfang einzigartig“, sagt Philipp Wachter, der bei der Onvista Group das Gesundheitsportal verantwortet. „Neben der Fülle von Daten schätzen wir besonders deren Qualität, die uns die Stiftung Gesundheit garantiert.“



Dr. Peter Müller
Vorstand der Stiftung Gesundheit

Dr. oec. und Dr. med

An Verantwortung mangelt es einem Arzt nicht: Tausende Patienten erwarten von ihm Linderung, Heilung und Zuwendung. Das kann er auf Dauer nur leisten, wenn er die Praxis auch mit ökonomischem Erfolg führt.

Ein guter Arzt muss also immer auch ein Dr. oeconomicus sein. Die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“ der Stiftung Gesundheit und der GfK zeigt, dass die Mehrzahl der Ärzte diese Herausforderung annimmt: 67 Prozent halten Werbemaßnahmen für ihre Praxis für wichtig. 90 Prozent der befragten Ärzte haben oder planen eine Homepage.

Auch die Bedeutung der Arzt-Such-Systeme wächst: Für die Arzt-Auskunft bzw. eines der Partnerportale haben sich 79,7 Prozent der Ärzte entschieden. Der zweitgrößte Dienst im Netz dagegen überwand nicht einmal die 5-Prozent-Hürde.

In Zukunft werden sich Ärzte also auch kundig mit Kommunikation befassen müssen: Der Dr. oec. muss also auch ein Dr. med. sein – mit ‚med.‘ für ‚Medien‘. Grund genug, beim 6. Deutschen Medizinrechtstag (siehe Seite 3) auch das Thema Marketing von den Seiten Recht und Praxis zu beleuchten.

In dieser Ausgabe:

- **Studie: Praxismarketing für Ärzte auf dem Vormarsch**
Informationsmaterial für Patienten ist gängige Praxis
- **6. Deutscher Medizinrechtstag: Verteidigung der Therapiefreiheit**
Wettbewerbsrecht für Ärzte praktisch
- **Qualitätsmanagement: Die Patienten als Gäste begreifen**
Auszeichnung für Servicequalität nun auch für Praxen

Praxismarketing für Ärzte auf dem Vormarsch

67 Prozent der Ärzte meinen: Werbung ist wichtig

Werbung und Marketing wird für niedergelassene Ärzte in Zukunft ein zentrales Thema werden – das zeigt die repräsentative Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“ der Stiftung Gesundheit in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsunternehmen GfK. Mehr als zwei Drittel der befragten Ärztinnen und Ärzte erachten Werbemaßnahmen für ihre Praxis als wichtig. Und bereits acht Prozent der befragten Ärztinnen und Ärzte haben ein eigenes Marketingbudget für ihre Praxis festgelegt, das mehrheitlich bis zu 4.000 Euro im Jahr beträgt.

Spezielle Angebote unabdingbar

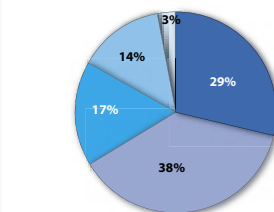
Gerade zusätzliche Leistungen erfordern zusätzliche Beachtung: Drei Viertel der Ärzte konstatierten, dass sie ih-

re Praxis ohne besondere Angebote im Bereich Individueller Gesundheitsleistungen langfristig kaum wirtschaftlich betreiben könnten. Zur Zeit richten sich die Marketingmaßnahmen noch primär an Patienten, die den Weg in die Praxis bereits gefunden haben: Visitenkarten und ausliegendes Informationsmaterial sollen Patienten an die Praxis binden.

Weiteres Wachstum erwartet

Die Aktivität von Ärzten wird sich im Praxismarketing zukünftig noch verstärken, gerade auch um neue Patienten anzusprechen: „Werbung wird im ärztlichen Bereich als eine Form des Praxismarketings in Zukunft deutlich an Bedeutung gewinnen“, sagten 65 Prozent der befragten Mediziner.

Für wie wichtig halten Sie Werbemaßnahmen für Ihre Praxis?



- 29% › Sehr wichtig
- 38% › Eher wichtig
- 17% › Weder / noch
- 14% › Eher unwichtig
- 3% › Völlig unwichtig

Die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“ können Sie als PDF unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Presseservice“ herunterladen.

Fachlehrgang Medizinrecht auf DVD

Ab Herbst findet in Berlin der nächste Lehrgang zum Erwerb des Titels „Fachanwalt für Medizinrecht“ statt. Die Besonderheit: Gegen ein geringes Entgelt können die Vorträge und Lehrgangsmaterialien auf DVD erworben werden. So kann man versäumte Unterrichtsstunden problemlos nachholen und Gelerntes vertiefen. Das Institut für Anwaltliche Fortbildung GmbH (DInAF) bietet den Lehrgang mit hoch qualifizierten Dozenten wie beispielsweise Dr. Erich Steffen, Wolfgang Frahm und Prof. Dr. Hans-Ludwig Schreiber an.

Weitere Informationen zum Lehrgang finden Sie im Internet unter www.medizinrechts-beratungsnetz.de in der Rubrik „Aktuelles“.

Hauptstadtkongress Medizin & Gesundheit Ärzteforum – Klinik – Reha

„Hier kommt die Branche zu Wort“, sagt der Hauptstadtkongress über sein Anliegen, „fachlich, politisch, ökonomisch.“ Natürlich referierte auf dem Kongress vom 15. bis 17. Juni 2005 in Berlin auch die erste Liga der Gesundheitspolitiker. Die Mehrzahl der Vorträge und Diskussionen widmete sich konkret den anstehenden Zukunftsfragen.

Qualität als Wettbewerbsvorteil

Die Stiftung Gesundheit stellte die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“ mit dem Fokus auf Praxismarketing niedergelassener Mediziner detailliert vor. Die LGA präsentierte ihr für Gesundheitsdienstleister adaptiertes Gütesiegel (siehe auch Seite 4).

IGeL für Innovationen

Spezialisierung und Wettbewerb waren die Themen, die sich als roter Faden durch die Diskussionen zo-



Qualität, Spezialisierung, Kommunikation – der rote Faden durch viele Referate und Gespräche

gen: Leistungsanbieter setzen auf die Differenzierung ihrer Leistungen, um Potentiale des Marktes zu nutzen. Das Angebot von Zusatzleistungen sei bereits ein fester Bestandteil des Praxisalltags geworden, stellten Gesundheitsökonom, Ärzte- und Patientenvertreter unisono fest. Und mehr noch: Durch IGeL werde es vielleicht sogar möglich, Innovationen rasch anzuwenden, sagte Prof. Dr. Peter Oberender von der Universität Bayreuth.

6. Deutscher Medizinrechtstag Die Verteidigung der Therapiefreiheit

Das hohe Gut der Therapiefreiheit findet viele Grenzen: Im Sozialrecht, im Haftungsrecht, durch Wettbewerbs- und Werberestriktionen. Dies nehmen die Stiftung Gesundheit und der Medizinrechtsanwälte e.V. zum Anlass, den diesjährigen 6. Deutschen Medizinrechtstag dem Thema „Verteidigung der Therapiefreiheit“ zu widmen.



Spezialisiere dich und sprich darüber

Eine Facette der Therapiefreiheit ist die Möglichkeit zur Spezialisierung. Denn der Medizinmarkt ist seit langem so ausdifferenziert, dass es den Generalisten nicht mehr geben kann. In Anlehnung an die alte Maxime der Public Relations gilt auch hier: Tue Gutes und sprich darüber. Denn wie sonst sollen Patienten von der Spezialisierung eines Arztes erfahren, wenn sie zu diesen Informationen keinen geeigneten Zugang haben? Wettbewerbs-

recht wie auch Berufsrecht geben hier den Rahmen dessen vor, was zulässig ist und was nicht; was als Information gilt und wo die Grenze zu anpreisender Werbung überschritten wird.

Wettbewerbsrecht praktisch

Natürlich steckt auch hier der Teufel in den Details des Alltags. Daher widmet sich der 6. Deutsche Medizinrechtstag auch den ganz praktischen Fragen des Wettbewerbsrechts sowie dem Thema Werbung und Marketing für Ärzte.

Der 6. Deutsche Medizinrechtstag findet am Freitag, 23. September 2005, in Köln statt (Dorint Kongress-Hotel, Helenenstraße 14).

Das Programm mit dem Anmeldeformular finden Sie im Internet unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Deutscher Medizinrechtstag“.



Der aktuelle Rechtstipp:

Fehldiagnose nicht immer Behandlungsfehler

Wenn ein Arzt zu einer objektiv unrichtigen Diagnose gelangt, ist nicht zwangsläufig ein Behandlungsfehler anzunehmen, so eine Entscheidung des BGH (AZ: VI ZR 304/02).

Grundsätzlich sei zwar das Nichterkennen einer erkennbaren Erkrankung und der für sie kennzeichnenden Symptome als Behandlungsfehler zu werten. Nicht selten vorkommende Irrtümer bei der Diagnosestellung seien jedoch nicht die Folge eines vorwerfbareren Versehens des Arztes: Die Symptome einer Erkrankung sei-

en nicht immer eindeutig, sondern könnten auf die verschiedensten Ursachen hinweisen.

Der Diagnoseirrtum stelle nur dann einen Behandlungsfehler dar, wenn dem behandelnden Arzt eine Fehlinterpretation von Befunden vorzuwerfen sei und er eine notwendige Befunderhebung entweder vor der Diagnosestellung oder zur erforderlichen Überprüfung der Diagnose unterlassen habe.

*Vertrauensanwalt Andreas Jede
Kanzlei Dr. Schmitz & Partner, Berlin*

Neu zertifiziert: Ratgeber für Patienten

Für Frauen mit Typ-1-Diabetes war eine Schwangerschaft früher ein problematisches Unterfangen mit vielen Risiken und Komplikationen. Dass es heute anders geht, zeigt diese Broschüre: Ausführlich und gut verständlich schildert sie, wie Patientinnen mit Diabetes ihren Kinderwunsch planen und optimale Voraussetzungen für eine komplikationslose Schwangerschaft schaffen können.



Bühling, Wäscher, Meißner, Dudenhausen: Diabetes mellitus und Schwangerschaft. akademos, ISBN 3-934410-63-4. Für 8,00 Euro im Buchhandel.

Die Auseinandersetzung mit unheilbaren Krankheiten, Sterben und Tod gehört immer noch zu den Tabuthemen und ist bei den meisten Menschen mit großen Ängsten verknüpft. Das Buch „Palliativmedizin“ stellt sich dieser Thematik und gibt Schwerkranken eine fachkundige und nützliche Hilfestellung im Alltag.



Mendoza, Zoske: Palliativmedizin. Arrien Verlag, ISBN 3-9808990-3-9. Für 12,45 Euro im Buchhandel.

Die Diagnose einer schweren Erkrankung stellt nicht nur für den Patienten einen Schock dar, sondern auch für Angehörige und nahestehende Personen. Das Buch „Leitfaden für pflegende Zugehörige“ macht diesen Menschen Mut: Einfühlsam zeigt es, wie man mit kranken und sterbenden Menschen umgehen kann – ohne dabei die Bedürfnisse des Pflegenden außer Acht zu lassen.



Mendoza, Zoske: Leitfaden für pflegende Zugehörige. Arrien Verlag, ISBN 3-9808990-2-0. Für 12,45 Euro im Buchhandel.

Akademisches Fundament für Pflege Ausbildung zum Manager des Sozial- und Gesundheitswesens

Pflege ist ein anspruchsvoller Job – sowohl die Arbeit im Kontakt mit den Patienten wie auch das Management. Mit den Studiengängen Sozial- und Pflegemanagement legt die „Fachhochschule im Deutschen Roten Kreuz“ www.drk-fachhochschule.de in Göttingen ein akademisches Fundament für Pflegemanagement und mehr. Die private Fachhochschule bietet eine praxisorientierte Ausbildung mit staatlicher Anerkennung. Die Voraussetzung für diese Studiengänge ist eine abgeschlossene Berufsausbildung aus dem Gesundheitsbereich, beispielsweise Hebamme oder Altenpfleger. Der sechssemestrige Studiengang umfasst beispielsweise Personalplanung und -entwicklung, integrierte Versorgung, aber auch die Nutzung von Forschungsergebnissen.



Harte Schule in idyllischem Hause

Praxisbezug steht im Curriculum dieser privaten Fachhochschule weit oben: Dafür werden Dozenten eingesetzt, die aus der Praxis kommen. „Wir verknüpfen systematisch akademische Lehrinhalte mit den Anforderungen der Managementpraxis“, sagt Prof. Dr. med. Dr. rer. pol. Konrad Obermann (Gesundheitswirtschaft). „Außerdem werden zukünftig gefragte

Sozialkompetenzen wie team- und projektorientiertes Arbeiten hier gefördert und gefordert.“

Internationale Abschlüsse

Der Abschluss als Bachelor sichert den zur Zeit 150 Studierenden die internationale Anerkennung der Ausbildung. „Dementsprechend gut sind die beruflichen Perspektiven der Absolventen, denn ein praxisorientiertes Studium, in dem auch der soziale Umgang im Beruf intensiv trainiert wird, ist heute gefragt“, so Obermann.

Spitzenplatz für Fachhochschule

Dass dieses Konzept aufgeht, zeigte sich jüngst im Hochschulranking der *Zeit* und des *Centrums für Hochschulentwicklung*, in dem die DRK-Fachhochschule einen Spitzenplatz belegte.

Die Patienten als Gäste begreifen Modulares QM-System passt sich den Praxen an

Auch wenn für Arztpraxen Qualitätsmanagement (QM) seit diesem Jahr vorgeschrieben ist, sieht die Realität momentan ganz anders aus: Die überwiegende Zahl der Ärzte hat sich bisher noch für kein System entschieden. Bei der Auswahl wird den erprobten, branchenunabhängigen QM-Systemen oft noch eine höhere Bedeutung zugemessen als denjenigen Modellen, die im Zuge des Gesundheitsmodernisierungsgesetzes (GMG) speziell auf Praxen zugeschnitten wurden.



Siegel für Service-Qualität

Die Landesgewerbeanstalt in Nürnberg (LGA) hat nun ein Qualitätssiegel auf ISO-Basis entwickelt, das die QM-Implementierung in Arztpraxen er-

leichtert: Das Auszeichnungsverfahren „Premium Service“ steht für maximale Kundenorientierung und Transparenz der Leistungen. „Den Patienten als Gast zu begreifen ist unser Ziel“, so Herbert Galster, Projektleiter der LGA. „In den drei Phasen Analyse, Coaching und Auszeichnung stehen unsere Gutachter den Praxen als Qualitäts-Coach zur Seite.“ Die Kosten liegen je nach Praxisgröße bei 4.000 bis 8.000 Euro.

Gründliche Analyse

Zunächst wird die betreffende Praxis durch Mitarbeiter- und Patientenbefragungen sowie Testbesuche analysiert. Darauf folgen der Ergebnisbericht mit Empfehlungen zur Schulung der Mitarbeiter sowie Beratungen zu Marketing, QM, Service und Organisation.

Erst nach Umsetzung der Empfehlungen wird die Praxis durch die LGA zertifiziert. Eine Rezertifizierung erfolgt dann jährlich, alternierend über Audits und erneute Analysen (Kosten: jeweils 2.000 bis 4.000 Euro). Das modulare System lässt sich dem zeitlichen und finanziellen Rahmen einer Praxis anpassen: Schrittweise kann dieses QM-System ausgebaut werden. Aufgrund der Verankerung im ISO-System wäre sogar der Sprung zur QM-Zertifizierung nach ISO nicht mehr weit.

Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg
Tel. 040 / 80 90 87 - 0
Fax 040 / 80 90 87 - 555
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin
Auflage: 75.000 Exemplare