

„M+R Praxismarketing startet eine IGeL-Qualitätsoffensive“

Seit über 15 Jahren bin ich im Gesundheitswesen tätig. Und es reicht mir allmählich. Ich will mir nicht länger ansehen, wie Ärzte immer mehr wirtschaftliche Einbußen hinnehmen müssen und gleichzeitig in der Presse als Abzocker beschimpft werden. Ich sehe nicht ein, warum Journalisten Selbstzahler-Angebote pauschal verunglimpfen und durch den Schmutz ziehen dürfen. Die Lösung heißt für mich ganz klar Qualität – auch und gerade bei IGeL.



Müssen sich Ärzte alles gefallen lassen?

Fast täglich stellt eine Zeitschrift oder Fernsehsendung einen Arzt oder gleich "die deutschen Ärzte" global an den Pranger. Es geht ja auch wunderbar einfach: Man kann nicht nur nach Kunstfehlern suchen – besonders beliebt ist der Vorwurf, der Arzt wolle seinen Patienten gar nicht helfen, sondern nur Geld aus der Tasche ziehen: IGeL-Abzocke. Der "Beweis" besteht dann z.B. einfach darin, dass sich Ärzte auf IGeL-Kongressen austauschen.

Komisch eigentlich, dass die angeblichen Abzocker-Ärzte nicht im Geld schwimmen. Jedenfalls habe ich noch von keinem niedergelassenen Arzt gehört, dem eine Kette von Gesundheitszentren gehört oder der sich mit 50 zur Ruhe gesetzt hätte. Wenn ich als Berufsberater nach der besten Möglichkeit zum Abzocken gefragt würde, der Arztberuf würde mir sicher nicht einfallen!

Ob IGeL oder nicht: der Arzt ist hier der Dumme

Was, bitte sehr, soll denn ein Arzt mit einem Raucher tun, der mit dem Nikotin aufhören möchte? Mit der Managerin, die ihren Stress in den Griff bekommen möchte? Soll er sie kommentarlos nach Hause schicken und abwarten, bis Krankheiten vorliegen? Das fände der Journalist sicher unethisch. Oder soll er

Raucherentwöhnung und Antistresstraining auf Chipkarte abrechnen? Das wäre dann allerdings ein Fall von Abrechnungsbetrug. Schöne Alternativen! Und wer sich auf IGeL-Kongressen oder

Seminaren schlau machen will, den "entlarvt" dann die Presse garantiert als einen, der auf "Teufel komm raus" sogar sterbenden Patienten alles andreht, was die Praxiskasse füllt.



Prof. Dr. med. Jürgen Kleditzsch, Facharzt für Orthopädie, freier Auditor für Zertifizierungen nach ISO-Norm

„Ob Kassenleistung oder nicht: Es geht darum, dem Patienten medizinisch überzeugende Leistungen anzubieten, von denen ich mir eine Befundverbesserung und neue Lebensqualität erwarte. Wenn hierzu das Kassenangebot nicht ausreicht, müssen medizinisch begründete Angebote gesucht werden, die dann privat abzurechnen sind.“

Sind Ärzte die Fußabtreter der Nation?

Meine Firma ist seit Jahren im Gesundheitswesen engagiert, ich selbst habe mir den Begriff IGeL schützen lassen. Ich weiß, dass es Ärzte gibt, die aus wirtschaftlicher Not heraus manchmal auch ungute Entscheidungen treffen. Bei Ärzten gibt es nun einmal genauso schwarze Schafe wie in jedem anderen Beruf. Aber das darf kein Grund sein, den Berufsstand der Ärzte dauerhaft unter Beschuss zu nehmen.

Ich ärgere mich über diese zunehmende Verunglimpfung der Ärzte. Bei M+R Praxismarketing kennen wir nämlich eine ganz andere Realität. Wir sehen die Probleme der Ärzte, wenn es um IGeL geht. Wir wissen, dass Ärzte normalerweise nicht leichtfertig irgendwelche IGeL verkaufen, im Gegenteil: Viele Ärzte führen sehr lange Diskussionen mit unseren VitaMed-Managern, um sich über ihren persönlichen Standpunkt zu IGeL-Leistungen klar zu werden.

Und das, obwohl ich aus meinen Vorträgen bei Banken längst weiß, dass sich die finanzielle Situation der Ärzte deutlich verschlechtert hat. Viele Ärzte stehen unter Bankaufsicht und sehen einer unsicheren Zukunft entgegen.

IGeL und Qualität gehören zusammen

Wer IGeL anbietet, kommt am Thema Qualität nicht vorbei – schon vor Monaten haben wir diesen Standpunkt vertreten (Kassenarzt 1/2004). Warum? Natürlich macht es nur Sinn, Leistungen anzubieten, von deren Wirksamkeit und Qualität Sie überzeugt sind. Und das muss man auch belegen können: Gerade im Bereich der IGeL betrachten engagierte Verbraucher Nutzen und Seriosität der Leistungen besonders kritisch – das ist aus meiner Sicht übrigens eine sehr gute Entwicklung hin zum mündigen Patienten! Der Arzt muss bei kritischen Nachfragen allerdings in der Lage sein, seine Gründe für die Empfehlung einer Selbstzahler-Leistung mit guten Argumenten zu belegen. Auch das gehört zum Anspruch an medizinische Qualität.

Ein weiterer Grund für die Kombination von IGeL-Leistungen und Qualitätsmanagement ist der hohe Anspruch an den Praxisablauf: Die Wartezeiten müssen kurz sein, der Service perfekt, die Abrechnung fehlerfrei, die Arzthelferinnen müssen gut ausgebildet und die Patienten gut informiert werden.

Aus diesen Gründen möchten wir in Zukunft das Thema Qualität noch stärker in den Vordergrund stellen. Von der Indikationsstellung über die Leistungserbringung bis hin zu einer sauberen Abrechnung und einer systematischen Ausbildung der Arzthelferinnen. Ich würde mich über eine lebhaftere Diskussion auf diesen Seiten freuen!

Helmuth C. Roeder, M+R Praxismarketing, Obertraubling



Wir geben Ihnen gerne zusätzliche Infos zu unserem VitaMed-Konzept und unseren anderen Angeboten für Arztpraxen. Auch über kritische Leserfragen freuen wir uns.

M+R Praxismarketing*

Edekastr. 1
93083 Obertraubling
Tel.: 0 94 01/60 73 00
Fax: 0 94 01/60 73 33
E-mail: info@igeldoc.de
www.igeldoc.de

Tipps zum Thema Öffentlichkeitsarbeit

Bauen Sie Ihre Pressekontakte auf!

Es lohnt sich, einen langfristigen, vertrauensvollen Kontakt zu "Ihrer" Presse aufzubauen. Ein seriöser Pressekontakt beruht übrigens immer auf Gegenseitigkeit: Sie haben etwas zu berichten, die Presse braucht gut recherchierte und eben wirklich neue Nachrichten. Der Erstkontakt ist leicht hergestellt: Rufen Sie an, nutzen Sie aktuelle Gesundheitstage, Berichte über die Grippewelle oder eine medizinische Fachtagung als Aufhänger. Wenn nicht gleich beim ersten Versuch eine Veröffentlichung draus wird: auch nicht schlimm, dran bleiben! Hauptsache, der Journalist oder Redakteur denkt das nächste Mal an Sie, wenn er sich mit "Ihrem" Thema beschäftigt.

Ein seriöser Journalist oder Redakteur wird übrigens nicht immer Wort für Wort schreiben, was Sie ihm vorschlagen. Aber er wird Ihnen in jedem Fall den Text vor der Veröffentlichung noch einmal vorlegen.

Führen Sie Interviews aktiv!

Informieren Sie sich vor einem Interview nicht nur über das Thema und die Absicht des Journalisten, sondern auch über das Medium, für das er schreibt. Schauen Sie es sich unter dem Gesichtspunkt an, ob es für Sie gut geeignet ist. Wer ist die Zielgruppe? Passt der Stil des Blattes zu Ihnen und Ihrem Anliegen?

Bereiten Sie sich auf geplante Interviews vor. Es ist ein Vorteil, wenn Sie planen, was Sie Ihrem Gesprächspartner mitteilen wollen: Welche Ziele haben Sie für das Gespräch, wie lauten Ihre Kernbotschaften? Im Interview müssen Sie nicht "schäffchengleich" die Fragen beantworten, die man Ihnen stellt. Lenken Sie das Gespräch in die Richtung, die zu Ihren Zielen passt. Ideal ist es, wenn Sie einen Schritt weiter sind als Ihr Gegenüber: Überlegen Sie sich, welche Fragen man Ihnen stellen wird und wie Sie darauf reagieren könnten. Auf unpassende Fragen kann man übrigens auch antworten "tut mir Leid, aber das ist nicht mein Thema" oder so ähnlich.

Seien Sie ruhig manchmal ein bisschen misstrauisch!

Da berichtet man einem sympathischen Journalisten bei einem Glas Bier alle Nöte und Probleme des Praxisalltags – und findet sich ein paar Wochen später in einer Illustrierten wieder. Mit Zitaten, die gänzlich aus dem Zusammenhang gerissen sind...

So etwas kann passieren. Grundregel Nummer 1 sollte deshalb lauten, einem (fremden) Journalisten gegenüber nur das zu sagen, was auch gedruckt werden kann. Und Sie sollten sehr genau danach fragen, welche Art von Text mit Ihren Informationen geschrieben werden soll. Am besten lassen Sie sich schriftlich geben, dass Ihre Zitate oder Ihr Bild nur in einem Text mit Ihrer Freigabe gedruckt werden dürfen.

Lassen Sie sich nicht überrumpeln!

Vorsicht ist geboten, wenn ein Pressevertreter, möglichst noch mit laufender Kamera, auf einmal unangemeldet in der Praxis steht und um Statements bittet. Ihre Arzthelferinnen sollten sofort klarstellen, dass diese Art von Besuch unerwünscht ist ("nur mit Terminvergabe"). Und weiß eigentlich jede Ihrer Arzthelferinnen, dass sie öffentliche Äußerungen über Ihre Praxis grundsätzlich mit Ihnen absprechen muss? Auch, wenn sich ein Journalist z.B. auf einer Fortbildungsveranstaltung einfach nur nett mit ihr unterhält?

