

»Ich erwarte vom Arzt, dass er mir die freie Wahl lässt«

Werner Knigge ist seit Jahren als Kommunikationstrainer auch in der Gesundheitsbranche tätig. Seine Seminare sind Publikumsmagneten, er hat zahllose Diskussionen mit Ärzten über IGeL und Geld geführt. Sein Fazit: Niemand sollte sich gegen sein Gewissen für IGeL entscheiden, das schafft nur innere Konflikte. Aber man sollte seinen ethischen Standpunkt zu IGeLn prüfen: Kann man ohne IGeL wirklich optimal betreuen?



Herr Knigge, Sie sind Unternehmensberater und Kommunikationstrainer, spezialisiert auch auf Ärzte. Beispielsweise haben Sie für IGeLdoc ein Videoseminar konzipiert. Was ist das für ein Seminar?

Knigge: Wir wollten eine Möglichkeit finden, Ärzte trotz ihrer eng begrenzten Zeit optimal und individuell zu trainieren. Also ohne Anfahrten zu teuren Seminaren und trotzdem mit der Möglichkeit, aktiv mitzuarbeiten. Das Ergebnis ist ein Videoseminar, das speziell ausgebildete IGeL-Manager als Grundlage für ein Coaching des gesamten Praxisteams vor Ort nutzen. Dieses etwa dreistündige Training bietet wegen der geringen zeitlichen und finanziellen Investition eine gute Alternative zu den klassischen Veranstaltungen und Seminaren.

„IM STUDIUM STAND WEDER KOMMUNIKATION NOCH TEAMARBEIT AUF DEM LEHRPLAN“

Brauchen Ärzte denn eigentlich Kommunikationstrainer?

Knigge (lacht): Braucht überhaupt jemand Kommunikationstrainer? Aber im Ernst: Das gesamte Medizinstudium ist rein fachbezogen. Medizinstudenten lernen nichts über Betriebswirtschaft, Gesprächsführung oder Führungsqualitäten. Ich glaube aber, dass der Erfolg eines Arztes heute immer mehr davon abhängt, wie der Umgang mit den Patienten funktioniert. Der Patient kann schließlich nicht beurteilen, ob sein Arzt fachlich kompetent ist. Er wird deshalb

bewusst oder unbewusst bewerten, wie der Arzt mit ihm umgeht. Ob er sich bei diesem Arzt wohl fühlt oder nicht, davon hängt es ab, ob er seinen Arzt für einen guten Arzt hält.

„WER NUR AUS FINANZIELLEN ÜBERLEGUNGEN HERAUS IGeL, VERGEUDET SEINE ENERGIE“

Haben Sie keine Angst, dass sich die Ärzte mit der Zeit eine Vertreter- oder Abzockermentalität zulegen?

Knigge: Nein. Wer Arzt wird, hat eine ethisch-moralische Vorstellung davon, warum er das tut. Er möchte im weitesten Sinn helfen. Wenn er jetzt aus pur wirtschaftlichen Erwägungen heraus versucht zu verkaufen, wird er unter einem inneren Konflikt leiden. Das kostet Energie, dauerhaft kommt so kein Erfolg zu Stande. Ich schätze, es gibt in Deutschland kaum Ärzte, die es schaffen, für sich so eine Abzockermentalität umzusetzen.

Wie gut kennen Sie die Ärzte?

Knigge: Ich arbeite seit sieben Jahren im Bereich Gesundheitswesen und führe jedes Jahr 50 bis 90 Veranstaltungen für diese Zielgruppe durch. Meistens geht es dabei um das Thema, zwischen Basisversorgung auf Chipkarte und darüber hinaus gehenden Leistungen zu unterscheiden und diesen Unterschied auch als Arzt zu kommunizieren. Ich denke, der Bereich, den die Kasse nicht mehr abgedeckt, wird weiter wachsen. Es wird also immer notwendiger, dass ein Arzt verkauft – und dafür muss er lernen,

auch über Leistungen zu sprechen, die der Patient bezahlen muss.

Was würden Sie denn einem Arzt raten, der es hasst zu verkaufen?

Knigge: Das ist ja die Grundeinstellung von sehr vielen Ärzten: Sie wollen eigentlich nichts ändern, sie wollen auch nichts verkaufen, aber sie müssen. Mir ist es wichtig, dass diese Ärzte IGeL als eine Chance begreifen, ihren Patienten mehr zu bieten. Kann man den Patienten überhaupt optimal betreuen, ohne das Thema Individuelle Gesundheitsleistungen anzuschneiden? Mich persönlich ärgert es jedenfalls, wenn ein Arzt mir nicht die freie Wahl lässt.

„WER SEINEN PATIENTEN OPTIMAL BETREUEN WILL, KOMMT UM IGeL NICHT HERUM“

Warum? Geben Sie gerne Geld aus?

Knigge: Nein. Oder besser: Es kommt schließlich darauf an, wofür ich Geld ausbe. Ich persönlich muss für meinen Beruf zum Beispiel geistig und körperlich topfit sein. Und wenn ich den Arzt frage, was ich dazu beitragen kann, dann erwarte ich, dass er mir entsprechende Angebote machen kann. Ob ich diese Leistungen dann aus der eigenen Tasche bezahlen muss oder nicht – der Arzt hat aus meiner Sicht die Pflicht, mich über die medizinischen Möglichkeiten zu informieren. Und wenn er ein Angebot hat, das mich begeistert, bin ich ihm einfach dankbar.

(rau)



News und Tipps

KINDER MIT TYP 2-DIABETES

Früher hieß er Altersdiabetes, heute sind immer öfter auch junge Menschen vom Typ-2-Diabetes betroffen. Auf einer Veranstaltung der Deutschen Diabetes Union in Frankfurt wies Prof. Reinhard Holl, Ulm, auf das bei dieser Patientengruppe besonders hohe Risiko für Folgeschäden an den Nieren hin.

Falsche Ernährung, Übergewicht und Bewegungsmangel werden als Ursachen angesehen, die Präventionsmöglichkeiten liegen also auf der Hand.

INTERNETTIPPS

Hier einige Internetseiten, die der IGeLdoc-Redaktion positiv aufgefallen sind:

■ www.diabetes-world.net/de/42062
Auf dieser Seite, die eigentlich für Diabetiker gedacht ist, gibt es z.B. auch eine kleine Datenbank, die Blutzuckermessgeräte, Pens, Insulinpumpen vergleicht.

■ www.thelancet.de/

Der Lancet auf Deutsch! Nicht komplett zwar, aber die wichtigsten Artikel werden hier wöchentlich in deutscher Sprache zusammengefasst.

■ <http://www.dgsp.de>

Einige gute Seiten für sportmedizinisch interessierte Ärzte, u.a. zu Kooperationen mit Fitness-Studios, Einstieg in den Sport oder Umfang einer sportärztlichen Untersuchung.

KOSTENERSTATTUNG AB 1.1.04

Seit Anfang 2004 können sich freiwillig Versicherte bei ihrer gesetzlichen Krankenkasse für die Kostenerstattung entscheiden. Das heißt, die Versicherten strecken die Behandlungskosten gegen Rechnung vor und lassen sie sich anschließend von ihrer Kasse erstatten. In der Regel wird die Erstattung allerdings nicht hundertprozentig sein. Andererseits lässt sich dem Patienten vermitteln, dass er auf diese Art und Weise wie ein Privatpatient behandelt werden kann – ohne dass Sie die Auflagen der GKV berücksichtigen müssen.

Die Wahl der Kostenerstattung kann sich übrigens auch nur auf den ambulanten Sektor beschränken. Kostenerstattungspatienten zahlen keine Praxisgebühr, sondern rechnen diese direkt mit der Krankenkasse ab.

RAD CONTRA BRUSTKREBS

Fahrradfahren ist nicht nur gut zum Abspecken, es stärkt auch das Immunsystem – so lässt sich eine Studie (Am. J. Epidemiol. 2003; 157; 121-30) des deutschen Krebsforschungszentrums interpretieren: Das DKFZ befragte 1246 Frauen, darunter 360 Brustkrebspatientinnen, zu ihren sportlichen Aktivitäten als junge Erwachsene.

Das Ergebnis: Frauen, die mehr als 3h wöchentlich im mittleren Tempo radelten, hatten ein um 34% geringeres Brustkrebsrisiko als die Nicht-Radlerinnen.

BITTE SCHRIFTLICH!

Längst nicht alle Patienten wissen noch, was „der Doktor“ ihnen erklärt hat, wenn sie die Praxis verlassen. Es macht also Sinn, schriftliche Informationen mitzugeben. Um Ihre Praxis in Erinnerung zu bringen, sollten Sie allerdings nicht irgendwelche Vordrucke benutzen, mit denen Sie (auch noch kostenlos) Werbung für ein Pharmaprodukt machen. Selbst gestaltete Vordrucke mit der Praxisadresse, Telefonsprechstunde und Website sind eine gute Möglichkeit, die medizinische Information und die Serviceorientierung der Praxis zu verbinden.

Ideal geeignet sind auch die zahlreichen Flyer von IGeLdoc, die es zu einer Vielzahl von IGeL-Leistungen gibt. Selbstverständlich seriös und völlig firmenneutral verfasst.

NICHT AUCH DAS NOCH!

Murphys Gesetz sagt es kurz und bündig: Wenn etwas schief gehen kann, wird es auch schiefgehen. Das weiß zwar

IGeL-Zitat der Woche

»Das größte Problem der Ärzte ist ihr Zeitmangel. Und ohne Zeitinvestition lassen sich IGeL nicht aufbauen. Wo Arzt und Team die notwendige Zeit investieren, funktioniert es fantastisch!«

Nico Marx, M+R Praxismarketing, Obertraubling

jeder, aber nicht jeder bereitet sich darauf vor.

Was tun Sie, wenn der Monitor morgens schwarz bleibt, die Heizung ausfällt oder das Knochendichtemessgerät versagt? Gehören Sie zu den Menschen, die jetzt nach dem EDV-Wartungsvertrag, der Nummer des Hausmeisters und der Rechnung für das Knochendichtemessgerät suchen müssen?

Hoffentlich nicht. Wer in guten Tagen vorsorgen will, legt eine Liste für technische Notfälle an, die Telefon-Nummern und Ansprechpartner für die Wartung der verschiedenen technischen Geräte enthält. Damit auch jeder im Team diese Rettungsliste findet, wenn sie gebraucht wird, bekommt sie einen festen Platz. Unbedingt ist ein Ausdruck nötig – nur für den Fall, dass Murphys Gesetz beim PC zuschlägt...

Weitere Infos zum IGeLdoc-Konzept:

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

IGeL[®]doc