



## Qualitätsmanagement: ISO vor QEP

### Studie 2008: Verschiebung der Marktanteile

2009 müssen die Vertragsärzte QM umgesetzt haben. Welches System sie wählen, steht ihnen frei, aber die Entscheidung muss bald fallen. Die Bekanntheit und Verbreitung des QM-Systems QEP nimmt deutlich zu. Vor allem bei den psychotherapeutischen Fachgruppen ist QEP das am weitesten verbreitete System. Das hat die QM-Studie 2008 der Stiftung Gesundheit ermittelt.

#### Zahnärzte meist für ISO

DIN EN ISO behält dagegen seine Domäne bei den Zahnärzten und hält bei Gemeinschaftspraxen

der Humanmediziner weiter den größten Marktanteil. Doch QEP hat bei den Humanmediziner inzwischen sehr stark aufgeholt.

#### QM-Auswahl abhängig von Einzel- oder Gemeinschaftspraxis

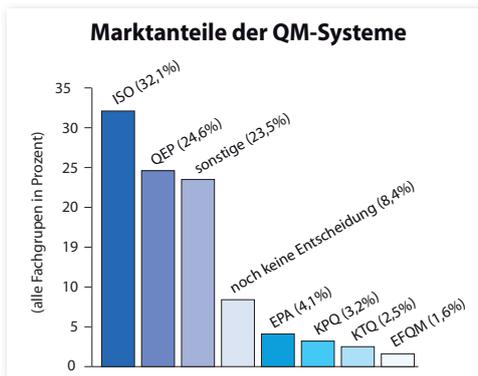
Differenziert nach der Praxisart zeigt sich, dass QEP in Einzelpraxen stärker vertreten ist als in Gemeinschaftspraxen.

Unter den Fachdisziplinen ist QEP besonders stark vertreten bei den psychotherapeutischen Fachgruppen – die häufiger als die anderen in Einzelpraxis tätig sind (69,7 Prozent). Humanmediziner insgesamt kooperieren dagegen häufiger: Gut die Hälfte von ihnen ist in Berufsausübungsgemeinschaften tätig (Gemeinschaftspraxis/Praxismgemeinschaft).

Bei dieser Gruppe wiederum liegt ISO vorn.

#### Adaptierte Systeme

Bemerkenswert ist die Vielfalt der Systeme, die unter „Sonstiges“ versammelt sind: Oft handelt es sich dabei um Derivate der großen Systeme, die eigens für spezifische Fachgruppen adaptiert wurden wie etwa ZPMS für Zahnärzte, QiN für Nephrologen oder „Athene“ für Neurologen.



Entscheidung für welches QM-System?

melt sind: Oft handelt es sich dabei um Derivate der großen Systeme, die eigens für spezifische Fachgruppen adaptiert wurden wie etwa ZPMS für Zahnärzte, QiN für Nephrologen oder „Athene“ für Neurologen.

Die gesamte Studie finden Sie online unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Forschung“.



Dr. Franziska Diel  
Kassenärztliche Bundesvereinigung,  
Abteilungsleiterin QM

#### Niedergelassene nutzen Qualitätsmanagement

Seit 2006 ist die Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) zum einrichtungsinternen Qualitätsmanagement für Praxen in Kraft. Dabei hat der G-BA diese Vorgaben zunächst nicht sanktionsbewehrt, sondern es der Vertragsärzteschaft überlassen, QM als eigenes Instrument der Praxisführung zu nutzen.

Und siehe: Die Ärzte und Psychotherapeuten haben sich aus ihrem ureigenen professionellen Selbstverständnis heraus auf den Weg gemacht! Dabei wurden sie von den Kassenärztlichen Vereinigungen wirksam durch Informationen und Beratungsangebote unterstützt. Dies belegen die Ergebnisse der Erhebung zum internen QM für 2007.

Weit mehr als die Hälfte der Leistungserbringer empfindet die Einführung von QM weder als unnötige Reglementierung noch als teuer und überflüssig. Die Niedergelassenen haben QM als Verbesserungsmöglichkeit für ihre internen Abläufe und insbesondere auch im Hinblick auf die Zufriedenheit der Patienten erfolgreich aufgegriffen.

#### Themen in dieser Ausgabe

- **Qualitätsmanagement und seine Grenzen**  
Ärzte-Erwartungen an QM im Vergleich zum Vorjahr
- **Publizistik-Preis 2008 an WDR-Redakteurin verliehen**  
Beitrag der Sendung „Quarks & Co“ ausgezeichnet
- **Praxistipp: Impressum auf Arzt-Homepage**  
Stolperfallen und rechtliche Anforderungen

## Es ist, was es ist Qualitätsmanagement und seine Grenzen

„Die Heilkunst lässt sich in kein Schema pressen“, so lautete noch vor wenigen Jahren die häufigste Kritik an der zwingenden Einführung von Qualitätsmanagement (QM). „Heilkunst gedeiht am besten in einer gut organisierten Praxis“, so hielten die Anhänger von QM dagegen.

### QM – doch nur ein Instrument

Im Kern soll QM als ein Instrumentarium dienen, die Arbeitsabläufe effektiv zu gestalten und zu erhalten. Und so ist es auch kein Vorwurf, sondern eine zutreffende Beschreibung, dass QM mit Medizin originär nichts zu tun hat. Denn, richtig, es ist ein branchenunabhängiges Instrumentarium. Darum

muss es der Branche angepasst werden und darüber hinaus an den ganz speziellen Einsatzort adaptiert sein.



QM-Studien 2007 und 2008: Kernaufgabe bleiben die effizienten Abläufe. Alle anderen Erwartungen gehen zurück.

### Normalisierung setzt ein

In der Einschätzung der Ärzte hat QM einen vorrangigen Effekt: „QM gestaltet die Arbeitsabläufe effizienter“,

stellen 85 Prozent der Ärzte im Rahmen der Studie 2008 fest – und damit ebenso viele wie im Vorjahr. Alle anderen dem QM zugemessenen Eigenschaften wie „Kostensenkung“, „Einsparen von Mitarbeitern“, „Standardisierung der ärztlichen Leistungen“ oder „Marketingwirkung“ schätzen die Ärzte 2008 durchweg deutlich geringer ein als noch 2007.

### Übers Ziel hinausgeschossen

Wesentliche Aufgaben, wie etwa das Praxismarketing, werden durch QM nicht bewirkt. So zeigte eine Untersuchung des Düsseldorfer Instituts für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS), dass Ärzte, die sich im Übermaß auf QM konzentrierten, in anderen wichtigen Disziplinen wie Marketing zurückfielen – zum Schaden der Praxis.

## Die Jubiläumsflasche erinnert ans Trinken

Viel zu trinken ist gut für die Gesundheit. Für Erwachsene gilt: mindestens zwei Liter Flüssigkeit am Tag. Gerade am Arbeitsplatz vergessen das viele. Eine Flasche soll sie daran erinnern: Die SIGG Switzerland AG hat zu ihrem 100-jährigen Jubiläum die Aktion „Gesund mobil – auch in Ihrem Unternehmen“ ins Leben gerufen. Die Stiftung Gesundheit tritt dabei als Partner auf.

Firmen können die Flaschen zum Selbstkostenpreis für ihre Mitarbeiter unter [www.sigg.ch](http://www.sigg.ch) bestellen. Die Aktion ist auf 100.000 Flaschen limitiert. Wie oft die Mitarbeiter dann zur Wasser-Flasche greifen, dafür gibt es keine Limits.



## Im Test: Arzt-Bewertungsportale Wie viele Einträge wirklich online sind

Sie sollen der Wegweiser zum guten Arzt sein: Internetportale, in denen Patienten ihre Ärzte mit Schulnoten oder Sternen bewerten können. Im vergangenen Jahr sind diverse neue Portale online gegangen.

Die Stiftung Gesundheit hat acht namhafte Angebote untersucht. In zehn PLZ-Bereichen wurden die Einträge ausgezählt und auf das Bundesgebiet hochgerechnet. Das Ergebnis: Bislang sind eher wenige Bewertungen beziehungsweise Empfehlungen online. Spitzenreiter unter den Portalen war [www.topmedic.de](http://www.topmedic.de) mit hochgerechnet 12.452 Bewertungen vor [www.imedo.de](http://www.imedo.de) (hochgerechnet 7.110 Einträge).

### Portale für die eigene Praxis nutzen

Gegen schlechte Bewertungen können Ärzte nicht vorgehen, solange diese

nicht ehrverletzend oder nachweislich falsch sind. Doch sie können die Portale konstruktiv nutzen, indem sie zufriedene Patienten darauf aufmerksam machen.

### Vermischte Verzeichnisse

Aber Vorsicht: Nicht alle Angebote sind von gleicher Qualität. So prüft nur ein Anbieter (topmedic.de) die eingestellten Bewertungen redaktionell. Bei anderen Portalen finden sich ohne Abgrenzung oder Hinweis auch Heilpraktiker und andere Leistungserbringer in Arztlisten. Doppelte Praxiseinträge bei einigen Anbietern lassen außerdem eine mindere Qualität der Datenpflege vermuten.

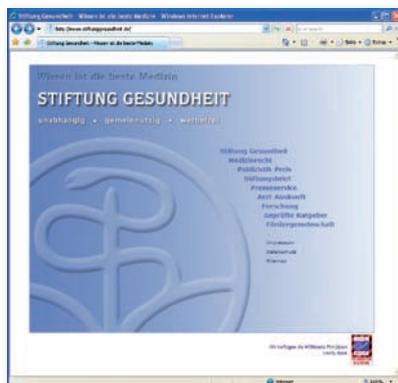
Die Ergebnisse finden Sie online unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Forschung“.

## Neuer Internetauftritt der Stiftung Frisches Design mit klarer Struktur

Benutzerfreundlich sollte sie sein, die neue Homepage der Stiftung Gesundheit. Seit Ende Januar erstrahlt die Seite [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) im neuen Design – schlicht und gradlinig. Die klare Struktur sorgt dafür, dass Internetsurfer sich möglichst einfach zurecht finden.

### Neue Technik sorgt für schnelle Inhalte

„Wir haben auch die Technik verbessert“, erklärt Olga Ploskin, Web-Designerin der Stiftung Gesundheit. „Die Seiten entsprechen den modernsten Internetstandards und haben somit kürzere Ladezeiten.“



zwecke, die Ansprechpartner und aktuelle Informationen wie die neuesten Studienergebnisse der Stiftung oder Presseinformationen.

### Rückblick auf mehr als zehn Jahre Stiftung Gesundheit

Auch was in der Vergangenheit passierte, können sich Interessierte in der jeweiligen Rubrik anschauen. Unter „Geprüfte Ratgeber“ befindet sich eine Auswahl bislang zertifizierter Bücher. Im Bereich „Publizistik Preis“ sind die Preisträger von 1998 an aufgeführt. Auch der Stiftungsbrief kommt nicht zu kurz: Alle elf Jahrgänge können als PDF-Dateien heruntergeladen werden – selbstverständlich auch diese Ausgabe.

### Die Stiftung im Überblick

Alle wichtigen Informationen zur Stiftung Gesundheit sind auf der Seite aufgeführt: Die Satzungs-

## 2.200 Krankheiten und Therapien

Vertrauen ist gut, verstehen ist besser – dieser Prämisse folgt der Knaur Ratgeber Verlag bei seinem Handbuch „Gesundheit heute“. Informationen zu mehr als 2.200 Krankheiten und ihren Therapien liefert der Ratgeber mit rund 1.600 Farbfotos und 148 Tabellen. Die Autoren stellen mit aktuellem medizinischen Wissen Zusammenhänge dar. Die Stiftung Gesundheit hat dieses Handbuch für Schulmedizin, Naturheilkunde und Selbsthilfe zertifiziert. Die Gutachter hoben unter anderem die übersichtliche Gliederung und die verständliche Darstellungsweise hervor. „Ein Buch, das den Laien mit Gewissheit ein wertvoller Ratgeber im Alltag ist“, so das Urteil der Gutachter.



*Dr. med. Arne Schäffler (Hrsg.):  
Gesundheit heute, Knaur Ratgeber  
Verlag, ISBN 978-3-426-64326-6, für  
48 Euro im Buchhandel erhältlich*



## Der aktuelle Rechtstipp: Vorsicht bei Unfähigkeitsbescheinigungen

Einem Patienten Arbeitsunfähigkeit zu attestieren, gehört zu den täglichen Aufgaben von Ärzten. Aber manchmal bitten Patienten auch darum, eine Bescheinigung zur Verhandlungsunfähigkeit zu erhalten. Hier müssen Ärzte aufpassen, denn diese sind keineswegs gleichzusetzen. Juristen unterscheiden zwischen Verhandlungs-, Vernehmung-, und Termin(un)fähigkeit.

**Terminfähig:** Ein Patient ist dann nicht terminfähig, wenn er wegen Krankheit, Erschöpfung oder anderen Gebrechen nicht reisefähig ist.

**Vernehmungsfähig:** Der Patient muss den Sinn von Fragen verstehen und vernünftig antworten können. Dazu gehört auch die Freiheit der Willensentscheidung. Bei akuten Psychosen, starkem Drogeneinfluss oder Desorientierung ist der Patient nicht vernehmungsfähig.

**Verhandlungsfähig:** Der Begriff bezieht sich auf Angeklagte in einem Strafverfahren. Sie müssen nicht nur vernehmungsfähig sein, sondern auch aktiv ihre Interessen vertreten können. Dabei spielt auch der Umfang des Verfahrens eine Rolle.

## 9. Deutscher Medizinrechtstag

September 2008  
in Erfurt

### Konsequenzen des Wettbewerbs

Gesundheitsrecht aus Brüssel  
Fördermöglichkeiten für Ärzte  
Die KVen im Wettbewerb  
Zuweiser-Marketing

## Publizistik-Preis 2008 für WDR-Redakteurin Claudia Heiss Beitrag „Besser sehen“ der Sendung „Quarks & Co“ ausgezeichnet

Die Stiftung Gesundheit verleiht den Publizistik-Preis 2008 an Claudia Heiss und ihr Team für die Ausgabe „Besser sehen“ der Fernsehreihe „Quarks & Co“. Die Sendung informiert über die Funktionen des Auges und Therapien rund um das Sehen. Der Preis ist mit 2.500 Euro dotiert.

### Verschiedene Blickwinkel

Die Autorin beleuchtet das Thema Sehschwäche von allen Seiten. Das würdigt die Jury: „Der Beitrag visualisiert körperliche Grundlagen, Erkrankungen und Hintergrün-

de sehr anschaulich“, sagt Prof. Dr. Dirk Loose, Vorsitzender der Jury. So präsentiert der Moderator das Auge in einer dreidimensionalen Animation und erklärt Weit- und Kurzsichtigkeit anhand von Verformungen des Augapfels.

Das ist nicht nur laiengerecht veranschaulicht, sondern sogar auch für Kinder gut verständlich.

dernste Therapien werden kritisch und zugleich undogmatisch diskutiert, etwa Laseroperationen oder die Wirksamkeit des Augentrainings. Expertenmeinungen, Sehtests unter Probanden auf der Straße und ein Zwillingsexperiment untermauern oder widerlegen Argumente.

### Sendung mit Augenmaß

Das Fazit des Jury-Vorsitzenden Loose: „Das Thema ist hervorragend recherchiert. Und das I-Tüpfelchen ist: Der Zuschauer wird 45 Minuten lang spannend unterhalten.“



Preisträgerin Claudia Heiss: Zusammen mit ihrem Team ist der Beitrag entstanden.

### Mit Lupen und Lasern

Von historischen Lupen über Monokel bis zu modernen Kontaktlinsen werden in dem Beitrag alle Sehhilfen vorgestellt. Auch mo-

*Die Preisträger der vergangenen Jahre können Sie sich auf unserer Homepage [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Publizistik-Preis“ anschauen.*

## Praxistipp: Das muss Ihr Impressum enthalten

### Serie: Wissenswertes und Nützliches zur Praxis-Homepage

Die rechtlichen Anforderungen an Arzt-Homepages sind hoch. Das Heilmittelwerbegesetz (HWG), das Telemediengesetz (TMG) und das Wettbewerbsrecht (UWG) müssen bei der Gestaltung berücksichtigt werden. Sind Sie sicher, dass Ihre Internetseite alle Vorschriften einhält? Die Stiftung Gesundheit hat Arzt-Homepages in einer bundesweiten Stichprobe getestet. Dabei hatte bei knapp der Hälfte das Impressum rechtliche Unzulänglichkeiten oder fehlte völlig.

#### Impressum: oft mangelhaft

„Solche Mängel bringen unnötige Abmahn-Risiken“, sagt Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit, „zumal ein ordentliches Impressum nichts kostet.“ Überprüfen Sie Ihre Praxis-Homepage. Ist das Impressum von der Startseite aus direkt erreichbar? Die folgenden Angaben müssen im Impressum vorhanden sein:

- Name
- Praxisanschrift
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- die gesetzliche Berufsbezeichnung
- der Staat, in dem sie verliehen wurde
- die zuständige Landesärztekammer
- der Name der Berufsordnung
- bei niedergelassenen Vertragsärzten: die zuständige KV
- bei Gewerbebetrieben: die Umsatzsteueridentifikationsnummer
- bei Partnerschaften: das Partnerschaftsregister samt Registernummer

#### Mit Datenschutzerklärung auf der sicheren Seite

Und geben Sie auf Ihrer Homepage eine Datenschutzerklärung ab. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie ein Kontaktformular oder eine andere

Antwort-Funktion für User eingerichtet haben. Vorsicht: Als Kontaktformular gilt auch, wenn die E-Mail-Adresse der Arztpraxis verlinkt, also anklickbar, ist.

#### Exotische Missgriffe

Vorher-Nachher-Bilder von Patienten zu verwenden, ist laut HWG ebenso verboten, wie mit eigenen Fachpublikationen zu werben. In der Stichprobe fanden sich diese Fehler allerdings nur selten: Vorher-Nachher-Bilder waren bei 3,8 Prozent vorhanden, Publikationslisten lediglich bei 1,5 Prozent.

#### 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 (MbMed)  
Auflage: 75.000 Exemplare