

Qualitätspolitik

Definition der „Praxis“

Die Praxis umfasst

- die Praxisräume -geräte und -einrichtungen,
- die Ärzte,
- die Mitarbeiterinnen,
- die Patienten

und bildet damit eine vernetzte Struktur, bei der alles von allem abhängig ist. Der individuelle Charakter der Praxis ergibt sich aus den Beziehungen der einzelnen Teile zueinander.

Situation von Mitarbeiterinnen und Ärzten

Unser Bestreben ist, die Struktur der Praxis zum Vorteil aller Beteiligten effizient und harmonisch zu gestalten. Die Effizienz beurteilen wir nach dem Grad der Zufriedenheit, die bei Patienten, Mitarbeiterinnen und Ärzten beim Handeln, Behandeln oder Behandelt werden in der Realität der Praxis entsteht und nach der Kontinuität der wechselseitigen Arzt-, Mitarbeiter- und Patientenbindungen.

Die Praxis gehört zu den wichtigsten Elementen unseres Lebens, weil sie einen großen Teil unserer Zeit beansprucht. Diese darf nicht vergeudet werden durch Intrigen, Pflege von Missverständnissen und Anstreben von Vorteilen auf Kosten Anderer. Wir sind bereit, Probleme offen und sachlich anzusprechen und bereit zuzuhören. Wir sind in der Lage, Zugeständnisse zu machen, wenn es der Praxis dient und die Lösung gerecht ist.

Situation der Patientenbeziehung

Uns ist bewusst, dass die Beziehung zum Patienten asymmetrisch ist: Der Patient ist dabei in der ungünstigeren Position, weil er ein Anliegen hat, bei dem er unsere professionelle Unterstützung sucht. Wir haben einen Macht- und Wissensvorsprung. Dies wollen wir nicht zur Befriedigung der eigenen Eitelkeit oder für andere Zwecke ausnutzen.

Jeder Patient ist ein individuelles Original, dem wir vorurteilslos mit Interesse und gesunder Neugier offen und mit einem gewissen Vertrauensvorschuss entgegen treten. Wir versuchen, uns in die Lage des Patienten zu versetzen und uns selbst durch dessen Augen zu betrachten. Wir wollen dabei die richtige Balance zwischen den beiden Polen „kompromisslose Distanz“ und „symbiotische Vereinnahmung“ finden.

Patienten, über deren Erscheinen wir uns freuen, lassen wir dies merken. Im gegenteiligen Falle halten wir uns aber zurück. Auch solche Patienten haben ein Recht auf unsere bestmögliche Behandlung.

Wir dulden nicht, dass ein Patient sich mit unserer Hilfe ungerechte Vorteile auf Kosten anderer verschafft. Sollte jemand dies versuchen, dann weisen wir dies klar, offen und in höflicher Form zurück. Kumpaneien und Seilschaften lehnen wir ab.

Wir wollen uns besonders für die Patienten einsetzen, die ihre Bedürfnisse aus Schwäche, Schüchternheit, Aussenseitertum, Kommunikationsproblemen, intellektuellen oder emotionalen Defiziten nicht artikulieren.

Wirtschaftlichkeit

Wir bemühen uns, den Spagat zwischen optimaler Patientenbetreuung und Interessen der Kostenträger zu schaffen. Hinzu kommt noch das Bestreben, das eigene „Unternehmen Praxis“ wirtschaftlich überlebensfähig zu halten. Allerdings werden wir keine hecken-

schnittartigen Kosteneinsparungen durchsetzen. Im Einzelfall werden wir bei gegebener Notwendigkeit Maßnahmen auch gegen den Budgetdruck veranlassen und dies gegenüber den Prüfungsgremien offensiv vertreten.

Um solche Maßnahmen zu kompensieren, sehen wir genügend Kapazitäten, angesichts knapper Ressourcen übersteigerte Ansprüche anderer Patienten in der Diskussion zu relativieren.

Selbstzahlerleistungen, individuelle Gesundheitsleistungen

Patienten, die gesetzlich krankenversichert sind, haben Anspruch auf die vertragsgemäßen Leistungen, sofern sie „wirtschaftlich, ausreichend, notwendig und zweckmäßig“ (WANZ) angewendet werden. An diese Vertragsregel fühlen wir uns gebunden. Wenn ein Patient darüber hinausgehende Leistungen wünscht oder in bestimmten Situationen darüber hinausgehende Leistungen medizinisch sinnvoll sind, so bieten wir diese auf Selbstzahlerbasis nach GOÄ an. Wir wenden nur Maßnahmen der Alternativmedizin an, die wir selbst für sinnvoll halten. Nicht der materielle Gewinn darf in diesem Kontext Priorität haben sondern das Wohl des Patienten.

Pharmaindustrie

Der Pharmaindustrie und ihren Abgesandten treten wir im Bereich ihrer Marketingbemühungen kritisch gegenüber. Angebote mit dem Hintergrund der persönlichen Vorteilsnahme und dem Ziel der Schaffung einer kumpaneihafte Beziehung, die über die sachliche Informationssituation hinausgeht, weisen wir zurück. Wir nehmen nichts an, was über kleine Werbeartikel wie Notizblöcke, Kugelschreiber, Informationsmedien u.ä. hinaus geht.

Dr. med. Winfried Reuter

Dr. med. Michael Stankewitz