

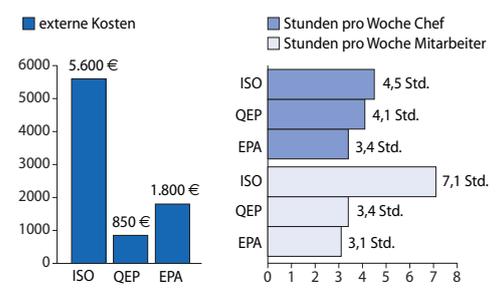
Die Kosten des Qualitätsmanagements

Studie zum QM im ambulanten Sektor

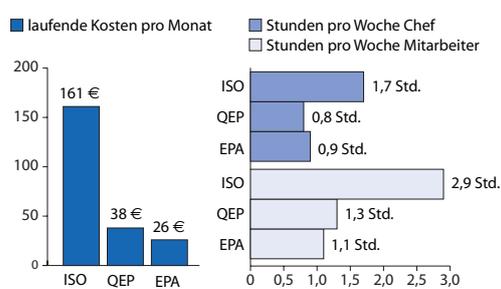
Es ist einfach, in der fernen Hauptstadt ein Gesetz zu erlassen, wenn andere die Kosten tragen müssen. So auch im Falle des Qualitätsmanagements (QM) bei niedergelassenen Ärzten.

Doch was kostet QM wirklich? Wie viel Arbeitszeit braucht zum Beispiel die Einführung? Dies zu ermitteln war eine Aufgabe der repräsentativen Studie der Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse www.ggma.de im Auftrag der Stiftung Gesundheit.

QM-Kosten während der Einführungsphase



QM-Kosten im laufenden Betrieb



Zeit und Geld: die wahren Kosten für QM

Die Pflicht steht fest: Jetzt müssen Ärzte ein QM-System auswählen und bis einschließlich 2009 implementieren.

Vielfältiges Angebot

Der Aufwand an Zeit und Geld ist so unterschiedlich wie die Palette der Angebote: Viele verschiedene Systeme sind auf dem Markt und noch viel mehr Dienstleister bieten sich an. Aber für welches System entscheiden? Fachgesellschaften bieten praxismgerechte Adaptionen gängiger QM-Systeme, ebenso stehen Kassenärztliche Vereinigungen und auch ärztliche Kollegen hilfreich zur Seite.

In den Grafiken sind die Komponenten „Kosten“ und „Zeit“ nach den drei derzeit am weitesten verbreiteten QM-Systemen differenziert.

Lohn der Kosten

Doch zum Glück kommt auch etwas zurück. Das Gros der Ärzte ist sich einig darin, dass ein funktionierendes QM auch wieder einen Ertrag bringt: eine Ersparnis an Zeit und Geld.



Dr. Bernhard Gibis
Kassenärztliche Bundesvereinigung

Patienteninfos validieren

In Kanada berichten „Report cards“ über Qualität und Leistungen von medizinischen Einrichtungen bis hin zum Ranking. Studien zeigen jedoch, dass diese Report cards nur wenig wahrgenommen werden und kaum Steuerungswirkung auf Patientenseite entfalten.

Dennoch zeigen sich Effekte positiver Art (nämlich Anstrengungen zur Verbesserung der eigenen Qualität) wie auch negativer Art (Vermeidung risikoträchtiger Behandlungen) auf die Leistungserbringer. Dies verstärkt den Wettbewerb zwischen den Einrichtungen.

Einmal mehr stellt sich die Frage: Wettbewerb um was? Um Qualität, weniger schwer erkrankte Patienten, Preise? Die Vorstellung, dass durch Markttransparenz informierte Kunden (sprich Patienten) Gesundheitsleistungen einkaufen und der Markt per Wettbewerb für gerechte Ressourcenverteilung sorgt, ist, mit Verlaub, naiv.

Umso wichtiger ist deshalb, die Rolle und Bedeutung von Patienteninformationen für die angestrebte Markttransparenz in begleitenden Untersuchungen besser kennen zu lernen und zu validieren.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Trotz Gesundheitsreform: Arzt ist ein erfüllender Beruf**
Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2006“
- **Relaunch beim Microsoft Portal msn.de**
Mit dem Gesundheitsbereich von Onmeda.de
- **Vom Praxisschild bis zu Visitenkarten**
Tipps für den Umgang mit Grafikern und anderen Künstlern

Relaunch beim Internetportal von Microsoft Gesundheit – ein beherrschendes Thema



Mit dem Relaunch seines Internetportals www.msn.de

legt Microsoft

ein besonderes Augenmerk auf den Gesundheitsbereich. Die MSN-Redaktion bietet nun in Kooperation mit dem führenden Gesundheitsportal www.onmeda.de eine Vielzahl an aktuellen Informationen rund um die Themen Gesundheit und Wohlbefinden.

Gesundheit – unser höchstes Gut

„Das Thema Gesundheit ist in unserer heutigen Gesellschaft eines der beherrschenden Themen“, sagt MSN-Chefredakteur Olaf Deininger. „Hier zählen vor allem Seriosität und gut recherchierte Inhalte. Aber der User darf auch nicht mit den Informationen allein gelassen werden, sondern soll die

Gelegenheit haben, sich auszutauschen – all das passiert bei MSN Gesundheit.“

Vielfalt an Informationen

Das Portal bietet viele Artikel zu Ernährung, Schwangerschaft, Vorsorge durch Sport und Bewegung, Reisemedizin oder Wellness. Darüber hinaus kann sich der User umfassend über Krankheiten und ihre Heilmethoden informieren – alles für Laien verständlich beschrieben.

Mit der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit lässt sich schnell und unkompliziert ein Spezialist in der Nähe ausfindig machen – und das rund um die Uhr. „Dieses Ärzteverzeichnis mit rund 390.000 Ansprechpartnern und mehr als 1.000 Therapieschwerpunkten ist in seinem Umfang einzigartig“, sagt Philipp Montgelas, Leiter von Onmeda. „Neben der Fülle an Daten



Olaf Deininger,
MSN-Chefredakteur



Philipp Montgelas,
Leiter von Onmeda

schätzen wir besonders deren Qualität, die uns die

Stiftung Gesundheit garantiert.“ Für die Güte sorgen die Mitarbeiter der Adressredaktion der Arzt-Auskunft, die die Angaben laufend überprüfen und aktualisieren.

Interaktive Services

Ergänzt wird das Angebot im Gesundheitsbereich um interaktive Services, mit denen User zum Beispiel ihr persönliches Fitnesslevel oder ihr Diabetes-Risiko ermitteln können.

Zwei Paar Schuh: QM und Fortbildungs-Zertifikate Systematische Praxisorganisation – Medizinische Fortbildungen

Erwartungen an den guten Arzt sind so vielfältig wie die Patienten, die sie äußern: schnelle Terminvergabe, kurze Wartezeiten, freundliche Mitarbeiter, kompetente Behandlung und vieles mehr. Arztpraxen, die eine systematische Organisation und besondere medizinische Qualifikationen vorweisen, sollten dies auch nach außen für Patienten sichtbar dokumentieren.

Qualitätsmanagement: Strukturen für die Praxisorganisation

Qualitätsmanagement (QM) ist für Ärzte und Zahnärzte gesetzlich vorgegeben. Mit den Instrumenten des QM sollen Organisation und Ablauf in der Praxis optimiert und potentielle Fehlerquellen minimiert werden. Zusätzlich können die Ärzte ihre Praxis durch

einen externen Prüfer zertifizieren lassen – das ist jedoch keine Pflicht.



Patienten nehmen QM vermehrt als Signal der organisatorischen Bewusstheit wahr. Es sagt aber nichts über die Güte der Behandlung aus.

Zertifizierte Fortbildungen: Streben nach medizinischer Güte

Unabhängig von QM bilden sich Ärzte fort und können diese Weiterbildungen mit Zertifikat abschließen. Neben Kammern bieten grade ärztliche Fachgesellschaften diese Möglichkeit und geben Patienten Anhaltspunkte zur Qualität der medizinischen Versorgung. Die „Spezialisten für Implantologie“ zum Beispiel dürfen dieses Zertifikat nur dann führen, wenn sie mehr als 250

Fortbildungsstunden und mindestens 400 Implantate gesetzt haben. Eine transparente Qualität, mit der unter anderem die Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie (DGZI) ihre Mitglieder in der Arzt-Auskunft für Patienten klar positioniert.

Arzt-Auskunft nennt die Ärzte mit QM

Erstmals überhaupt können Patienten jetzt nach Ärzten und Zahnärzten suchen, die in ihrer Praxis ein Qualitätsmanagement-System eingeführt haben: Unter www.arzt-auskunft.de wird beim Suchergebnis in der Detailansicht sogar nach QM-System und Phase der Implementierung differenziert.

Zufriedene Ärzte trotz Gesundheitsreform Studie: Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2006

05.12.2006

2 ÄRZTE ZEITUNG

KOMMENTAR

Proteste gegen Frust sind nur ein Mittel

VON DIRK SCHNACK

Wie wird man angesichts der Probleme im Gesundheitswesen ein zufriedener Arzt? Eine Blaupause dafür kann die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“ nicht liefern. Aber sie gibt wertvolle Hinweise, was zufriedene Kollegen kennzeichnet und worauf die Unzufriedenheit vieler Praxischefs zurückzuführen ist. Wer immer im Dienste des Patienten

Trotz der Proteste der Mediziner gegen die Gesundheitsreform kann der Beruf als Arzt immer noch erfüllend und attraktiv sein: Die Mehrheit der niedergelassenen Ärzte in Deutschland schätzt ihre persönliche Arbeitssitua-

tion als zufriedenstellend oder besser ein. Das ergibt die repräsentative Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2006“ der Stiftung Gesundheit. 33 Prozent der Ärzte geben ihrer derzeitigen Arbeitszufriedenheit die (Schul-)Note 3; und 26,5 Prozent sogar die Noten 2 beziehungsweise 1.

Mittel gegen Frust

Höhere Arbeitszufriedenheit weisen diejenigen Ärzte auf, die

- einen geringeren Honoraranteil durch die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) und einen höheren Anteil durch Privatpatienten und Selbstzahler erwirtschaften
- keine übermäßig hohe Wochenstunden-Anzahl arbeiten
- erst seit maximal fünf Jahren in eigener Praxis tätig sind.

Die gesamte Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2006“ kann unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Presseservice → Studien“ heruntergeladen werden.

Patienten-Ratgeber neu zertifiziert

Psychische Erkrankungen sind oft noch ein Tabuthema unserer Gesellschaft. So ist es nicht verwunderlich, dass es gegen Psychopharmaka viele Vorurteile gibt – auch bei den Erkrankten und ihren Angehörigen. Dennoch sind sie oft unverzichtbarer Bestandteil bei der Behandlung. Die Broschüre des Bundesverbands der Angehörigen psychisch Kranker e.V. bietet sachliche Informationen und Entscheidungshilfen rund um die eingesetzten Medikamente und macht Mut nachzufragen.

Medikamente bei psychischen Erkrankungen – Antwort auf die häufigsten Fragen, die Angehörige psychisch Kranker zu Psychopharmaka stellen. Erhältlich beim Bundesverband der Angehörigen psychisch Kranker e.V. (Hrsg.), Thomas-Mann-Straße 49 a, 53111 Bonn, Schutzgebühr 2 Euro.



Mit „Das Neueste aus der Medizin“ von Reader's Digest hat die Stiftung Gesundheit eine ganze Publikationsreihe zertifiziert.

In den Büchern werden aktuelle medizinische Themen des Jahres diskutiert und neueste Forschungsansätze sowie Erkenntnisse anschaulich dargeboten. Die Bücher gliedern sich in drei Kapitel: In dem ersten Teil geht es um die Topthemen des jeweiligen Jahres, im zweiten um Entwicklungsschritte und im dritten gibt es viele einzelne Beiträge zu den Organsystemen. „Die Berichte sind wissenschaftlich fundiert und für Laien gut verständlich aufbereitet“, loben die Gutachter. „Zudem sind zahlreiche Studien als Beleg angeführt.“ Viele Fotos und Informationskästen machen die Bücher sehr anschaulich.

Das Neueste aus der Medizin kostet 29,90 Euro und ist im Internet unter www.readers-digest.de zu bestellen.



Das neue Vertragsarztrecht Fragen an den Fachanwalt kostenlos

Das neue Vertragsarztrecht eröffnet viele Möglichkeiten: Niedergelassene Ärzte und Zahnärzte können nun fachgleiche oder -fremde Kollegen in unbegrenzter Zahl anstellen, weitere Filialpraxen gründen, und sogar eine Teilzulassung ist möglich. Das heißt, Ärzte können sich halbtags um ihre eigene Praxis kümmern, aber gleichzeitig in einem Krankenhaus oder einem Medizinischen Versorgungszentrum angestellt sein.

Doch längst sind noch nicht alle Regularien in der Praxis festgezurr. Und dann gilt es ohnehin, jeweils den konkreten Einzelfall zu klären.

Das Medizinrechts-Beratungsnetz bietet deshalb allen Ärztinnen und Ärzten ein kostenloses Orientierungsgespräch bei einem Fachanwalt.

Unter der gebührenfreien Rufnummer 0800 / 0 73 24 83 (Montag bis Freitag 9 bis 17 Uhr) fertigen die Mitarbeiter Beratungsscheine aus. Auf diesem ist dann auch die wohnortnahe Adresse des Vertrauensanwalts mit Spezialisierung im Arzt- und Berufsrecht verzeichnet.

Die Liste der Vertrauensanwälte sowie weitere Information finden Sie im Internet unter www.medizinrechts-beratungsnetz.de.

Buchtipp: Die erfolgreiche Arztpraxis So finden Patienten immer wieder den Weg in Ihre Praxis

Warum sollten Patienten ausgerechnet in Ihre Praxis kommen? Und wie schaffen Sie es, sie an Ihre Praxis zu binden? Patienten kommen gerne wieder, wenn sie sich kompetent behandelt und wohl fühlen. Der heutige Patient ist dabei informierter, anspruchsvoller und fordernder denn je. Höchste Zeit, um sich Ihre Praxis mal genauer unter die Lupe zu nehmen.



ung zu den Themen Patientenorientierung, Mitarbeiterführung und Marketing. Beginnen Sie gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern mit einer Analyse: Wo liegen die Stärken und die Schwächen Ihrer Praxis? Als nächstes legen Sie eine Marketingstrategie zur Patientenbindung und Neuakquisition fest. Setzen Sie sich dabei klare Ziele.

hören ist besser als Zuhören“ oder „Fachchinesisch kostet Zeit“. Sinnvoll ist es auch, dass Sie sich einmal bewusst den Weg des Patienten durch Ihre Praxis anschauen: Wie verläuft zum Beispiel die Begrüßung im Empfangsbereich? Wie ist die Atmosphäre im Wartezimmer? Und wie sollen sich Ihre Mitarbeiter bei Patientenbeschwerden verhalten? Fazit: Ein rundum empfehlenswertes Buch mit zahlreichen Tipps, Anregungen und Praxisbeispielen.

Konkrete Hilfestellung

Hilfreich ist dabei der Ratgeber „Die erfolgreiche Arztpraxis“ aus dem Springer Medizin Verlag. Die sieben Schritte zum Praxiserfolg geben dem Arzt wie auch seinen Praxishelferinnen umfangreiche und konkrete Hilfestell-

Aus Sicht des Patienten

„Schlechte Kommunikation ist einer der häufigsten Gründe für den Arztwechsel“, so das Fazit einer Studie der Harvard Medical School. Deshalb gibt das Buch wertvolle Tipps wie „Hin-

Die erfolgreiche Arztpraxis. Patientenorientierung, Mitarbeiterführung, Marketing, 2. erweiterte Auflage, Springer Medizin Verlag Heidelberg, 2006, ISBN 978-3-540-29861-8, für 39,95 Euro im Buchhandel erhältlich.

Praxis-Tipp: Kostenfalle Patientenbroschüre Vom rechten Umgang mit Künstlern

Ein Auftrag, eine Lieferung, ein Preis. So einfach und planungssicher sind nicht alle Aufträge, die von einer Praxis vergeben werden.

Wenn Sie mit Künstlern, also Grafikern, Webdesignern, Textern und freien Journalisten zu tun haben, läuft nicht immer alles nach Plan. Und mit Künstlern haben Sie bereits zu tun, wenn Sie ein Praxisschild ordern: Denn schon die Type, die Buchstaben, kann in ihrer Gestaltung urheberrechtlich geschützt sein – von einem Briefbogen, dem Logo, den Visitenkarten, dem Faltschirm und der Homepage ganz zu schweigen.

§ 32 durchbricht Verträge

Das neue Urhebergesetz (UrhG) in Deutschland soll die Künstler, die Urheber, besser vor den Auftraggebern

schützen. § 32 UrhG sagt, dass der Urheber Geld nachfordern kann, wenn das vertraglich vereinbarte Honorar nicht angemessen ist – etwa weil andere mehr bekommen oder die Nutzung (zweite Auflage) stärker als erwartet ist. Im Ergebnis kann aber nur ein Grafiker, der das Praxisschild entworfen hat, nachträglich Geld von seinem Auftraggeber verlangen – auch wenn das Honorar eigentlich im Vertrag festgeschrieben ist.

Kostenfalle entschärfen

Es empfiehlt sich deshalb, den Urheber, Grafiker oder Texter vor Auftragserteilung zu bitten, die Angemessenheit des Honorars zu prüfen und zu bestätigen. Dabei muss auch definiert sein, welche Rechte übertragen werden. Dies sollte vorzugsweise zeitlich und räumlich unbefristet sein. Zudem sollte diese Vereinbarung ebenfalls Nachauflagen – auch veränderte – umfassen. Bei Internetseiten sollte

ebenso das Recht festgeschrieben sein, die Seiten später – gegebenenfalls auch durch Dritte – fortentwickeln zu lassen. Die Aktualisierungen werden garantiert nötig sein: im Design, bei Vorstellung der Mitarbeiter oder weil Sie neue Praxisleistungen anbieten.

Und nicht zuletzt sollte das Honorar natürlich tatsächlich für den jeweiligen Auftrag angemessen sein. Denn gute Arbeit sollte entsprechend bezahlt werden. Dafür demonstrieren schließlich auch die Ärzte.

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