



Beratungsnetz wird feste Einrichtung Vertrauensanwälte empfehlen Schlichtung - Vielzahl von Klagen abgewendet

Das Patienten-Beratungsnetz wird in Schleswig-Holstein zur festen Einrichtung: Dies teilte die Stiftung Gesundheit zum Abschluss der einjährigen Pilotphase im Rahmen des 2. Deutschen Patienten-Rechts-Forums in Kiel mit. Im Rahmen des Beratungsnetzes erhalten Patienten eine kostenlose juristische Erstberatung in Wohnortnähe (siehe Bericht im Stiftungsbrief 3/2000).

Patienten zufrieden

Zwischen dem 1. Juli 2000 und 31. Mai 2001 hat die Stiftung Gesundheit 199 Beratungsscheine ausgestellt. Rund 80 Prozent der Patienten zeigten sich zufrieden mit der Beratung und lobten ausdrücklich die klaren, verständlichen Informationen und die konstruktiven Vorschläge.

Klage: nur im Ausnahmefall

In der überwiegenden Zahl der Fälle empfahlen die Vertrauensanwälte eine außergerichtliche Einigung bzw. eine Schlichtung durch die Schlichtungsstellen der norddeutschen Ärztekammern sowie der Zahnärztekammer

Schleswig-Holstein. Eine Klage vor Gericht strebten lediglich neun der beratenen Patienten an: Die Mehrzahl von ihnen hatte zuvor bereits vergeblich versucht, eine außergerichtliche Lösung herbeizuführen.

In zahlreichen weiteren Fällen rieten die Vertrauensanwälte dazu, ihren Fall mangels rechtlicher Dimension nicht weiter zu verfolgen. „Mit diesem Ergebnis war nicht jeder der Patienten zufrieden“, sagte Dr. Peter Müller, Sprecher der Stiftung: „Aber eine Beratung soll ja auch teuren Unsinn verhindern.“

Hand in Hand

Nicht nur die Patienten haben das Angebot angenommen: Auch zahlreiche Einrichtungen des Gesundheitswesens wie die Schlichtungsstellen der Ärzte- und Zahnärztekammern sowie die Patientenombudsleute verweisen routinemäßig viele der anfragenden Patienten zur rechtlichen Beurteilung des Falles an das Beratungsnetz der Stiftung Gesundheit.



Heide Simonis, Ministerpräsidentin
des Landes Schleswig-Holstein

Liebe Leserinnen und Leser,

wenn man Deutsche nach ihrem größten Zukunftswunsch fragt, rangiert Gesundheit noch vor Geld. Bei Familienfeiern landet man früher oder später beim Thema Gesundheit.

Doch die wenigsten verstehen die komplizierten Mechanismen der Gesundheitspolitik. Lange wurde der Gesundheitssektor vor allem als Kostenfaktor und Last für die Volkswirtschaft gesehen. In Zukunft wird das nicht mehr gelten.

Technische Innovationen, ein wachsendes Gesundheitsbewusstsein und eine steigende Zahl älterer Menschen machen die Gesundheitswirtschaft zu einer Schlüsselbranche der Zukunft.

Jedes Jahr geben die Deutschen mehr als 525 Milliarden Mark für die Gesundheit aus. Immer mehr Menschen wollen aktiv etwas für ihre Gesundheit tun. Die Landesregierung möchte gemeinsam mit den Akteuren im Gesundheitsbereich für eine gute Information der Patienten sorgen, die Qualität unseres Wellness- und Medizinstandortes herausstellen und die Chancen dieses Zukunftsmarktes für Schleswig-Holstein nutzen.

Mit unserer Gesundheitsinitiative sind wir auf einem guten Weg.

In dieser Ausgabe:

- **Zukunftsmarkt Gesundheit**
Landesregierung Schleswig-Holstein startet Gesundheitsinitiative
- **Neue Studie zum Thema Gesundheit im Internet**
Arbeitsgruppe von Dr. Eysenbach erforscht mögliche Auswirkungen
- **Workshop-Reihe: Vorträge vor Patienten**
Teil 3 in dieser Ausgabe: Der Umgang mit den Medien

Studie: Krank durchs Internet?

Neues Projekt von Dr. Eysenbach an der Universität Heidelberg gestartet

Verschreibungspflichtige Medikamente über Online-Apotheken beziehen, Ärzte ohne persönlichen Kontakt konsultieren – das Internet macht es möglich.

Über die Qualität von Internet-Informationen und die möglichen Auswirkungen auf Patienten wird viel spekuliert und geschrieben: Fast täglich warnen Kritiker vor den Gefahren der „unbegrenzten Möglichkeiten“ im Internet. Es ist aber bis heute wenig bekannt, wie begründet die Bedenken sind: So liegen bis heute keine wissenschaftlichen Erhebungen über das Ausmaß möglicher negativer Effekte vor.



Diese Lücke will nun die Arbeitsgruppe „Cybermedizin und E-Health“ der Abteilung Klinische Sozialmedizin an der Universität Heidelberg schließen: Unter der Leitung von Dr. Gunther Eysenbach hat die Gruppe das DAERI-Projekt (Database for the Adverse Events Related to the Internet) ins Leben gerufen. DAERI ist eine Fall-Datenbank zur Erfassung negativer Effekte des Internets auf die Gesundheit von Patienten: Dort werden Fallbeschreibungen systematisch gesammelt und ausgewertet. Anhand der Ergebnisse will die Arbeitsgruppe Lösungsmöglichkeiten erarbeiten, die das Risiko eines Missbrauchs von ge-

sundheitsrelevanten Informationen im Internet minimieren.

Ärzte helfen mit

Wichtigste Quelle für die gesuchten Daten sind Ärzte selbst: Sie können dokumentierte Fälle, in denen Patienten durch fehlerhafte Internet-Informationen oder -Dienste psychisch oder physisch zu Schaden gekommen sind, in einem Fragebogen melden. In relevanten Fällen fordert die Arbeitsgruppe anschließend die Dokumentations-Unterlagen an: Der Aufwand für das Zuschicken vergütet sie mit 100 Mark pro Fall.

Weitere Informationen über das Projekt erhalten Sie unter der Internet-Adresse

www.medcertain.org/daeri/

Euro-Umstellung

Beiträge der Arzt-Auskunft werden abgerundet



Der Euro steht vor der Tür und besteht auf Einlass: Auch die Arzt-Auskunft stellt deshalb in der zweiten Jahreshälfte 2001 die Abrechnung der Beiträge der Teilnehmer von Mark auf Euro um.

Die Höhe der Umlagen wird dabei leicht abgerundet: Aus einer Mark werden 50 Euro-Cent – also einfach durch zwei geteilt. Bei exakter Umrechnung wären es eigentlich 0,5036438 Euro.

Auf der Suche nach dem „guten“ Zahnarzt

Zum Zahnarzt zu gehen, bedeutet für Patienten zumeist eine Pein. Und so manches Mal bleibt hinterher das Unbehagen, ob man denn wirklich bestmöglich behandelt worden ist.

Mindestens sechs Jahre Garantie auf Kronen, Brücken, Inlays und Zahnersatz, dazu Qualitätsmanagement – dies sind die wichtigsten Pflichten, die die MacDent AG den mit ihr kooperierenden Zahnärzten auferlegt. Außerdem verpflichtet sich der Zahnarzt zu kontinuierlicher Fortbildung – und toleriert sogar die Ergebniskontrolle durch einen Check-Zahnarzt. Im Gegenzug winkt ihm dann die „Marke“ MacDent für seine Praxis – und damit der Hinweis für die Patienten: Hier wird Qualität geboten.



Es erscheint plausibel, dass dieses Angebot bei den Patienten auf fruchtbaren Boden fallen wird – vor allem bei denen, die das oben beschriebene Unbehagen empfinden.

Es überrascht auch nicht, dass gegen solch ein dezidiertes Angebot flugs geklagt wurde. Doch die Richter entschieden eindeutig: „Weder die angestrebte Qualitätssicherung noch die damit einhergehende Begutachtung durch Dritte [...] noch auch die in diesem Zusammenhang in Aussicht gestellte ‚Garantie‘ sind zu mißbilligen.“

(LG Kiel, AZ 2 O 300/99)

Weitere Informationen über die MacDent AG finden Sie im Internet unter der Adresse

www.macdent.de

Zukunftsmarkt Gesundheit

Landesregierung startet Gesundheitsinitiative

Die Potenziale des Zukunftsmarktes Gesundheit offensiv nutzen – dieses Ziel definierte Schleswig-Holsteins Ministerpräsidentin Heide Simonis in der Regierungserklärung 2000. Im März 2001 rief die Landesregierung dafür die Gesundheitsinitiative Schleswig-Holstein ins Leben. Die Einrichtung soll die Zusammenarbeit der wesentlichen Akteure verbessern, mögliche Hindernisse identifizieren sowie Potenziale und Ressourcen erschließen.

Unter der Ägide der Landesregierung arbeiten Ärztekammer, KV, Stiftung Gesundheit, Klinikträger, die Kran-

kenhausgesellschaft, Universitäten, Krankenversicherer, die Technologie-Stiftung sowie Datenschützer in fünf Projektgruppen zusammen. Sie entwickeln Leitprojekte unter anderem zu den Themen:

- Qualitätssicherung / Zertifizierung
- Elektronischer Patientenausweis
- Patienteninformationen im Internet
- Gesundheits- / Wellness-Tourismus
- grenzüberschreitende medizinische Versorgung

Erste Ergebnisse sollen im Jahr 2002 vorliegen.

Workshop: Vorträge vor Patienten

Teil 3: Der Umgang mit Journalisten

Thema und Ort Ihres Vortrags stehen fest: Nun soll die Kunde davon den Weg in die Medien finden.

Vorfühlen...

Um den ersten Kontakt zu den zuständigen Redakteuren der lokalen und regionalen Medien zu erstellen, genügt ein kurzes Telefonat: Skizzieren Sie in wenigen Sätzen, worum es bei Ihrer Veranstaltung geht und fragen Sie, ob die Zeitung einen entsprechenden Hinweis veröffentlichen würde. An dieser Stelle können Sie darauf hinweisen, dass Ihre Veranstaltung möglicherweise ja für die Leser oder Hörer interessant sein könnte.

... informieren...

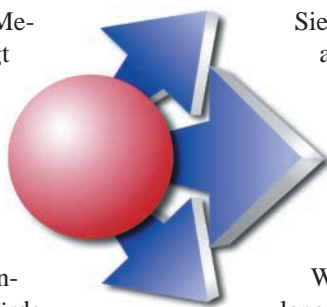
Wenn sich der Redakteur interessiert zeigt, bieten Sie an, ihm die wichtigsten Daten umgehend zuzuschicken. Als Faustregel gilt hier: kurz und


bündig. Denn was sich nicht auf einen Blick erfassen lässt, wandert in der Redaktion gleich in den Papierkorb. Wichtig: Vergessen Sie nicht, die obligatorischen „W-Fragen“ (wer, wo, was, wann, wie, warum) zu beantworten. Natürlich können

Sie den Redakteur dabei auch einladen, bei der Veranstaltung vorbeizuschauen, damit er über die Ergebnisse berichten kann.

...und nachfassen

Wenn Sie einige Tage lang nichts von der Redaktion gehört haben, können Sie sich erkundigen, ob Ihr Schreiben angekommen ist und ob noch Fragen offen sind. Vermeiden Sie es jedoch, zu häufig nachzufragen – das wirkt sich schnell kontraproduktiv aus.



 **In der nächsten Folge:**
Tipps zu Rhetorik und
Lampenfieber



Dr. Peter Müller (Stiftung Gesundheit, im Bild rechts) und Erwin Böttcher (Präsident des Rotary-Clubs „Kieler Förde“) überreichen den Scheck an die Leiterin des Kinderschutz-Zentrums, Irene Johns.

Fördergemeinschaft unterstützt Kinder- und Jugendtelefon

5000 Mark für das Kinder- und Jugendtelefon hat die Stiftung Gesundheit Fördergemeinschaft e.V. gemeinsam mit dem Rotary-Club „Kieler Förde“ gespendet. Das bundesweite Kinder- und Jugendtelefon ist ein Beratungsangebot des Kinderschutz-Zentrums Kiel: Unter der kostenlosen Rufnummer 0800 - 111 0 333 finden Kinder und Jugendliche montags bis samstags von 15.00 bis 19.00 Uhr Rat und Hilfe zu Krisensituationen und Alltagsnöten.

Das Geld hilft der Einrichtung, einen finanziellen Engpass zu bewältigen: So war zuvor bereits eine Mitarbeiterin des Kinder- und Jugendtelefons aus Geldmangel entlassen worden. „Dank der Spende kann die Stelle nun wieder besetzt werden“, berichtete die Leiterin des Kinderschutz-Zentrums, Irene Johns.

„Wir freuen uns, diesen sozialen Service zu unterstützen,“ so Dr. Peter Müller, der gemeinsam mit dem Präsidenten des Rotary-Clubs „Kieler Förde“ den Scheck überreichte: „Gerade für Kinder und Jugendliche ist es wichtig, bei Problemen auch weiterhin einen unabhängigen, kompetenten Ansprechpartner zu haben.“

Stiftung Gesundheit weiht neue Konferenzräume ein Eigene Adresse für Veranstaltungen in der Kieler Innenstadt

Die Stiftung Gesundheit hat ihre neuen Konferenzräume eingeweiht: Die neuen Räume in der Holstenstraße 2-12 – direkt in der Kieler Innenstadt – bieten nun die Möglichkeit, Vorträge, Seminare, Foren und Festlichkeiten in den eigenen vier Wänden zu veranstalten.

Gelungene Einweihung

Davon machte die Stiftung zur Einweihung auch gleich Gebrauch: Im April verlieh sie in den neuen Räumen ihren Publizistik-Preis für das Jahr 2001. Im Rahmen der Veranstaltung, zu der Gäste aus Medien und Gesundheitswesen erschienen waren, zeichnete die Stiftung den gms-Themendienst der Nachrichtenagentur dpa für die hervorragende Berichterstattung im Vorjahr aus.

Am 28. Juni 2001 fand dann das 2. Deutsche Patienten-Rechts-Forum in den neuen Räumen statt. Auf dem



Christian Röwekamp (links) vom gms-Themendienst im Gespräch mit dem Sprecher der Stiftung Gesundheit, Dr. Peter Müller (Mitte), und Martin Treibar-Endres von der Landesregierung Schleswig-Holstein

Symposium diskutierte die Stiftung mit ihren Vertrauensanwälten, Medizinern und Medienvertretern über die Ergebnisse der Pilotphase des Patienten-Beratungsnetzes (siehe Seite 1).

Fördergemeinschaft vor Ort

Auch die Stiftung Gesundheit Fördergemeinschaft e.V. hat in den neuen

Räumen ein eigenes Büro: Von hier aus wird der gemeinnützige Verein unter der Leitung von Dr. Jessica Männel künftig seine Arbeit koordinieren und die Ziele der Stiftung Gesundheit unterstützen.

Bisherige Adresse bleibt bestehen

Der feste Sitz der Stiftung Gesundheit bleibt nach wie vor am Hindenburgufer 87, 24105 Kiel.



Von links nach rechts: Lothar Thormälen vom VdAK, Vertrauensanwalt Christian Henning, Rechtsanwalt Dr. jur. Arnulf Günther

Praxis-Tipp: Qualitätsmanagement in der Arztpraxis Kompaktes Handbuch richtet sich speziell an Ärzte

Was ist Qualität? Warum ist Qualitätsmanagement für Ärzte wichtig? Und wie kann ich es sinnvoll in der Praxis umsetzen? Diese und weitere Fragen beantwortet die Expertin Theresia Wölker in ihrem aktuellen Praxishandbuch „Qualitätsmanagement in der Arztpraxis“.

Praxisnah und alltagstauglich

Gut strukturiert und übersichtlich in der Darstellung hat die Autorin das Thema Qualitätsmanagement (QM) speziell für Arztpraxen aufgearbeitet: Der erste Teil des Handbuchs stellt die Grundlagen des QM in kurzen, informativen Kapiteln vor. Konkrete, praxisnahe Tipps helfen dabei, neue



Methoden umzusetzen und schnell Verbesserungen im täglichen Arbeitsablauf zu erzielen.

Der zweite Teil des Buches bietet ein umfassendes Lexikon zum Thema QM: Von A wie Abfallmanagement bis Z wie Zweitmeinung erläutert die Autorin zahlreiche Fachbegriffe, die im Rahmen des QM wichtig sind.

Theresia Wölker: *Qualitätsmanagement in der Arztpraxis*. Erschienen im Ärzte Zeitungs Verlag, ISBN 3-928748-27-0. 39,00 Mark.

Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Hindenburgufer 87, 24105 Kiel
Tel. 0431 / 88 10 15 -0
Fax 0431 / 88 10 15 55
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin
Auflage: 50.000 Exemplare