

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit

Gemeinsame Studie der GfK und der Stiftung Gesundheit

3/2005



Vorwort

Dr. Peter Müller, Stiftung Gesundheit

Vorsitzender des Vorstands

Vom Medizinbetrieb und dem Untergang des Abendlandes

Es würden diejenigen überleben, die auf die Herausforderungen ihrer Zeit die geeigneten Antworten fänden, stellte der britische Philosoph Arnold J. Toynbee (1889–1975) in seinem Werk „Kulturgeschichte der Menschheit“ fest. Er bemaß es seinerzeit an den Weltkulturen: Diejenigen Kulturen blühten auf, die sich schnell genug den Bedrohungen und Herausforderungen ihrer Zeit stellten. Toynbee zeichnete damit seine Antwort auf Oswald Spenglers (1880-1936) These vom „Untergang des Abendlandes“. Dabei kannten beide nicht einmal den Medizinbetrieb unserer Tage.

Das Gesundheitswesen hierzulande hält für seine Protagonisten viele Herausforderungen bereit – in schnellerer Folge als je zuvor: Ökonomisierung, politische Regulierung, Technisierung und Durchdringung des Medizinbetriebs durch Informationstechnologien verändern gegenwärtig die Grundfesten der Branche. Zu scheitern droht, wer heute noch Medizin wie vor zehn Jahren leisten möchte. Und wer auf dem heutigen Stand verharrt, wird in fünf oder zehn Jahren nicht mehr bestehen.

So werden im deutschen Gesundheitswesen in den kommenden Jahren einige der Unternehmen und Leistungserbringer untergehen. Einige. Andere werden bleiben und sich zu neuer Stärke entwickeln. Und zwar diejenigen, die auf die neuen Herausforderungen rechtzeitig die besten Antworten finden. Daran werden per Saldo auch die staatlichen Regulierungsbestrebungen nichts ändern.

Wie stellen sich die Ärzte den Herausforderungen? Welche Antworten werden sie geben? Diese Fragen stehen hinter der Studie, die in Zusammenarbeit der Stiftung Gesundheit und dem Marktforschungsunternehmen GfK entstanden ist.



Bärbel Matiaske, Marktforschungsunternehmen GfK

Division Manager der internationalen Ad-hoc-Forschung im Bereich HealthCare des Marktforschungsunternehmens GfK

Qualitätsmanagement, Individuelle Gesundheitsleistungen, digitale Gesundheitskarten – das Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG) hat in seinem ersten Jahr den Praxisalltag turbulent werden lassen und wird ihn auch künftig nachhaltig verändern.

Gerade niedergelassene Ärzte und Zahnärzte erleben zur Zeit eine rapide Technisierung der Kommunikation, die sie über ihre originäre medizinische Arbeit hinaus fordert – von medizinischen Netzwerken und online-basierten Fortbildungen über digitales Praxismanagement bis hin zum internetorientierten Praxismarketing.

Aus diesem Grund haben wir gemeinsam mit der Stiftung Gesundheit erfragt, wie Ärzte ihre Position im Zukunftsmarkt Gesundheit sehen und wie sie die digitale Zukunft in ihren Arzt- und Zahnarztpraxen gestalten wollen. Die Ergebnisse der Studie sind spannend, gerade hinsichtlich der Nutzung online-gestützter Informations- und Marketing-Systeme: Sie liefern einen Einblick in die tatsächlichen Gegebenheiten und bieten so die ideale Grundlage, um Entscheidungen für die Zukunft zu treffen.



Ariane Schulz, Stiftung Gesundheit

Leitung Kooperationen

Ärzte und Zahnärzte mussten sich lange Zeit mit Themen wie Marketing nicht beschäftigen – für sie galt striktes Werbeverbot. Dieses wurde in den letzten Jahren zwar noch nicht vollständig aufgehoben, aber zumindest gelockert. Leichter wurde es für die Ärzte aber nicht unbedingt: In vielen Fällen ist unklar, was erlaubt und auch sinnvoll ist.

Durch die gesundheitspolitischen Neuerungen hat sich der Arbeitsalltag für viele Ärzte extrem geändert. Die technischen Neuerungen tun ein übriges und fordern in ganz anderer Richtung: Welche Datenschutz-Bestimmungen sind zum Beispiel einzuhalten, wenn Befunde oder Arztbriefe in Zukunft via eMail von Labor, Facharzt und Klinik verschickt werden?

Auch ärztliche Werbung wird ein Thema der Zukunft. Ohne das zusätzliche Angebot Individueller Gesundheitsleistungen werden viele Ärzte ihre Praxis auf Dauer wohl nicht wirtschaftlich betreiben können. Zusätzliche Leistungen fordern zusätzliche Aufmerksamkeit, gerade auch, um neue Patienten anzusprechen.

Die vorliegende Studie zeichnet ein aufschlussreiches Bild über die Haltung der niedergelassenen Ärzte und Zahnärzte in Deutschland zu diesen Themen.



Hintergrund

Niedergelassene Ärzte und Zahnärzte arbeiten unter einer rapiden Technisierung der Kommunikation: Vom Internet über Praxis-EDV bis zur Patientenchipkarte hat sich im Praxisalltag sehr viel verändert.

Mit der jüngsten Gesundheitsreform wurden zudem auch organisatorische und ökonomische Veränderungen in den Praxen notwendig.

Nur die Ärzte selbst können von den direkten Auswirkungen für ihre Arbeit berichten und ihre Position im Zukunftsmarkt Gesundheit beurteilen.

Hauptziel der Studie war die Schaffung einer Transparenz im Hinblick

- auf die Nutzung von EDV im Praxisalltag
- auf die Nutzung und den Einsatz von Online-Medien
- auf die Einstellung zu Qualitätsmanagement-Systemen sowie deren Verbreitung
- auf den Stand der rechtlichen Sicherheit im Praxisalltag

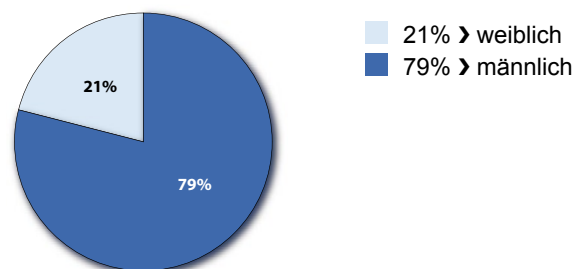
Informationen zur Stichprobe

Aus allen niedergelassenen Ärzten sämtlicher Fachrichtungen wurde zur Befragung ein repräsentatives Sample von knapp 8000 Teilnehmern gezogen.

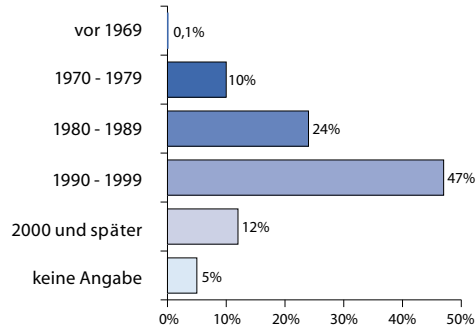
Befragungszeitraum

August bis Oktober 2004

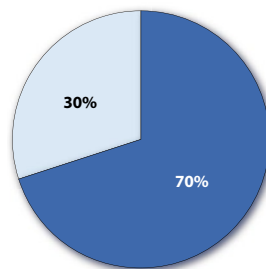
Teilnehmer nach Geschlecht



Jahr der Niederlassung

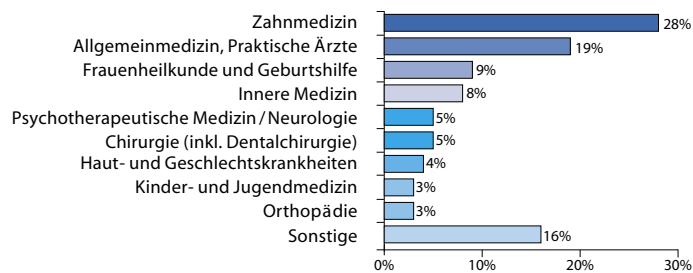


Art der Praxis



30% › Gemeinschaftspraxis
70% › Einzelpraxis

Teilnehmer nach Fachrichtung



Nutzung von EDV und Online-Medien

Computer und Internet haben auch vor der Ärzteschaft nicht halt gemacht: Der PC hat inzwischen Einzug in fast alle Praxen gehalten und wird insbesondere zur Patientenverwaltung, Arzneimittelinformation, Rezepterstellung und Abrechnung mit den Krankenversicherungen genutzt.

Alle an dieser Studie teilnehmenden Ärzte verfügen über einen Internet-Zugang – in der Praxis oder privat. Und so ist auch der Nutzungsgrad des Internets zur Information und Weiterbildung hoch: Rund die Hälfte der befragten Ärzte hat schon an mindestens einer zertifizierten Online-Fortbildung teilgenommen; nahezu alle können es sich für die Zukunft vorstellen. Die individuell mögliche Zeiteinteilung, der Erwerb von Zertifikationspunkten und Neugier sind hier die Hauptgründe. Die Kostenersparnis ist dabei eher von untergeordneter Bedeutung.

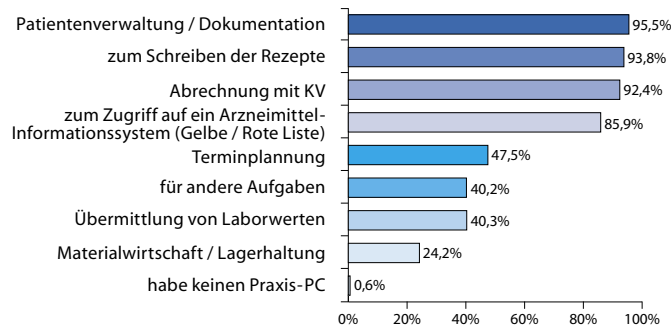
Bisher nicht vorhandene Angebote für spezielle Fachgebiete – insbesondere in der Zahnmedizin, Chirurgie und Psychologie / Psychotherapie sind die Hauptgründe gegen die Nutzung, der fehlende persönliche Kontakt zu Kollegen ein weiterer.

Fast alle befragten Ärzte nutzen das Internet zur regelmäßigen Information über den aktuellen Forschungsstand sowie über Medikamente. Online-Newsletter und themenspezifische Portale sind dabei zumeist die Basis der Informationssuche.

Die Online-Vernetzung zwischen niedergelassenen Ärzten, Kollegen und Krankenhäusern ist hoch. Die Möglichkeiten dieser Vernetzung werden bisher aber weder ausgeschöpft noch regelmäßig genutzt.

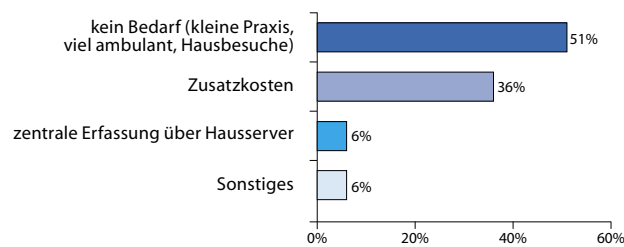
Die überwiegende Zahl der Praxen leistet die Patientenverwaltung mit Hilfe von EDV. Hinsichtlich der Verwaltung von Patientenakten per EDV gibt es lediglich bei einer Minderheit der Befragten noch Vorbehalte: Der Zeitaufwand der Eingabe, die Angst vor Datenverlust und das „Risiko des Neuen“ sind hier die genannten Hauptgründe.

Nutzung des Praxis-PC

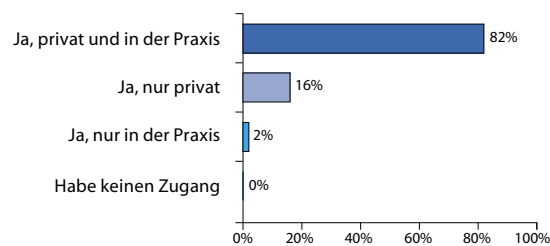


Gründe gegen einen Praxis-PC

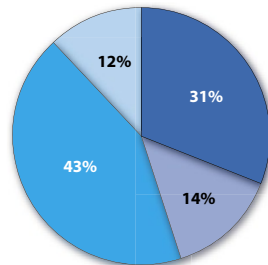
Antworten der 0,6% der Befragten, die nicht über einen Praxis-PC verfügen.



Verfügen Sie in Ihrer Praxis und / oder privat über einen Zugang zum Internet?

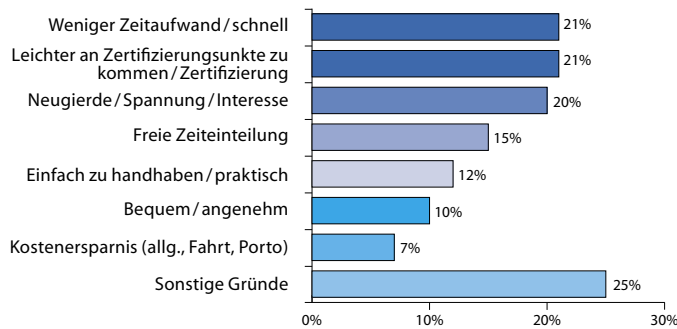


Haben Sie schon einmal an einer zertifizierten Online-Fortbildung teilgenommen?

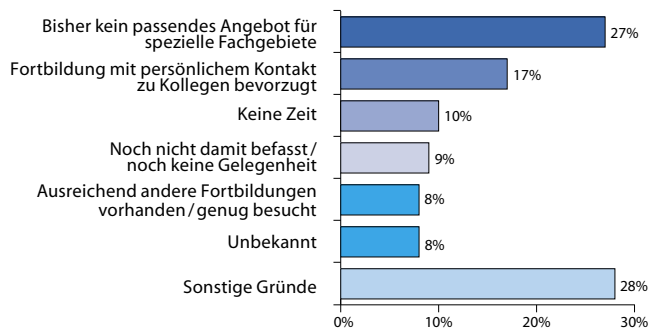


- 31% › Ja, mehrmals
- 14% › Ja, einmal
- 43% › Noch nicht, kann mir es aber vorstellen
- 12% › Nein, habe es auch nicht vor

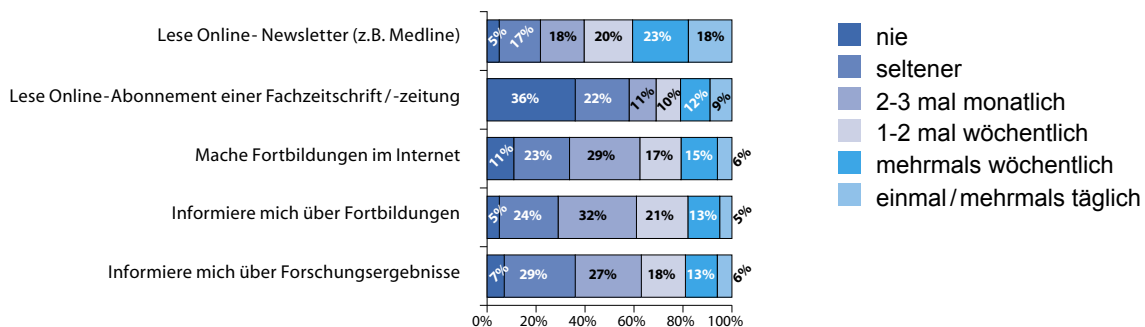
Hauptgründe für die Teilnahme an einer Online-Fortbildung



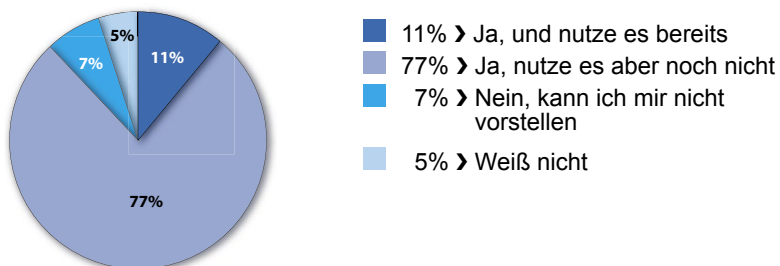
Hauptgründe gegen die Teilnahme an einer Online-Fortbildung



Häufigkeit der Internet-Nutzung für folgende Informationsangebote

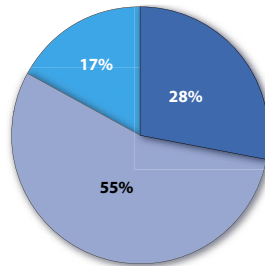


Können Sie sich vorstellen, mit Kollegen und Krankenhäusern elektronisch vernetzt zu sein?



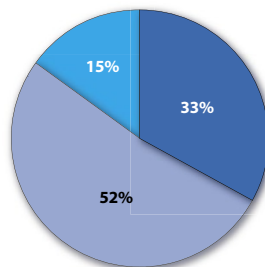
Verwaltung der Patientenakten

a) Informationen über Diagnose und Therapie werden bereits hauptsächlich digital verwaltet:



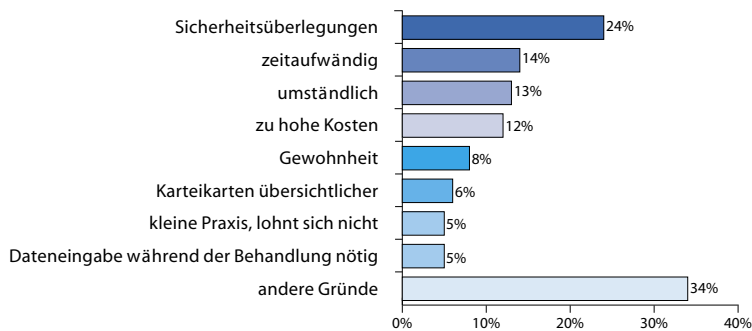
- 28% › ausschließlich per EDV
- 55% › weitgehend per EDV
- 17% › ausschließlich mittels Karteikarten/in Papierform

b) In Zukunft werden Patientenakten nur noch digital geführt:



- 33% › Ja, ist in naher Zukunft geplant
- 52% › Ja, kann ich mir gut vorstellen, ist aber noch nicht in Planung
- 15% › Nein, kann ich mir überhaupt nicht vorstellen

Hauptgründe gegen eine Patientenverwaltung mittels EDV



Key Facts

- PC und Internet haben in den meisten Praxen Einzug gehalten.
- Der Praxis-PC wird genutzt zur Patientenverwaltung, zum Lesen von Arzneimittelinformation, zur Rezepterstellung und Abrechnung.
- Das Internet wird vorwiegend zur Information über Medikamente und aktuelle Forschungsergebnisse sowie zur Weiterbildung genutzt.
- Wird das Angebot entsprechend erweitert, werden zertifizierte Online-Fortbildungen in Zukunft an Bedeutung gewinnen: Freie Zeiteinteilung und der leichte Erwerb von Zertifizierungspunkten sind ausschlaggebend.
- Niedergelassene Ärzte sind untereinander und mit Kliniken bereits in hohem Maße vernetzt. Die Vernetzung wird aber bislang nicht regelmäßig genutzt.
- Die meisten Praxen erledigen ihre Patientenverwaltung mittels EDV. Bei einer Minderheit gibt es noch Vorbehalte hinsichtlich des Zeitaufwands der Eingabe, der Angst vor Datenverlust und des Risikos des Neuen.

Virtuelle Präsenz der Praxen

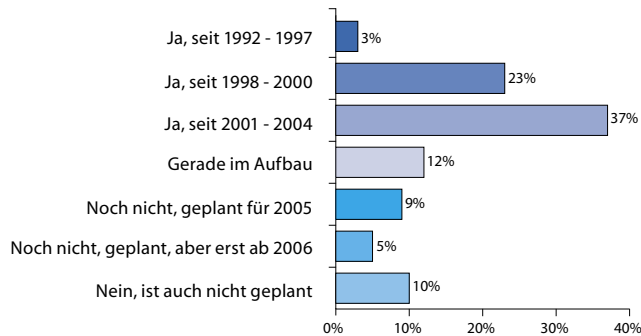
Das Internet ist für Ärzte mittlerweile ein wichtiges Repräsentationsmedium: Bereits 63 % der befragten Ärzte verfügen über eine eigene Homepage im Internet; die Hälfte davon schon seit mehr als vier Jahren.

Die Mehrzahl der Praxen bietet für Patienten online eigene Informationsmöglichkeiten an: Sie gehen davon aus, dass Patienten von einer modernen Praxis auch eine Homepage erwarten. Ärzte nehmen an, dass Patienten darauf zugreifen, um gezielt Informationen zu speziellen Behandlungsschwerpunkten, Sprechzeiten, der Erreichbarkeit, zu eingesetzten Untersuchungsverfahren und Behandlungsmöglichkeiten zu finden.

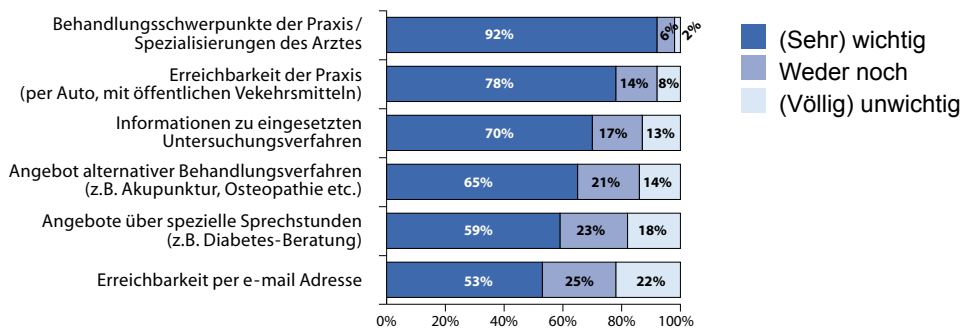
Ein Drittel der befragten Ärzte ist der Überzeugung, dass das Internet eine wichtige Informationsplattform ist: für Patienten, um Ärzte zu finden – für Ärzte, um Patienten zu gewinnen. 61 % der Ärzte haben sich hierzu in ein oder mehrere Online-Verzeichnisse eintragen lassen.

Die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit ist dabei das am weitesten verbreitete Online-Verzeichnis. Die Hauptgründe für die Registrierung sind ein entsprechendes Angebot sowie der Bekanntheitsgrad und die Verbreitung des Verzeichnisses.

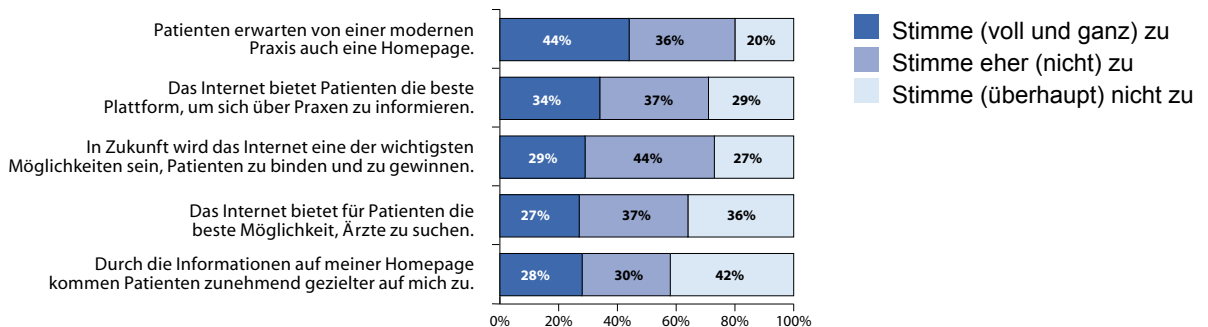
Praxis mit eigener Homepage im Internet



Wichtige Informationen für Patienten auf einer Praxis-Homepage aus Sicht der Ärzte

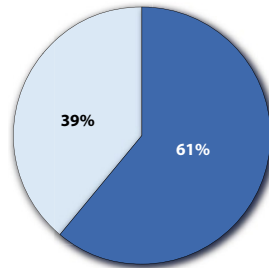


Bedeutung des Internets für Patienten aus Sicht der Ärzte



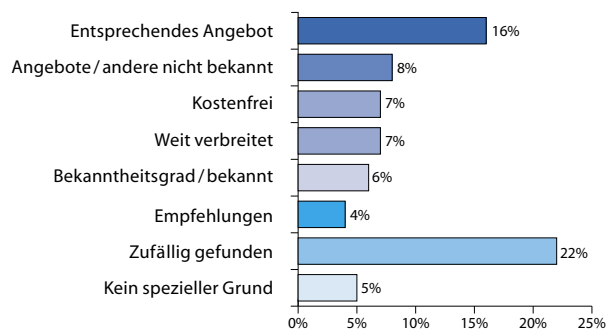
Registrierung in einem Online-Verzeichnis

61 % der befragten Ärzte haben sich bereits in einem Online-Verzeichnis registrieren lassen.



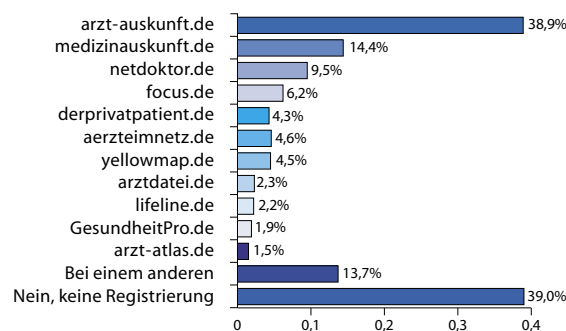
- 61% › in einem Online-Verzeichnis registriert
- 39% › nicht registriert

Hauptgründe für die Registrierung



Haben Sie sich bei einem der folgenden Online-Verzeichnisse registrieren lassen?

Die Arzt-Auskunft ist, wenn eine Registrierung erfolgte, das bevorzugte Online-Verzeichnis.



Key Facts

- 63 % der Ärzte verfügen über eine eigene Homepage und bieten ihren Patienten darauf Informationen online an.
- Ein Drittel der Ärzte ist überzeugt, dass das Internet sowohl für Ärzte als auch für Patienten ein wichtiges Medium darstellt: um Patienten zu gewinnen – um Ärzte zu finden. Der Eintrag in Online-Verzeichnissen wird daher in Zukunft eine wichtige Rolle spielen.
- Die Arzt-Auskunft ist das am weitesten verbreitete und am besten bekannte Online-Verzeichnis.

Praxis-Marketing

Um die Wirtschaftlichkeit ihrer Praxis zu sichern, werden sich Ärzte in Zukunft mit Marketingmaßnahmen beschäftigen müssen – nicht nur auf Grund der finanziellen Veränderungen der Gesundheitsreform.

Die Marketingmaßnahmen der Praxen konzentrieren sich derzeit überwiegend auf die Patientenbindung: Die am häufigsten eingesetzten Werbemaßnahmen sind Visitenkarten und in der Praxis ausliegendes Werbematerial. Werbeformen also, die nur die Patienten erreichen, die den Weg in die Praxis bereits gefunden haben. Externe Maßnahmen stehen dabei noch deutlich zurück.

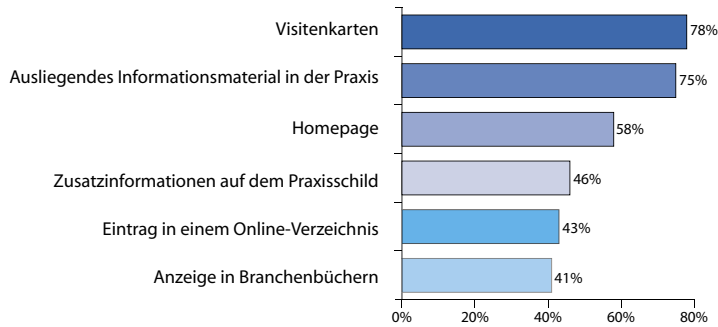
Lediglich 3 % der befragten Ärzte halten Werbemaßnahmen für unbedeutend, die Mehrzahl schätzt sie als wichtiges Element der Praxisführung.

8 % der befragten Praxen haben hierfür bereits ein eigenes Marketing-Budget festgelegt, das mehrheitlich bis zu 4.000 € im Jahr beträgt.

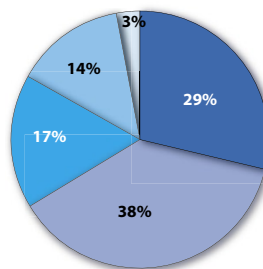
Rund drei Viertel der Befragten bieten Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) in ihren Praxen an. 49 % geben an, dass ihre Praxis ohne diese Zusatzleistungen auf Dauer nicht wirtschaftlich zu betreiben sei.

Die tatsächliche Kommunikation des eigenen Angebotes kristallisiert sich als Aufgabe für die Zukunft heraus: Über eine Homepage (58 %), Zusatzinformationen auf dem Praxisschild (46 %), Einträge in Online-Verzeichnisse (43 %) oder Anzeigen in Branchen-büchern (41 %).

Verwendete Werbemaßnahmen

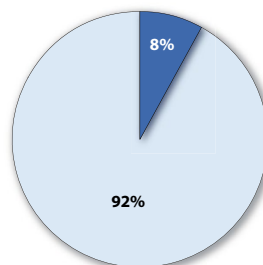


Für wie wichtig halten Sie Werbemaßnahmen für Ihre Praxis?



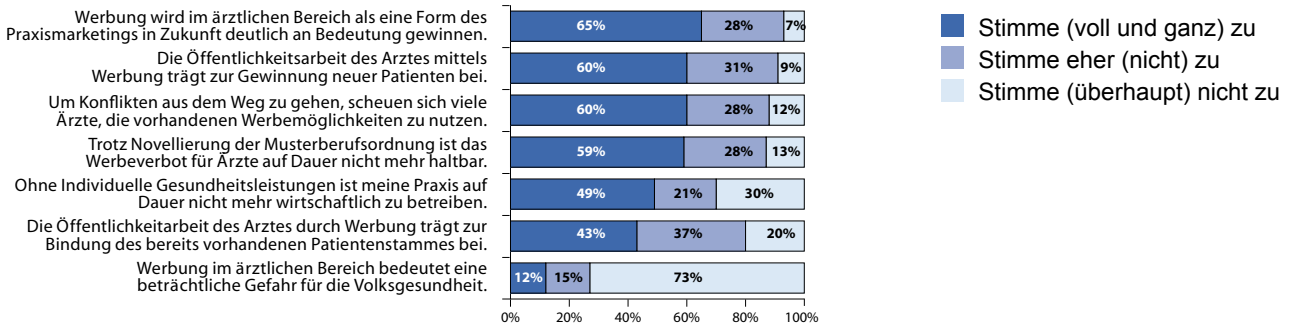
- 29% › Sehr wichtig
- 38% › Eher wichtig
- 17% › Weder / noch
- 14% › Eher unwichtig
- 3% › Völlig unwichtig

Verfügen Sie über ein eigenes Werbe-Budget für 2004?

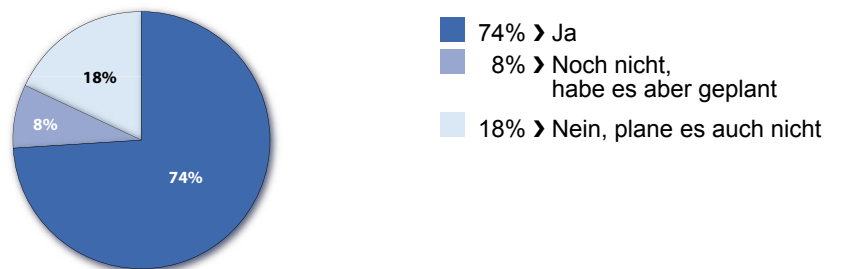


- 8% › Ja
- 92% › Nein

Bitte beurteilen Sie folgende Aussagen zur Werbung für ärztliche Praxen.



Bieten Sie in Ihrer Praxis Individuelle Gesundheitsleistungen an?



Key Facts

- Marketingmaßnahmen konzentrieren sich mit Visitenkarten und Werbematerial, das in der Praxis ausliegt, bislang hauptsächlich auf die Patientenbindung.
- Über zwei Drittel der befragten Ärzte schätzen Werbemaßnahmen als wichtiges Element der Praxisführung – nur 3 % halten Werbung für unbedeutend.
- Bereits 8 % der Praxen haben ein eigenes Marketing-Budget festgelegt.
- Fast drei Viertel der Ärzte bieten Individuelle Gesundheitsleistungen an. 49 % geben sogar an, dass ihre Praxis ohne diese Zusatzleistungen auf Dauer nicht wirtschaftlich zu betreiben sei.
- Externe Marketing-Maßnahmen werden deshalb weiter an Bedeutung gewinnen.

Qualitäts-Management-Systeme

Die Auseinandersetzung mit Qualitätsmanagement-Systemen (QM-Systemen) steht für die meisten Ärzte noch aus.

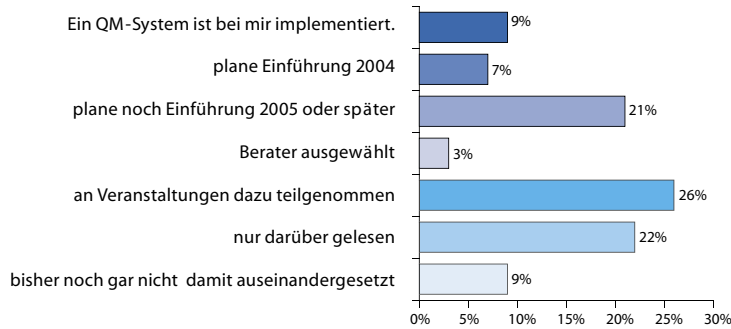
Obgleich QM-Systeme von 58% aller Ärzte als wichtig erachtet werden, haben erst 9% ein System implementiert; bislang hat sich immerhin ein Drittel für die Einführung entschieden.

Dem entspricht auch die unterschiedliche Bewertung: Zwar werden Qualitätsmanagement-Systeme insgesamt primär als Mittel zur Kontrolle gewertet und zugleich als Instrument zur besseren Praxisstrukturierung geschätzt.

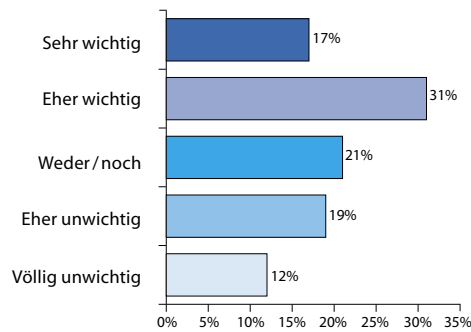
Das internationale und branchenunabhängige System der International Organisation for Standardization ISO 9000 ist mit 69,2% dabei deutlich bekannter als Systeme medizinischer Provenienz: „Qualität und Entwicklung in den Praxen“ der Kassenärztlichen Bundesvereinigung ist 21% der Ärzte bekannt, EFQM (System nach dem Modell der European Foundation for Quality Management) 19% und das KTQ-Qualitätssiegel (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) 17%.

Die Implementierung eines QM-Systems wird noch nicht als Qualitätskriterium und Marketing-Plus genutzt.

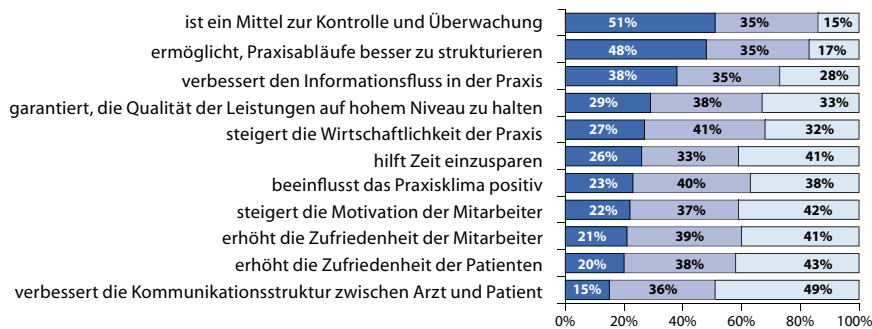
Inwieweit haben Sie sich mit QM-Systemen für Ihre Praxis auseinandergesetzt?



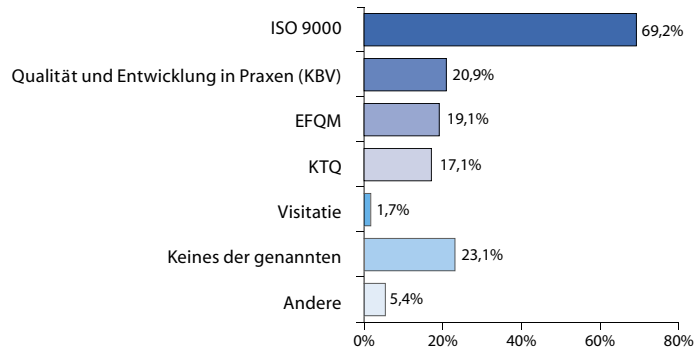
Für wie wichtig halten Sie QM-Systeme in der ärztlichen Praxis?



Wirkung von QM-Systemen aus Ärztesicht



Welche QM-Systeme sind Ihnen bekannt?



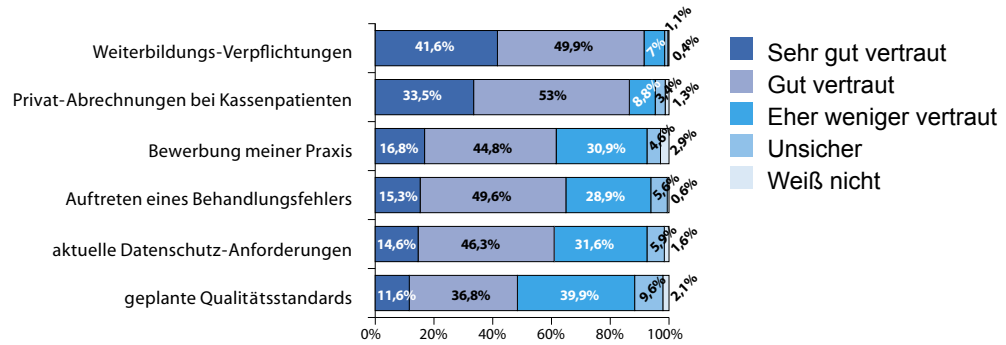
Key Facts

- Qualitätsmanagement-Systeme werden von den Ärzten insgesamt als Mittel zur Kontrolle gewertet, gleichzeitig als Instrument zur besseren Praxisstrukturierung geschätzt.
- 58% halten ein QM-System für wichtig, aber lediglich 9% haben bereits eines implementiert; ein Drittel hat sich für die Einführung entschieden.
- Medizinische QM-Systeme sind weit weniger bekannt als internationale und branchenunabhängige QM-Systeme.
- QM-Systeme werden von Ärzten noch nicht als Qualitätskriterium und Marketing-Plus genutzt.

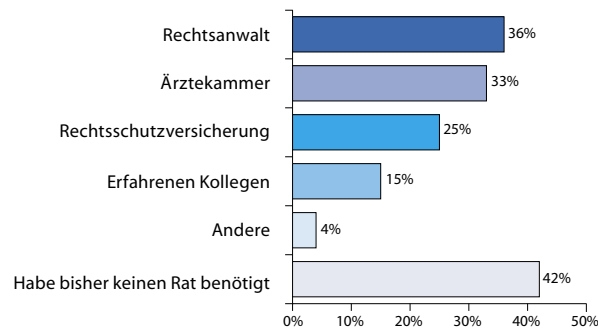
Stand der rechtlichen Sicherheit

Inwieweit sind die Ärzte mit der Rechtslage ihrer Praxis vertraut? Gefragt wurde in Bezug auf folgende Themen: Weiterbildungsverpflichtungen, Privatabrechnungen bei Kassenpatienten, Bewerbung der Praxis, Auftreten eines Behandlungsfehlers, aktuelle Datenschutzerfordernungen und geplante Qualitätsstandards.

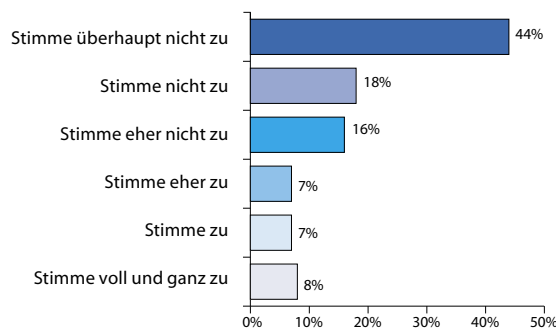
Vertrautheit mit der Rechtslage einer Praxis bei folgenden Themen



An wen wenden Sie sich, bzw. haben Sie sich gewandt, wenn Sie einen juristischen Rat in Bezug auf Behandlungsfehler benötigen?



Sollen Behandlungsfehler aus einer Kollektivkasse beglichen werden?



Key Facts

- Gut informiert fühlen sich Ärzte hinsichtlich ihrer Verpflichtungen zur Weiterbildung.
- Informationsbedarf besteht bei den geplanten Qualitätsstandards, den aktuellen Datenschutzerfordernungen sowie den Werbemöglichkeiten für niedergelassene Ärzte.
- Für einen juristischen Rat bezüglich eines unterstellten Behandlungsfehlers wenden sich die meisten Ärzte direkt an ihren Rechtsanwalt oder ihre Ärztekammer. 42% der Ärzte benötigten diesbezüglich noch keinen juristischen Beistand.
- Mehrheitlich abgelehnt wurde der Vorschlag, die Individualhaftung in eine Art Gefährdungshaftung zu wandeln und eventuelle Ansprüche aus Behandlungsfehlern aus einer „Kollektivkasse“ zu begleichen.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Das Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung bewirbt bereits den „qualitätsgeprüften Arzt“ auf seiner Homepage, der seit September 2003 aus Ministeriumssicht als Kassenarzt gefordert wird. Beim Qualitätsmanagement besteht aber gerade hinsichtlich Vorteil und Nutzen der Systeme und in Bezug auf ihre notwendige Implementierung noch großer Informationsbedarf.

Individuelle Gesundheitsleistungen werden zunehmend den Praxisalltag ergänzen. Infolge dessen wird das Praxismarketing künftig eine stärkere Bedeutung bekommen: Bei der Ärzteschaft ist ein zunehmendes Interesse festzustellen, sich mit individuellen Leistungen und Angeboten von ihren Berufskollegen zu differenzieren. Hier bietet das Internet einen wichtigen Aspekt, da es zum Beispiel die Praxis-schwerpunkte, die Erreichbarkeit und die individuellen Leistungen kostengünstig kommunizieren kann.

Zertifizierte Online-Fortbildungen für Mediziner haben sich in kurzer Zeit zu einem wichtigen Schulungsmedium entwickelt. Das Interesse ist groß, und gerade bei den zur Zeit noch gänzlich fehlenden Angeboten auf den Gebieten der Chirurgie, Psychotherapie und Zahnmedizin zeichnet sich ein deutlicher Bedarf ab.

Die technischen Möglichkeiten zum elektronischen Austausch von Befunden sind vorhanden. Doch sie werden bis dato noch kaum genutzt: Um die tatsächliche Nutzung zu erhöhen, müssen die Möglichkeiten, Labordaten, Arztbriefe und Berichte elektronisch zu übertragen, stärker publik gemacht werden. Vorhandene Datenschutzbedenken gilt es durch entsprechende Schulung auszuräumen.



GfK AG
Nordwestring 101
90319 Nürnberg

Tel. 0911 / 3 95 -0
Fax 0911 / 3 95 -22 09

gfk@gfk.de
www.gfk.de



Stiftung Gesundheit
Behringstraße 28 a
22765 Hamburg

Tel. 040 / 80 90 87 -0
Fax 040 / 80 90 87 -555

sg@arztmail.de
www.stiftung-gesundheit.de