

Prof. Dr. Dr. med. Günter Ollenschläger

Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?



Patienten wollen gut behandelt werden

Kaum ein Verhältnis ist so sensibel wie das zwischen Arzt und Patient: Wer Leib und mitunter auch Leben einem Anderen anvertraut, möchte sich in guten Händen wissen. Deshalb ist die Suche nach einem „guten“ Arzt für viele Menschen eine Herausforderung. Die häufigste Informationsquelle sind dabei nach wie vor gute Freunde oder Bekannte: Bis zu 80% der Patienten fragen Menschen, auf deren Urteil sie vertrauen, wenn sie einen Arzt suchen. Doch nicht nur mit den zunehmenden Informationsmöglichkeiten im Internet gewinnen Fragen nach der Qualität an Bedeutung. Bürgerinnen und Bürger verlangen gerade im Gesundheitssystem nach transparenten Informationen. Wie aber misst man die Qualität einer guten Arztpraxis?

„Harte“ und „weiche“ Faktoren

Patienten wollen gut behandelt werden – medizinisch und menschlich. Die medizinische Kompetenz und Qualifikation des Arztes ist eine wichtige Voraussetzung für den Behandlungserfolg. Die kann ein Patient nur selten wirklich beurteilen. Denn eine ärztliche Behandlung ist ein komplexes Geschehen, und wenn sie nicht den gewünschten Erfolg bringt, kann das andere Ursachen haben als mangelnde ärztliche Kompetenz.

Autor: Prof. Dr. Dr. med. Günter Ollenschläger

© Dezember 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

Seite 1 von 8

Doch einen guten Arzt machen auch andere Faktoren aus - und die sind durchaus von Patienten beurteilbar, zum Beispiel: Zuwendung, Art und Umfang der Aufklärung, respektvolle Behandlung oder Praxisorganisation. Darüber hinaus können diese sogenannten „weichen“ Faktoren auch zum Therapieerfolg beitragen. Zufriedene Patienten, die ihrem Arzt vertrauen, wirken unter Umständen aktiver an ihrer Behandlung mit, weil sie von deren Angemessenheit überzeugt sind.

Messbare Kriterien: Die Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis“

Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung haben gemeinsam mit dem Patientenforum in einer Broschüre Qualitätskriterien zusammengestellt, die Patienten dabei helfen können, für ihre eigenen Bedürfnisse einen guten Arzt und eine gute Arztpraxis auszuwählen.

Diese Qualitätskriterien sollen auch darüber informieren, welche Richtlinien für Ärzte und Praxen gelten und somit auch von Patienten eingefordert werden können. Dass sich gerade Einrichtungen der ärztlichen Selbstverwaltung mit diesem Thema befassen, kommt nicht von ungefähr. Die Bundesärztekammer und die Kassenärztliche Bundesvereinigung vertreten die Anliegen der deutschen Ärzteschaft. Sie fühlen sich darüber hinaus auch dem Wohl der Patienten verpflichtet. „Arzt und Selbsthilfe im Dienste des Patienten“ – mit diesem Ziel wurde im Jahr 2000 das Patientenforum gegründet. Ihm gehören Vertreter der Selbsthilfedachverbände, der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung an. Gemeinsam die Versorgung von Patienten zu verbessern, ist eines der wichtigsten Anliegen des Patientenforums. Dazu gehört auch die Unterstützung von Patienten bei der Suche nach einem guten Arzt und einer guten Arztpraxis.

Autor: Prof. Dr. Dr. med. Günter Ollenschläger

© Dezember 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

Seite 2 von 8

Die Kriterien

- Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?
- Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?
- Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?
- Bezieht mich mein Arzt in alle Entscheidungen bezüglich meiner gesundheitlichen Situation ein?
- Werde ich von Arzt und Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?
- Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?
- Akzeptiert mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner Person und Intimsphäre gewahrt?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?
- Kann ich Arzt und Arztpraxis gut erreichen?
- Kann ich erkennen, ob und wie sich Arzt und Praxispersonal um die Qualität meiner Behandlung bemühen?

Jeder setzt andere Schwerpunkte

Die Suche nach dem „richtigen“ Arzt bleibt dabei trotz allem eine individuelle Angelegenheit. Patienten haben unterschiedliche Bedürfnisse und andere Vorlieben. Deswegen wird jeder „seinen“ besten Arzt nach anderen Gesichtspunkten auswählen. Welche der Qualitätskriterien der Checkliste wie schwer wiegen, werden Patienten verschieden beurteilen. Wer wenig Zeit hat, wünscht sich vielleicht einen Arzt, der schnell und zügig behandelt und kaum Wartezeiten hat, wer Ansprache sucht, wird

Autor: Prof. Dr. Dr. med. Günter Ollenschläger

© Dezember 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

Seite 3 von 8

vielleicht einen Arzt bevorzugen, der sich viel Zeit nimmt. Die Checkliste kann eine Orientierung bieten und Patienten darin unterstützen, sich ihre ganz persönlichen Bedürfnisse bewusst zu machen. Denn nur wer weiß, wen er sucht, wird am Ende den oder die Richtige finden.

Von der Beurteilung zur Bewertung

In den letzten Jahren sind sogenannte Arztbewertungsportale zunehmend in den Fokus der Öffentlichkeit geraten. Wer einen Arzt nach klaren Kriterien einen Arzt gesucht hat, will mitunter sein Urteil darüber, ob der Arzt die Kriterien auch erfüllt hat, dokumentieren. Arztbewertungsportale bieten die Möglichkeit dazu. Und sie können Arztsuchenden helfen, einen für sie geeigneten Arzt zu finden. Doch die Qualität der Portale ist sehr unterschiedlich. Einige sind nur eingeschränkt in der Lage, Patienten eine Hilfestellung bei der Suche nach einem guten Arzt zu geben, zum Beispiel, weil für Nutzer nicht klar ist, nach welchen Kriterien ein Arzt bewertet wurde oder wie aktuell die Einträge sind. Damit diese wichtige Informationsquelle produktiv genutzt werden kann, haben Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung mit gemeinsam mit Experten auch hier einen Kriterienkatalog entwickelt, der Qualitätsanforderungen an Arztbewertungsportale definiert.

(„Gute Praxis Arztbewertungsportale“ im Internet: www.arztbewertungsportale.de)

In einem zweiten Schritt wurden die zehn größten Bewertungsportale von Expertinnen an Hand des Kriterienkataloges begutachtet. Die Gutachten wurden den Portalbetreibern zur Verfügung gestellt – mit dem Erfolg, dass viele in den Gutachten geforderte Änderungen bereits umgesetzt wurden oder deren Umsetzung zeitnah angekündigt ist. Damit haben vor allem Patienten und Nutzer hier gewonnen, weil sie die Informationen,

die Bewertungsportale für sie bereithalten, durch transparente Aufbereitung besser einschätzen können.

In einem nächsten Schritt soll ein solches Instrument auch für die Bewertung von Kliniken entwickelt werden.

Im Internet: auf www.patientenanwalt.com sowie auf www.arztcheckliste.de

[Checkliste – Woran erkennt man eine gute Arztpraxis](#)

[Folder – So machen Sie das Beste aus ihrem Arztbesuch](#)

Über den Autor: Prof. Dr. Dr. med. Günter Ollenschläger FRCP Edin FACP

Leiter des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin

Berufliche Tätigkeit

- 1969 bis 1971 Ausbildung zum Apothekerassistent
- 1971 bis 1981 Studium der Pharmazie und Medizin an den Universitäten Münster/Westfalen, Würzburg, Erlangen
- 1975 Approbation als Apotheker
- 1975 bis 1978 Teilzeit-Tätigkeit als Offizin-Apotheker
- 1978 bis 1981 Leiter Abtlg. Klinische Prüfungen; Pfrimmer + Co, Pharmazeutische Werke, Erlangen
- 1982 Approbation als Arzt
- 1982 bis 1983 Grundwehrdienst als Stabsarzt
- 1983 bis 1990 Weiterbildung zum Internisten, Universitätskliniken Köln und Wien, Städt. Krankenhaus Köln-Merheim
- 1983 bis 1990 Klinisch wissenschaftliche Tätigkeit im Bereich "Ernährung und Stoffwechsel"
- 1990 bis 1995 Leiter der Abteilung "Fortbildung, Gesundheitsförderung und Arzneimittel" der Bundesärztekammer
- Seit 1995 Geschäftsführer / Leiter (ab 2003), Ärztliche Zentralstelle Qualitätssicherung (seit 2003: Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin)
- 2000 bis 2003 Geschäftsführer, Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualitätssicherung in der Medizin (AQS)

Publikationstätigkeit

- seit 1995 Schriftleiter Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen (ZEFQ), Elsevier Deutschland
- seit 2000 Mitherausgeber, Lehrbuch Evidenz-basierte Medizin in Klinik und Praxis, Deutscher Ärzteverlag, Köln
- seit 2003 Geschäftsführender Herausgeber, Kompendium Evidenzbasierte Medizin (deutschsprachige Ausgabe von Clinical Evidence Concise), Verlag Hans Huber, Bern
- Autor von über 300 Publikationen aus den Bereichen "Klinische Ernährung und Stoffwechsel", "Lebensqualität in der Onkologie", "Präventivmedizin", "Methodik der ärztlichen Fortbildung", "Qualität und Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen", "Leitlinien und Evidenzbasierte Medizin" - (siehe: www.ollenschlaeger.net)

Autor: Prof. Dr. Dr. med. Günter Ollenschläger

© Dezember 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

Mitgliedschaft in Gesellschaften und Gremien

- 1998 Gründungsmitglied, Deutsches Netzwerk Evidenzbasierte Medizin
- 1999-2000 Mitglied, Committee of Experts on Developing a Methodology for Drawing up Guidelines on Best Medical Practices, Council of Europe
- 1999-2005 Koordinator, Deutsches Leitlinien-Clearingverfahren der Selbstverwaltung im Gesundheitswesen
- 2000 – 2009 Schriftführendes Vorstandsmitglied, Deutsches Netzwerk EbM
- 2000 bis 2004, German Representative, Internat. AGREE Collaboration
- seit 2001, Mitglied des Wissenschaftl. Beirats-forum.at, Informationszentrum für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen, Wien
- 2001 bis 2003, Consultant, Health Sector Management Project, Ministry of Health, Slowenien
- 2002 bis 2005 Gründungsvorsitzender, Guidelines International Network
- seit 2002 Koordinator, Programm für Nationale Versorgungsleitlinien von BÄK, AWMF und KBV
- seit 2003, Consultant, WHO Regionalbüro Europa
- 2005 bis 2007, seit 2008 Treasurer, Guidelines International Network G-I-N
- 2005 Gründungsmitglied, Aktionsbündnis Patientensicherheit
- seit 2009, Schatzmeister Deutsches Netzwerk EbM
- Mitglied, Akademie für Ethik in der Medizin AEM
- Mitglied, Dtsch. Ges. für Innere Medizin DGIM
- Mitglied, Ständige Kommission Leitlinien des Präsidiums der Arbeitsgemeinschaft der Wiss. Med. Fachgesellschaften AWMF
- Mitglied, Vereinigung der Deutschen Medizinischen Fach- und Landespresse
- Mitglied des Wissenschaftl. Beirates, Kaiserin-Friedrich-Stiftung Berlin
- Mitglied, Editorial Bord, Implementation Science, BioMed Central

Ernennungen, Preise

- 1977 Promotion zum Dr. rer.nat. (Pharm. Technologie), Univ. Müns-ter
- 1982 Promotion zum Dr. med. Universität Giessen
- 1989 Venia legendi für Innere Medizin, Med. Fakultät, Universität zu Köln
- 1990 Max Rubner Preis der Deutschen Gesellschaft für Ernährung
- 1994 Korrespond. Mitglied, Deutsche Gesellschaft für Allgemein-medicin
- 1995 Apl.-Professur für Innere Medizin, Universität zu Köln
- 1998 Berliner Gesundheitspreis
- 1999 Deutscher Gesundheitspreis
- 1999 Richard Merten Preis
- 2001 Deutscher Qualitätspreis im Gesundheitswesen
- 2002 Fellowship, Royal College of Physicians Edinburgh

Autor: Prof. Dr. Dr. med. Günter Ollenschläger

© Dezember 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

- 2004 Janssen Cilag Zukunftspreis
- 2005 Honorary Patron, Guidelines International Network
- 2009 Fellowship, American College of Physicians

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

TiergartenTower
Straße des 17. Juni 106-108
10623 Berlin

Tel.: 030-4005-2500
Internetadresse des ÄZQ: <http://www.azq.de>

Email:
ollenschlaeger@azq.de

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autor: Prof. Dr. Dr. med. Günter Ollenschläger

© Dezember 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?