



# ***Marketing in der Arztpraxis***

Do, 27. September 2007, 17.00 Uhr, Casino Zug

---

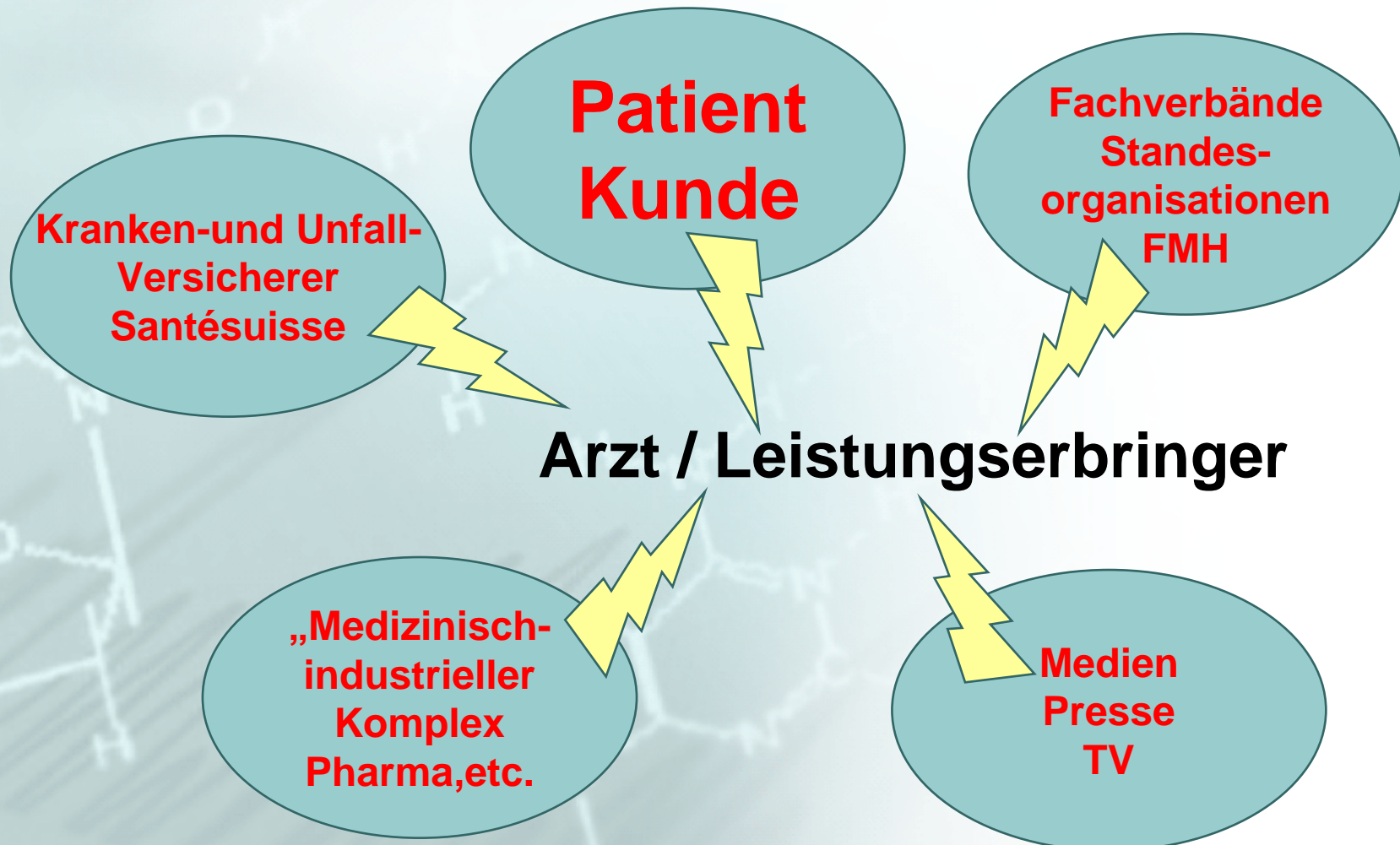
***Rolf F. Oetiker, Dr. med.***

*Facharzt FMH für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie des  
Bewegungsapparates  
CH – 6330 Cham, Zug*

---

# In welchem Spannungsfeld stehen wir?

---



# Was wollen wir?

---

Der Patient ist die wichtigste Person in unserer Praxis,  
gleich ob er da ist oder telefoniert

Der Patient ist keine Unterbrechung unserer Arbeit sondern  
Ihr Sinn und Zweck

Beste Patientenorientierung und aktives Marketing

# Tendenzen und Wandel

---

- Patienten in Ihrer Gesamtheit werden immer widersprüchlicher und unberechenbarer
- Der Patient ist König ...er hat Ansprüche...
- Neue Patientengruppen verlangen eigene Lösungen und Leistungen (Sportler, etc.)
  - Patientenservice wird immer wichtiger
- Agieren statt reagieren sichert Praxiszukunft
  - Aktives Marketing wird zukünftig wohl unabdingbar

# Was zählt ?

---



# Patient / Kunde

---



**Er wird verglichen wo man  
besonders kompetent und freundlich  
zu ihm war und wo nicht.**

**Letzteres merkt er sich genau und  
spricht darüber**

# Arzt / Leistungserbringer

---

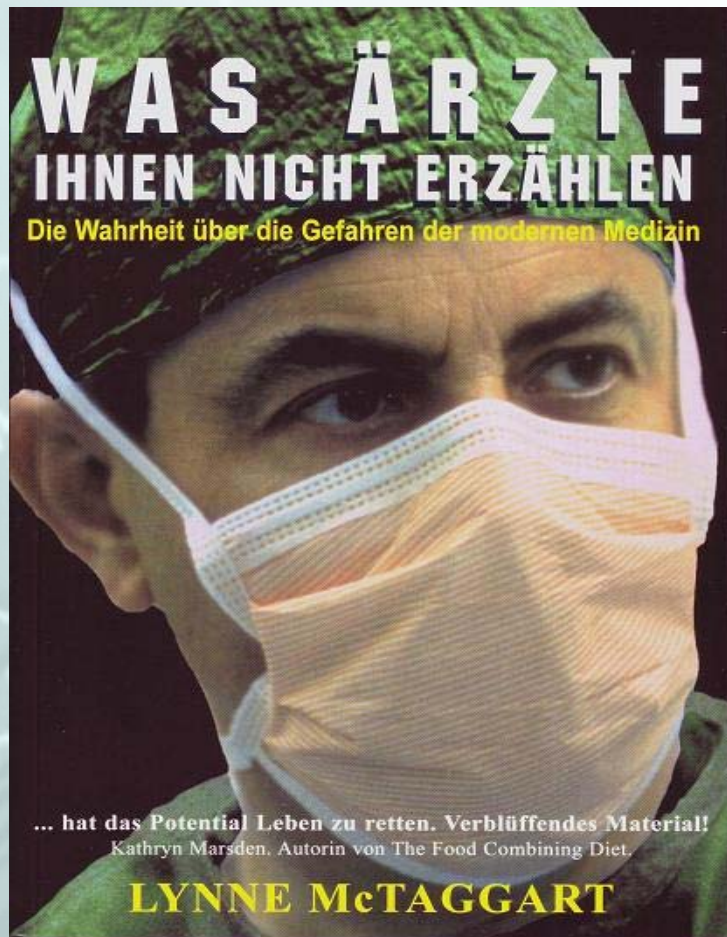
- Arzt = „Menschenverstehender“
- Fachkompetenz **und Sozialkompetenz**
- Rational und **emotional** handeln und das Herz und die Seele des Patienten berühren
- Arzt als **Advokat** des Patienten

# Praxismitarbeiterinnen / MPA

- Oft erste Anlaufstelle des Patienten >  
**Erster Eindruck!**
- Gute Mitarbeiter sind pures Gold...(Auswahl)
- **Wohlfühlpraxis – Atmosphäre – Wir-Gefühl**
- Wertschätzung und persönliche Anerkennung
- Mitarbeiterinnen = Mitwisser...also ins Fach- und Patientenwissen einbinden wo möglich

# Medien / Presse / TV

---



- Sie **spüren oft die Erwartungen** oder Wünsche der Patienten vor !
- TV Sendungen **Puls** oder **Sprechstunde** werden zu populärwissenschaftlichen Opinionleader die die Patienten stark beeinflussen
- Der Patient will das, was er dort gesehen hat (**Bias**)!
- Medien = Feind oder Freund des Arztes
- **Verstärkereffekt**

# Medienexzesse



FREITAG, 9. MAI 2003

München+Region 9

## „Ärzte sind die Nummer 1“

Münchener Journalist stellt Mediziner an den Pranger

**tz München**  
Ein Münchner hat Ärzten, Ärzteverbänden und Pharmaindustrie eine schwer verdauliche Pille verpasst, die unter den Weißkitteln aller Fakultäten für Furore sorgen wird. In seinem Buch „Heilen verboten – töten erlaubt“ unterstellt Kurt G. Blüchel (59), dass das deutsche Gesundheitswesen kriminell organisiert sei. Durch die Auswertung medizinischer Fachzeitschriften und Veröffentlichungen

treibt rücksichtslos die Ausbeutung der sozialen Sicherungssysteme. Organisierte Fälscherbanden unterwandern medizinische Fakultäten und Institutionen. Internationale Pharmaunternehmen missbrauchen Hunderttausende nicht einwilligungsfähiger Patienten – insbesondere Säuglinge und Demenzerkrankte – zu menschenverachtenden Arzneimittel-Experimenten. Dazu erschüttern Schmiergeld-Affären

wesens hierzulande geplant war. Selbst der Göttinger Ethik-Ombudsman Prof. Ritter bot Blüchel: „Befreien Sie uns alle von der Grauzone, an die sich die Politik nicht ranwagt.“

Sein Anspruch an sein jüngstes Werk, das er gestern in München vorstellte: „Mein Ziel ist es nicht, einzelne Ärzte anzugreifen, sondern das ganze marode Gesundheitssystem in Deutschland zu entlarven und beizutragen, es zu ändern – im Interesse aller. Nichts, was in dem Buch steht, ist erfunden. Alles ist nachprüfbar.“ So auch die Feststellung des Arztblattes, wonach es in den 2200 deutschen Kliniken wegen Arztpfuschs jährlich 83 Tote gibt.

Oder die Anschreiben eines Chefarztes der Gynäkologie an Patientinnen, sich entgegen früherem Rat nun doch einer Gebärmutter-Operation zu unterziehen. Der unfassbare Hintergrund der Schreiben: negative OP-Bilanzzahlen der Klinik.

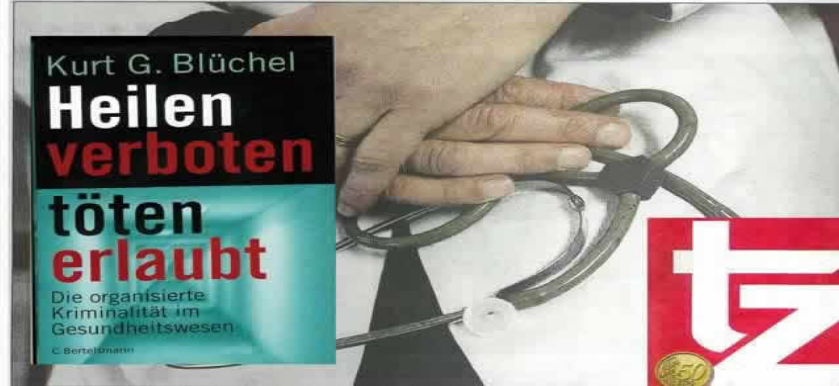
Nicht minder unglaublich ist Blüchels Vorwurf an eine Göttinger Forschungsklinik. Dort sollten „arbeitslose“ Jungärzte als Beschäftigungstherapie anhand von fünf an ein Kreuz genagelten Schäferhunden („Jesus-Hunde“) erforschen, wie lange es gedauert haben könnte, bis Jesus am Kreuz starb!

Eine erste massive Reaktion zu seinen Enthüllungen hat Blüchel bereits aus dem Ärztelager erhalten – in Form der Drohung: „Wir werden Sie jagen wie einen räudigen Hund. Kommen Sie bloß nicht in eines unserer Krankenhäuser.“

Dabei sind seine Enthüllungen nach eigener Aussage nur die Spitze eines Eisbergs. Die Bundesärztekammer wollte sich gestern zu den massiven Vorwürfen nicht äußern.

UWE FÄGAS

## die Todesursache



Der Journalist Kurt G. Blüchel sagt: Das deutsche Gesundheitswesen ist kriminell organisiert



### Ein intimer Kenner der Medizin-Szene

Der Münchner Kurt G. Blüchel (59) ist seit mehr als vier Jahrzehnten ein intimer Kenner der Medizin. 13 Jahre war er als Mediziner in Pharma-Industrie, Ärzteverbänden und anderen



Kurt G. Blüchel (59) mit dem Buch, das den Bereichen Wirbel auslöst

Bereichen des Gesundheitswesens tätig. Für seinen Aufklärungsreport hat er jahrelang verdeckt recherchiert und streng vertrauliche Dossiers der Bundesärztekammer gesichtet.

Das Buch „Heilen verboten, töten erlaubt – Die organisierte Kriminalität im Gesundheitswesen“ ist im Bertelsmann-Verlag erschienen. Es umfasst 416 Seiten und kostet 22,90 Euro.

boten, töten erlaubt – Die organisierte Kriminalität im Gesundheitswesen“ ist im Bertelsmann-Verlag erschienen. Es umfasst 416 Seiten und kostet 22,90 Euro.

führten und Massenbetrügereien das Beitragsgefüge der Krankenkassen. Blüchel weiß, wovon er schreibt: Schließlich war er 15 Jahre lang als Mediziner in Ärzteverbänden, Pharmaindustrie und anderen Bereichen des Gesundheitswesens tätig. Und viele befreundete Mediziner haben ihn zu dem Enthüllungsbuch angesprochen, das ursprünglich nur als Analyse des Gesundheits-

## Zehn Thesen, die Angst machen

Die zehn wichtigsten Thesen von Medizinerjournalist Kurt Blüchel:  
 ■ Ärzte sind die Todesursache Nummer 1 in der Bundesrepublik (noch vor Krebs und Herzinfarkt).  
 ■ Ärztliche Diagnose- und Therapiefehler sind die häufigsten Krankheits- und Todesursachen in der Bundesrepublik Deutschland.  
 ■ Vier von acht Millionen Operationen im Jahr – also

50 Prozent – sind überflüssig. Sie werden vor allem durchgeführt, weil die Kliniken das Geld brauchen.  
 ■ In deutschen Universitätskliniken werden zehntausende Menschenversuche an nicht einwilligungsfähigen Säuglingen, Alten und geistig Behinderten durchgeführt – zur Profitmaximierung ausländischer Pharmakonzerne.  
 ■ Deutsche Ärzte müssen zu Rechtsbrechern werden,

wenn sie finanziell überleben wollen.  
 ■ Die Bundesregierung unterstützt ein tödliches Kartell, das jährlich mindestens 80.000 Todeskopfer fordert.  
 ■ Die Bundesregierung fordert eine „Positive-Liste“ im Arzneimittelbereich, obwohl bekannt ist, dass in den USA daraus eine (Todes-) Liste mit mehr als 100.000 Opfern geworden ist.  
 ■ Deutschland gilt weltweit

als größte „Fälscherwerkstatt“ im Bereich der medizinischen Forschung.  
 ■ Deutschland gilt in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts als Mekka der Medizin und ist heute das Schlimmste aller Industrienationen.  
 ■ Die geplante Gesundheitsreform ist ein Konkurs auf Raten und wird zur Folge haben, dass die Massenbetrügerei der Ärzteschaft noch zunehmen wird.

# Medizinisch industrieller Komplex



- Medizin als Geschäft...
- Druck durch Innovation
- Maximal statt optimal ??

# Foederatio Medicorum Helveticorum FMH



Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte  
Fédération des médecins suisses  
Federazione dei medici svizzeri  
Swiss Medical Association

- Empfehlungen, Richtlinien und Vorschriften
- Ärztliche Standesordnung insbesondere in Bezug auf Werbung
  - **Anhang 2 (RICHTLINIEN „INFORMATION UND WERBUNG“)**
- Standeskommission

# Santésuisse

---



Branchenverband der schweizerischen Krankenversicherer im Bereich der sozialen Krankenversicherung

- Koordiniert die Krankenversicherer
- Ueberprüft die Leistungserbringer in Hinblick auf die sogenannten WZW Kriterien (Wirksamkeit, Zweckmässigkeit, Wirtschaftlichkeit)
- Macht Kostendruck auf die Aerzte (Direkte und veranlasste Kosten)
- **Ueberarztung - Rückforderungsbegehren**

# Was zählt ?

---

Unter Berücksichtigung aller Einflussfaktoren im Spannungsfeld der Mitspieler im Gesundheitswesen dem Patienten die optimale Behandlung zu bieten

# Marketing ?

---



**Marketing**  
**≠**  
**Propaganda**

# Marketing ?

---

In allen Belangen und Bereichen der Arztpraxis und deren Umfeld ein Maximum an Erscheinungsbild, Fach- und Sozialkompetenz sowie Service zu bieten

# Key Factors

---

- Erstkontakt
  - Patientenaufgebot
  - Patientenempfang
  - Termintreue / Wartezeit
  - Anamnese, Ärztliche Untersuchung, Spezialuntersuchungen
  - Fachkompetenz und Behandlungserfolg
- Begleitung des Patienten während der Behandlung, Erwartungshaltung in Hinblick auf Behandlungserfolg
- Betreuung und Management bei nicht Erfüllen der Erwartungen
  - Networking unter Ärzten, Therapeuten, etc.
  - Qualitätskontrolle

# Erstkontakt

---

- **Von ausserordentlicher Bedeutung**
- Meist telefonisch durch MPA mit Terminvereinbarung
- MPA entsprechend ausbilden und eine speziell geschulte Kraft hierfür einsetzen (Telefonkurse)
- Stimme, Freundlichkeit, Geduld mit den Patientenanliegen, diplomatischer Umgang auch bei der Terminvergabe (Jeder Patient erachtet sich selbst als der Wichtigste!)

# Patientenaufgebot

---

- Meist telefonisch durch MPA mit Terminvereinbarung vorbesprochen
- **Fristgerechte Zusendung einer schriftlichen Terminbestätigung mit entsprechenden Beilagen (Praxisbroschüre, Versicherungsblatt, Wegführung, Parkplatzinformation, etc.)**

# Patientenempfang

---

- **Bester Empfang !**
- Begrüßung freundlich mit Namen und Blickkontakt...
- Hilfe beim Entkleiden und Platzierung im Wartezimmer
- Abholung zur Behandlung persönlich durch Arzt
- Keine unnötigen Wartezeiten
- Geschultes Personal im Empfangsbereich, eventuell sogar Hotelpfängskraft oder Receptionistin
- **Der erwartungsgemäße Empfang ist der erste Schritt zur Patientenbindung**

# Terminentreue / Wartezeit

---

- Unnötige und übermässige Wartezeiten für die Patienten sind heutzutage **Gift für den Praxiserfolg!**
- Welche Wartezeiten werden heute akzeptiert?
  - **Fixe Terminvereinbarung = 15 Minuten**
  - **Ohne Terminvereinbarung (Notfall, dringlicher Fall = 30 Minuten)**
- 10% aller wartenden Patienten zeigen nach dieser Zeit keine Toleranz mehr!
- **Terminreihenfolge!**
- Eventuell **Pufferzonen** einrichten
- Bei Terminverzögerungen Patienten umgehend und mit Begründung informieren!
- Festlegung einer Terminvergabe-Systematik (nicht alles Neuzuweisungen oder Neue Patienten hintereinander, etc.)
- **Behandlungszeitanalyse / Terminplaner**

# Die Arbeit des Arztes

---

Vergessen Sie nie,  
auch bei bestausgewiesener  
Fach- und Sozialkompetenz:

- Rational und emotional handeln und das Herz und die Seele des Patienten berühren
- Diskretion, Diplomatie und Feinfühligkeit in der Patientenbetreuung
- Echtheit und Ehrlichkeit

# Fachkompetenz und Behandlungserfolg

---

- **Continuos education – Permanente Fortbildung**
  - Literatur
  - Fallvorstellungen in gemeinsamen Fachgruppen
  - Kongressbesuche
  - Hands on workshops ( Manuelles Training an Modellen und Kadavern)
  - Einhaltung der Fortbildungsrichtlinien FMH
- **Fachbezogene Schwergewichtsbildung**
  - Spezialisierung auf einige Kerngebiete, dort eine hohe Erfahrung zusammentragen und sich damit einen Namen machen
  - Das praktizieren was man häufig macht
  - Raritäten evtl. an ein Zentrum oder Spezialisten

# Begleitung des Patienten während der Behandlung / Erwartungshaltung in Hinblick auf Behandlungserfolg

---

- Verantwortung des Arztes als Weggefährte und Begleiter des Patienten zu dienen
  - Beistand gerade in denjenigen Situationen wo eine Behandlung nicht soviel nützt wie erwartet
    - **Niemals einen Patienten „im Stich lassen“**  
(auch wenn dieser Patient charakterlich schwierig und mühsam erscheint)
    - Eid des Hippokrates
  - Fähigkeit seine eigenen Grenzen zu Erkennen – Es zeugt von charakterlicher Grösse Patienten an ein Zentrum / Spezialisten / Uniklinik zuzuweisen, falls man nicht mehr weiter kommt...

# Eid des Hippokrates

---

„Ich schwöre und rufe Apollon, den Arzt, und Asklepios und Hygeia und Panakeia und alle Götter und Göttinnen zu Zeugen an, dass ich diesen Eid und diesen Vertrag nach meiner Fähigkeit und nach meiner Einsicht erfüllen werde.

Ich werde den, der mich diese Kunst gelehrt hat, gleich meinen Eltern achten, ihn an meinem Unterricht teilnehmen lassen, ihm wenn er in Not gerät, von dem Meinigen abgeben, seine Nachkommen gleich meinen Brüdern halten und sie diese Kunst lehren, wenn sie sie zu lernen verlangen, ohne Entgelt und Vertrag. Und ich werde an Vorschriften, Vorlesungen und aller übrigen Unterweisung meine Söhne und die meines Lehrers und die vertraglich verpflichteten und nach der ärztlichen Sitte vereidigten Schüler teilnehmen lassen, sonst aber niemanden.

Ärztliche Verordnungen werde ich treffen zum Nutzen der Kranken nach meiner Fähigkeit und meinem Urteil, hüten aber werde ich mich davor, sie zum Schaden und in unrechter Weise anzuwenden.

Auch werde ich niemandem ein tödliches Gift geben, auch nicht wenn ich darum gebeten werde, und ich werde auch niemanden dabei beraten; auch werde ich keiner Frau ein Abtreibungsmittel geben.

Rein und fromm werde ich mein Leben und meine Kunst bewahren.

Ich werde nicht schneiden, sogar Steinleidende nicht, sondern werde das den Männern überlassen, die dieses Handwerk ausüben.

In alle Häuser, in die ich komme, werde ich zum Nutzen der Kranken hineingehen, frei von jedem bewussten Unrecht und jeder Übeltat, besonders von jedem geschlechtlichen Missbrauch an Frauen und Männern, Freien und Sklaven.

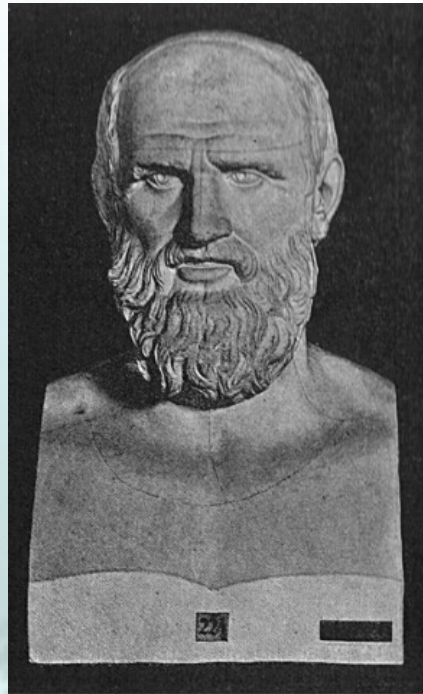
Was ich bei der Behandlung oder auch außerhalb meiner Praxis im Umgang mit Menschen sehe und höre, das man nicht weiterreden darf, werde ich verschweigen und als Geheimnis bewahren.

Wenn ich diesen Eid erfülle und nicht breche, so sei mir beschieden, in meinem Leben und in meiner Kunst voranzukommen, indem ich Ansehen bei allen Menschen für alle Zeit gewinne; wenn ich ihn aber übertrete und breche, so geschehe mir das Gegenteil.“

(Übersetzung aus dem Altgriechischen.)

# Eid des Hippokrates

---



[http://de.wikipedia.org/wiki/Eid\\_des\\_Hippokrates](http://de.wikipedia.org/wiki/Eid_des_Hippokrates)

# Betreuung & Management

---

- **Ueberweisungspraxis:** Patienten mit unklarer Diagnose rasch überweisen wenn nötig und die Ueberweisung auch begründen.
- Dies bestärkt den positiven Eindruck der fachkompetente Arzt habe die komplexe Situation rasch erkannt und den notwendigen Spezialisten beigezogen.
  - **Patientenbindung auch im Urlaub:** Patienten rasch und offen über Abwesenheiten informieren, eventuell Praxisverteter anstellen oder Arztvertretung nennen.
    - Geben Sie den Patienten auch gewisse **Einblicke in Ihre persönliche Privatsphäre** – Der Arzt als Mensch... (beispielsweise Photo der Familie oder von sportlichen Aktivitäten, Fernreisen, Hobbies etc.)
- **Immer für den Patienten da sein** wird zunehmend wichtig und unabdingbar: Der Patient wird – wohl oder übel – Teil der Familie... Dies ist einer der grossen Vorteile des niedergelassenen Arztes gegenüber den oft anonymen Grosskliniken
  - **Die „5 B’s“: Behandlung > Beratung > Betreuung > Beziehung > Bindung**

# Networking

---

- Kontakt mit den Arztkollegen und weiteren Partnern im beruflichen Umfeld suchen
  - Vernetzen Sie sich!
- Schaffen Sie untereinander gute Beziehungen
  - Pflegen Sie Ihre Zuweiser



# Welche Mittel?

---

- EDV = Elektronische Datenverarbeitung, Netzwerk, Arbeitsstationen
  - Aerzteadministrationssoftware (Mediwin, Aeskulap,etc.)
    - Tel,Fax,e-mail,Internet
- Infobroschüren: Visitenkarten, Praxisflyer, Zuweiserformular, Aufklärungsbogen, Handouts zu einzelnen Krankheitsbildern, eigene Praxistasche
  - Internetauftritt

# EDV

---

- Modernste Technologie, keine veralteten Geräte, Hardware heute günstig
  - Guter Informatiker
    - Netzwerk (Server, Arbeitsstationen)
  - Gute Aertesoftware (Schnell, leistungsfähig, zuverlässig)
    - Verlässliche Datensicherung
- Vorgefertigte Standardmasken und Formulare, elektronische KG
  - Firewall bei Internetzugang

# Aerztesoftware

---

- Nicht die billigste, sondern die zuverlässigste und schnellste Software wählen
  - Dienstleistung und Service in die Wahl miteinbeziehen
    - Fernwartung / Onlinewartung
    - Datensicherung abklären und überprüfen lassen
  - Implementation Tarifsystern und Tarifcheck (Tarmed, IAP, APDRG)

# Kommunikation

---

- Fax der modernsten Generation (Uebermittlungsgeschwindigkeit G3)  
<http://de.wikipedia.org/wiki/Fax>
- Telefonanlage mit Rufnummernerkennung (ISDN) und Beantworter evtl. Anbindung an PC System (kaufen oder leasen)
- e-mail heute ein Muss, sichere Uebermittlung verschlüsselt heute mit HIN Asas client der FMH möglich
  - Internetauftritt (Eigene Webseite)

# Infobroschüren

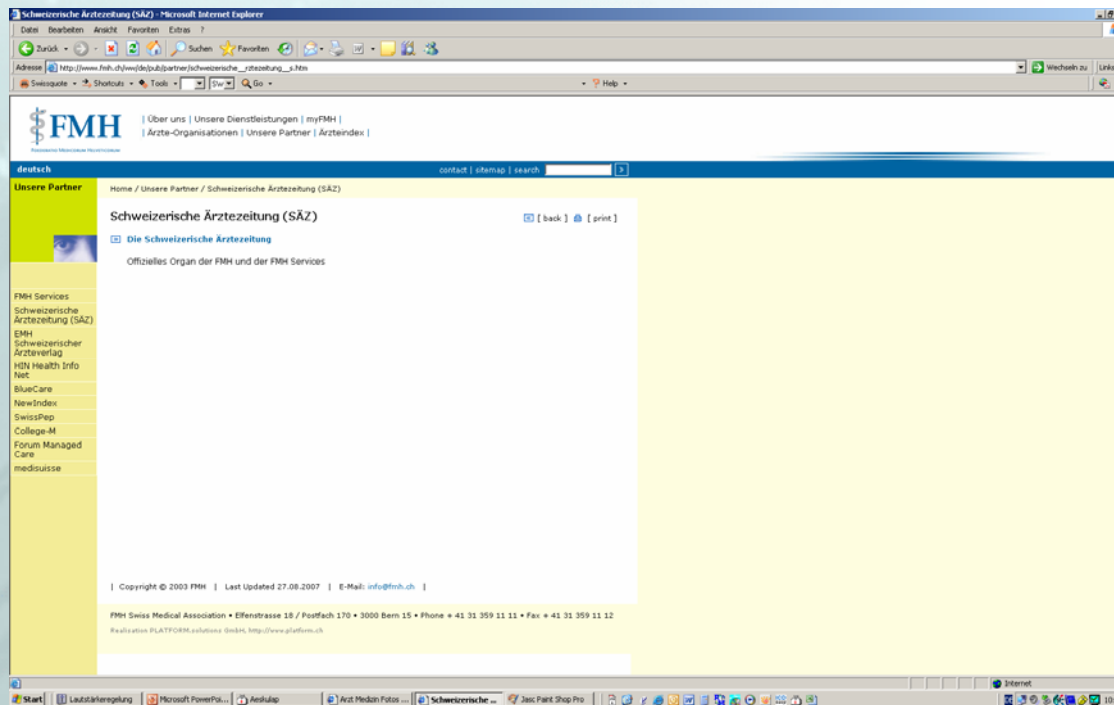
---

- Praxisflyer
- Zuweiserformular
- Präoperatives Aufklärungsformular / Informed consent
- Information zu spezifischen Eingriffen und Behandlung
  - Medicolegaler Aspekt !**
  - Nachbehandlungsschemata
  - Tragtasche / Plastiksäcklein

# Internetauftritt

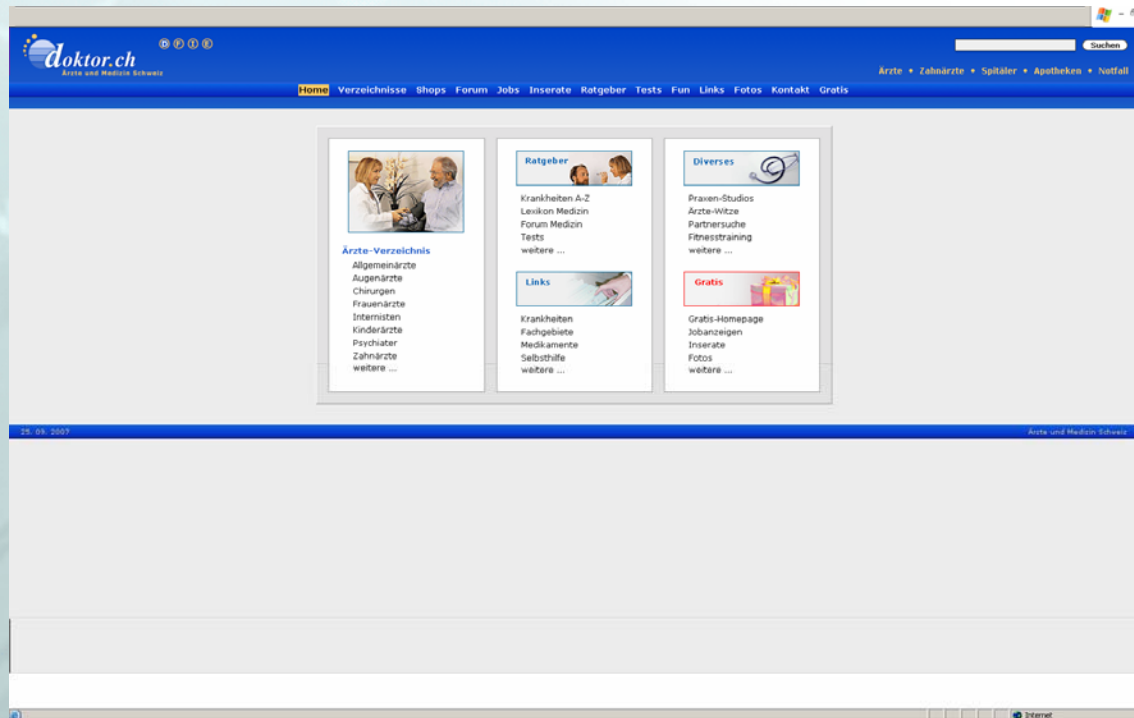
- Heute etabliert
- Vgl. auch Publikationen der FMH und in der SAeZ

[http://www.fmh.ch/ww/de/pub/partner/schweizerische\\_rztezeitung\\_s.htm](http://www.fmh.ch/ww/de/pub/partner/schweizerische_rztezeitung_s.htm)



# Internetauftritt

- Sich auf bestehenden Aerzteverzeichnis anmelden
  - [www.doktor.ch](http://www.doktor.ch)



# www.orthozentrum.ch

---



Orthopädische Chirurgie  
Dr. med. Rolf F. Oetiker

Die Facharztpraxis in Cham / Zug zur Behandlung von  
Verletzungen und Leiden des Bewegungsapparates



Hüfte & Knie

Fuss & Sprunggelenk

Schulter, Ellbogen & Hand

Über uns

Ärzte Zone

Kontakt

# Qualitätskontrolle

---

- Feedback von Patienten (oft via MPA)
- Gespräch mit Zuweisern & Arztkollegen
  - Patientenfragebogen
- Kontrolle und statistische Auswertung der erbrachten Leistungen
  - TrustCenter





# Schlussfolgerungen

---

Marketing in der Arztpraxis bedeutet...

- aktive Pflege der fachlichen und sozialen Kompetenz
- Schulung und Training des Praxispersonals im Umgang mit Patienten
- Optimalen Patientenservice anbieten und diesen durch technische Hilfsmittel und Informationsunterlagen unterstützen
- Integrierte Leistungs – und Qualitätskontrolle (Trustcenter)

---

**Herzlichen Dank !**