



Praxismarketing

Die neue Kommunikation
zwischen Arzt und Patient

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Prolog:

Die Grundfesten des Gesundheitswesens sind in Bewegung geraten. Neu in der Welt des Medizin-Marketings:

Ein Arzt schaltet in einer Tageszeitung Werbeanzeigen und spricht von:

“...alltäglichen Wundern...”

“...sensationeller Erfolgsquote...”

“...genial anmutendem Operationsprogramm...”

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Überraschend daran ist vor allem das höchstrichterliche Urteil dazu des Bundesverfassungsgerichts*:

- ▶ Aus der Werbewirksamkeit eines Textes folgt noch nicht, dass dieser “anreißerisch” sei.
- ▶ Das Urteil des Berufsgerichts in o.a. Sache wurde aufgehoben.

* (Az 1 BvR 191 / 05)

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Das Urteil ist im Detail jedoch durchaus differenzierter.
Fest steht jedoch:

- ▶ Es gibt auch in der Medizin kein Zurück in frühere wettbewerbsfreie Zonen.
- ▶ Die werden überleben, die auf die neuen Herausforderungen rechtzeitig die richtigen Antworten finden.
- ▶ Der Weg in das Neue bringt neue Konflikte und bedarf der Wertentscheidungen.

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Auch das aktuelle Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG) erzwingt mehr Eigenverantwortung und Eigenleistung von Patienten.

Damit steigt das Patienteninteresse an Informationen:

- ▶ zur Spezialisierung der jeweiligen Ärzte
- ▶ zu Qualitätskriterien

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



„Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“

Die Studie der Stiftung Gesundheit - gemeinsam mit dem Marktforschungsunternehmen GfK - fragte

- ▶ nach Veränderungen und neuen Wegen im Gesundheitsmarkt
- ▶ und damit auch zu Öffentlichkeitsarbeit und Marketing niedergelassener Ärzte

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Aus der Perspektive der Ärzte heißt das:

Um Wirtschaftlichkeit der Praxen zu sichern, müssen sich Ärzte / Kliniken mit Marketing beschäftigen.

- ▶ **Wie** kann ein Arzt den Patienten kommunizieren, was er kann?
- ▶ Und wie finden Patienten diesen Arzt?

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Exkurs:

Seit Generationen war „Marketing“ für Mediziner irrelevant und verboten.

Doch die Regeln für ärztliche PR haben sich seit 1997 radikal verändert.

Was damals noch als Tabubruch galt...

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



... ist heute ein etablierter Weg: Therapieschwerpunkte weisen Patienten den geeigneten Mediziner aus.

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Die Studie

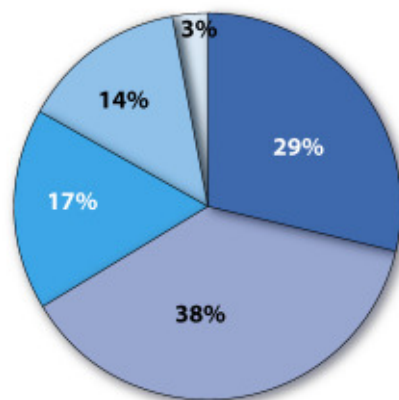
„Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“ zeigt:

Die Ärzteschaft beginnt, sich den Herausforderungen des neuen Marktes zu stellen.

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Für wie wichtig halten Sie Werbemaßnahmen für Ihre Praxis?

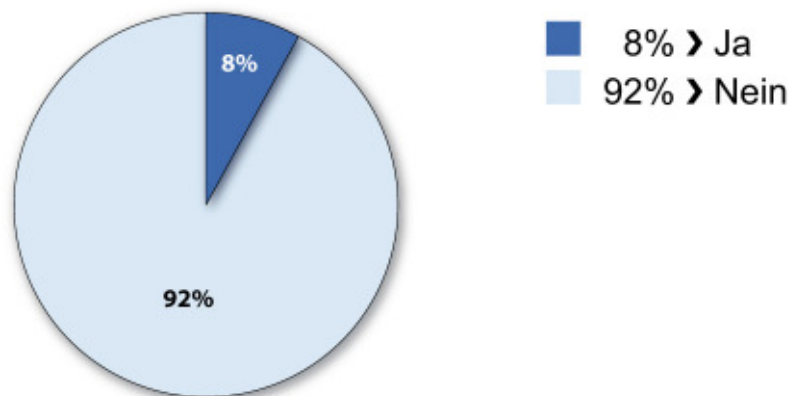


- 29% › Sehr wichtig
- 38% › Eher wichtig
- 17% › Weder / noch
- 14% › Eher unwichtig
- 3% › Völlig unwichtig

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



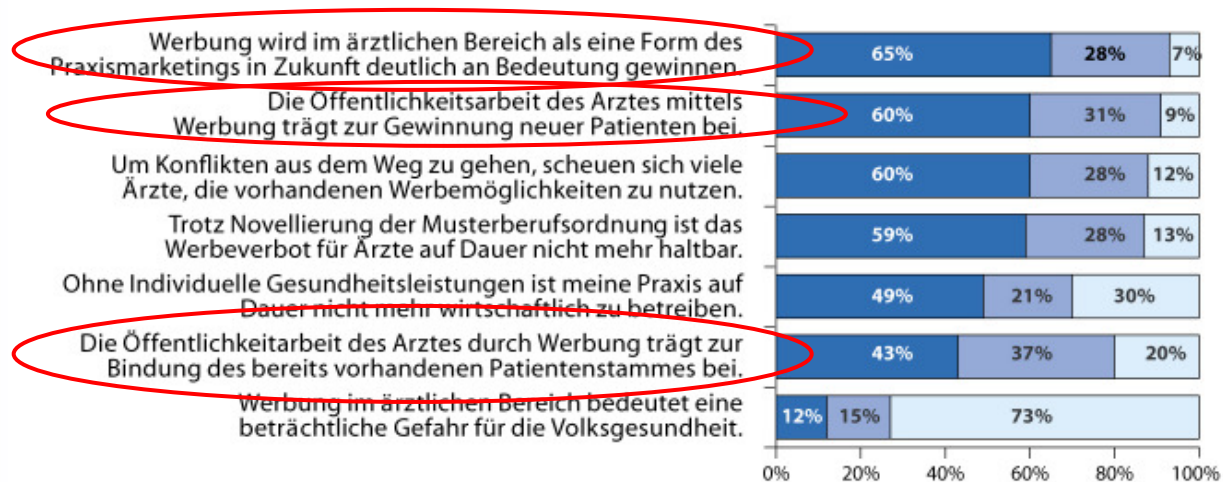
Verfügen Sie über ein eigenes Werbe-Budget für 2004?



Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Bitte beurteilen Sie folgende Aussagen zur Werbung für ärztliche Praxen.



■ Stimme (voll und ganz) zu
■ Stimme eher (nicht) zu
■ Stimme nicht zu



Patientenbindung stand lange Zeit im Vordergrund

- ▶ mit Informationen über die Praxis in der Praxis

Patientengewinnung steht als künftiges Thema an.

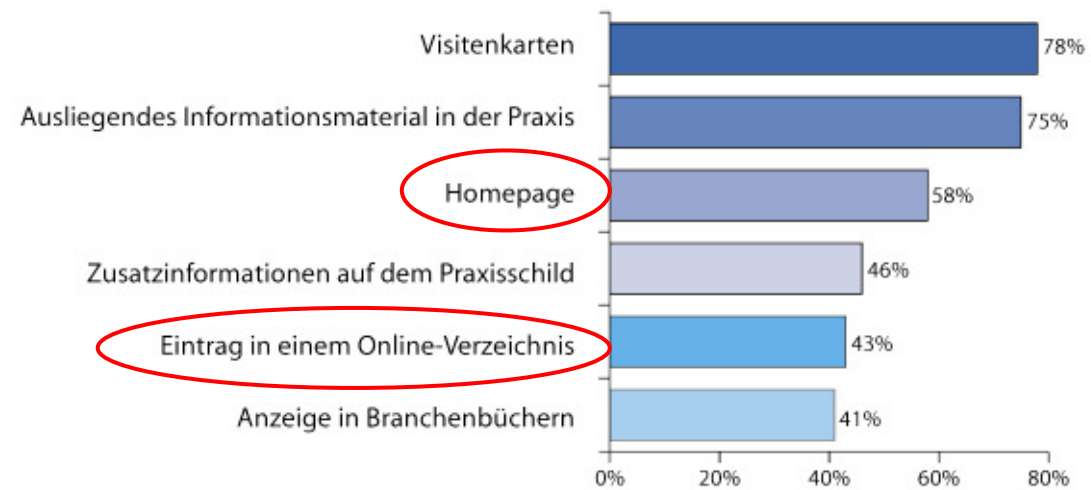
Im Medienmix zeichnet sich dabei eine Zeitwende ab:

- ▶ Erstmals überragen Onlinemedien die klassischen Branchenbücher

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Verwendete Werbemaßnahmen



Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit

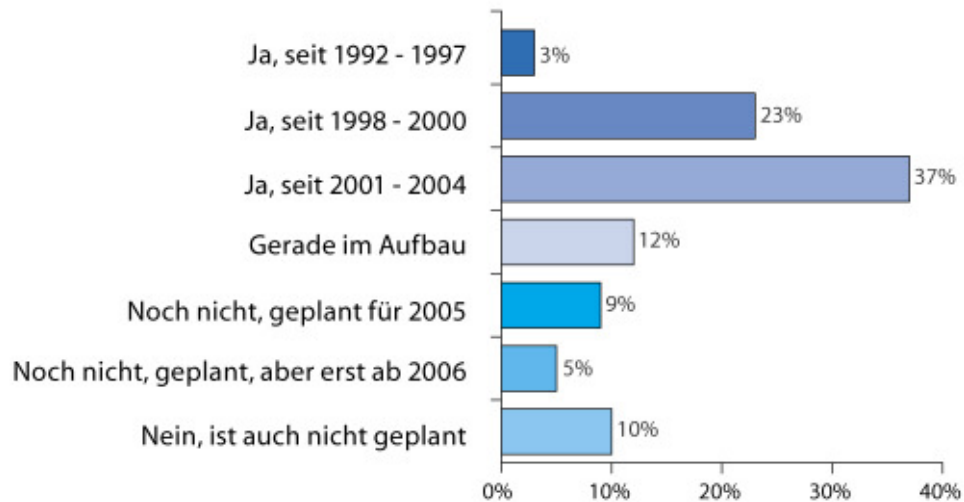


Die bewährte “sachgemäße Information” über Behandlungsschwerpunkte der Praxen ist zur Patientennavigation unverzichtbar geworden:

- ▶ Und um von Patienten ‚gefunden‘ zu werden, setzen Ärzte auch hier mehr und mehr auf Onlinemedien.

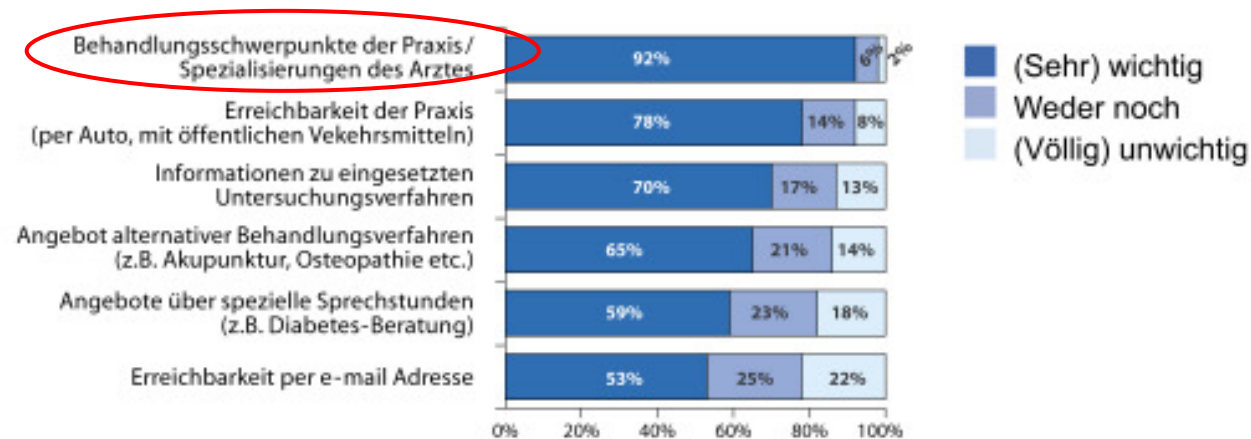


Praxis mit eigener Homepage im Internet





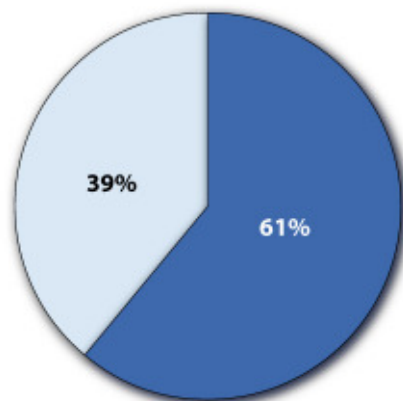
Wichtige Informationen für Patienten auf einer Praxis-Homepage aus Sicht der Ärzte



Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Registrierung in einem Online-Verzeichnis

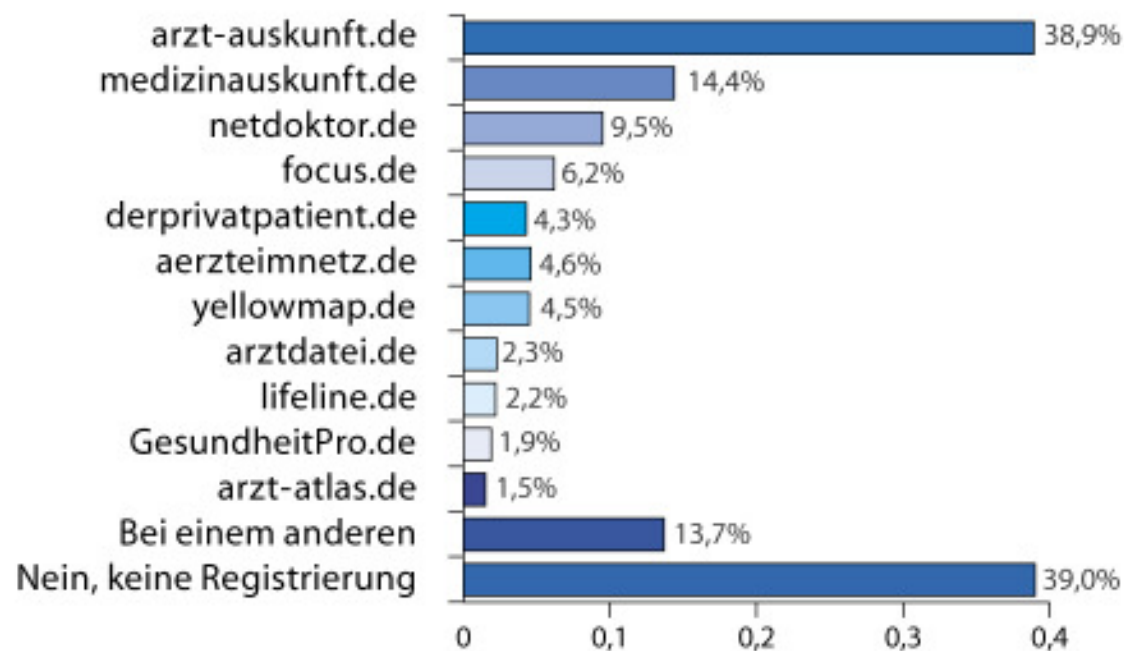


- 61% ▶ in einem Online-Verzeichnis registriert
- 39% ▶ nicht registriert

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



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



Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit

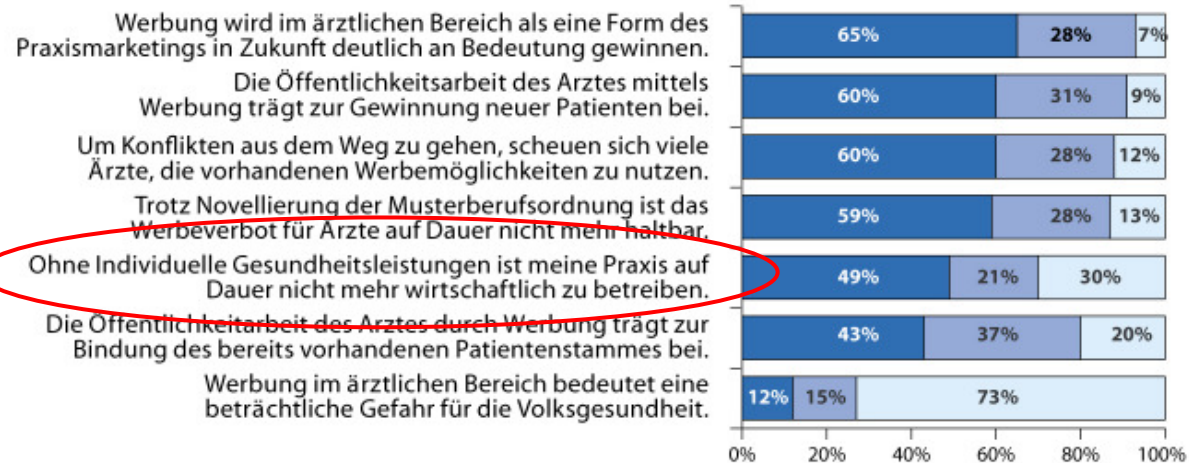


- ▶ Therapieschwerpunkte und Praxisleistungen fungieren als erstes Kriterium der Patientennavigation.
- ▶ Zertifikate, Fortbildungsnachweise bringen Transparenz und Gewißheit für Patienten
- ▶ Kriterien des Qualitätsmanagements halten erst langsam Einzug.

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Bitte beurteilen Sie folgende Aussagen zur Werbung für ärztliche Praxen.

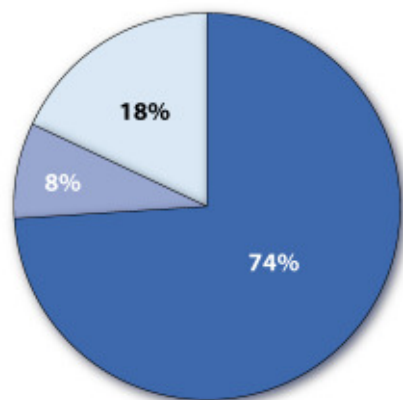


■ Stimme (voll und ganz) zu
■ Stimme eher (nicht) zu
■ Stimme nicht zu

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Bieten Sie in Ihrer Praxis Individuelle Gesundheitsleistungen an?



- 74% › Ja
- 8% › Noch nicht, habe es aber geplant
- 18% › Nein, plane es auch nicht

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit

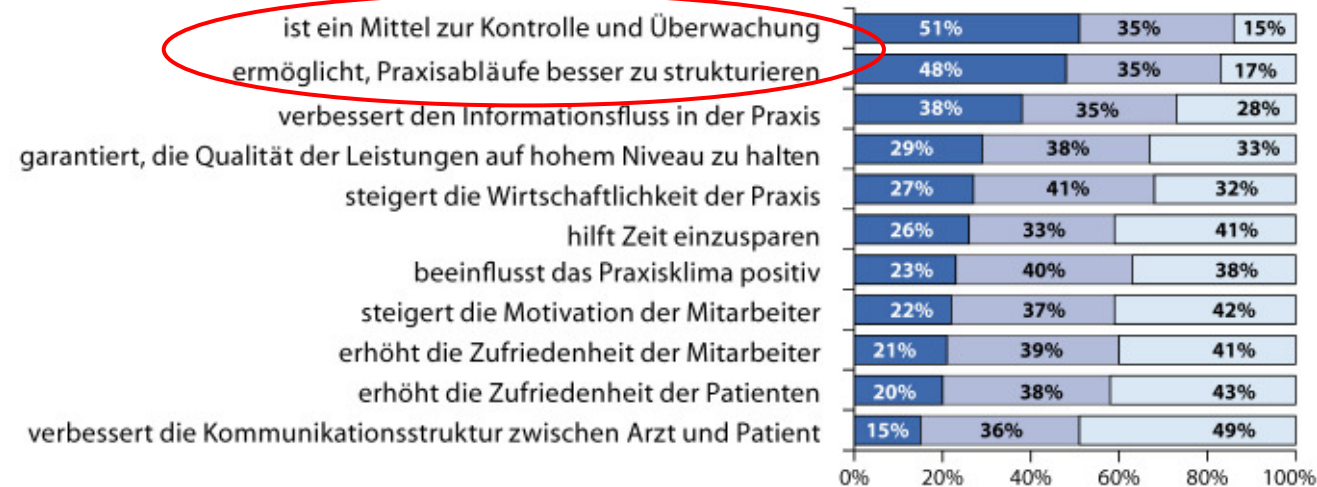


Ein bisher brachliegendes Marketinginstrument:
Qualitätsmanagement

- ▶ Als Organisationshilfe in der Praxis wird es zwar zunehmend geschätzt,
- ▶ nicht aber als gutes Argument gegenüber dem Kunden Patient genutzt.



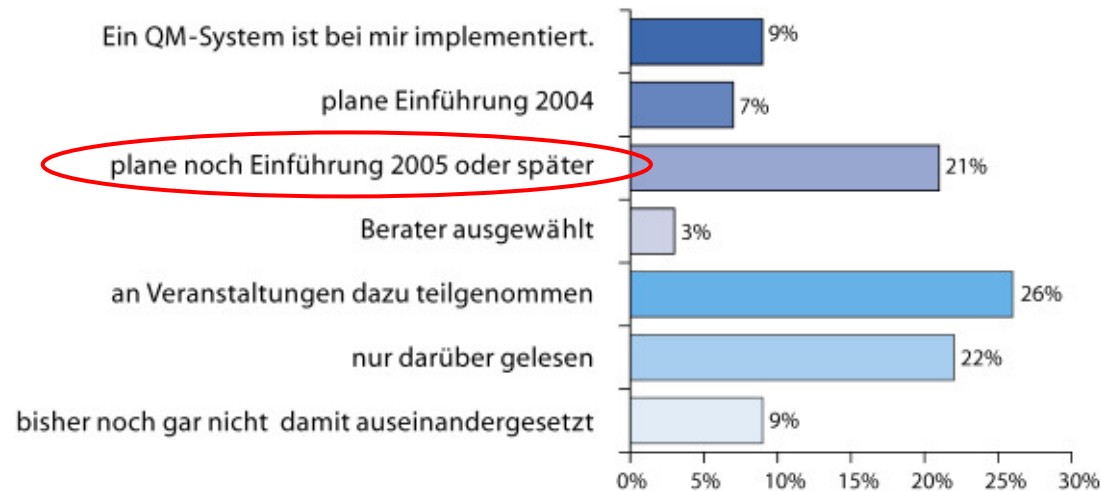
Wirkung von QM-Systemen aus Ärztesicht



■ Stimme (voll und ganz) zu
■ Stimme eher (nicht) zu
■ Stimme nicht zu

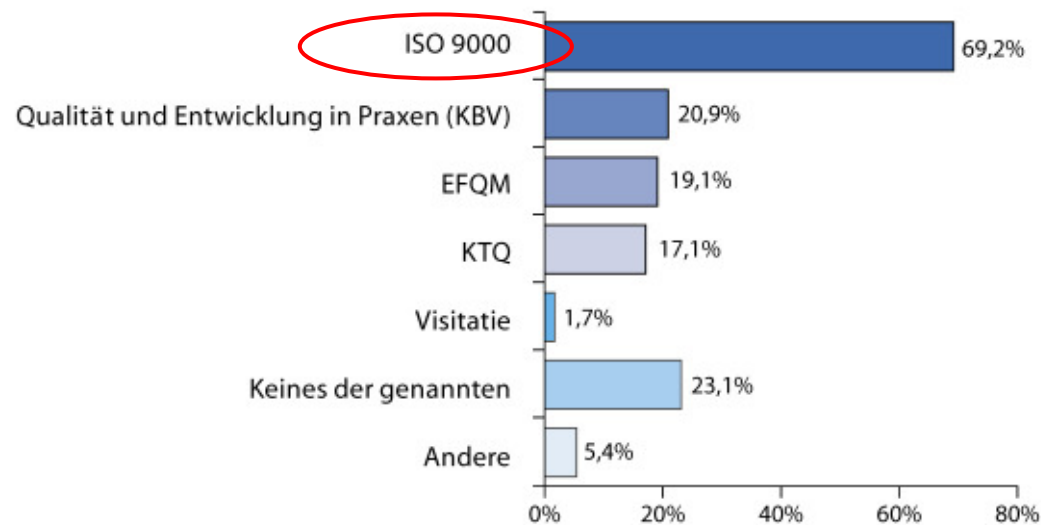


Inwieweit haben Sie sich mit QM-Systemen für Ihre Praxis auseinandergesetzt?





Welche QM-Systeme sind Ihnen bekannt?



Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit

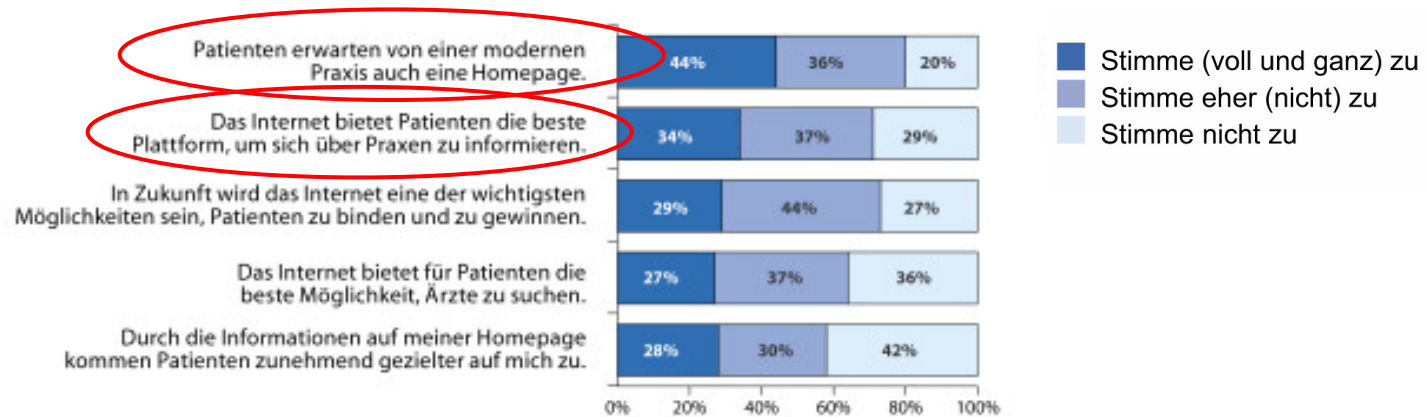


Doch Patienten suchen den „guten Arzt“.
Sie machen dies fest an den Kriterien

- ▶ fachlicher Spezialisierung
- ▶ Zertifikate (Fortbildungen, Fachgesellschaften)
- ▶ strukturelle Faktoren (Termine, Klima...)

Auch hier, in der Vorgehensweise bei der Arztsuche,
zeichnet sich eine mediale Zeitenwende ab:

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit

**Bedeutung des Internets für Patienten aus Sicht der Ärzte**

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Die Medien haben auf dieses Patienteninteresse längst reagiert:

- ▶ kaum ein Verlag ohne Gesundheitsportal
- ▶ kaum eine Versicherung ohne umfassendes Informationsangebot zu medizinischen Themen
- ▶ und auch keiner ohne Arzt-Auskunft

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit



Fazit:

„Können zu kommunizieren“
scheint eine künftige Aufgabe für Mediziner zu werden.

Und: Die neuen Spielregeln des Praxismarketings
erzeugen neuen Beratungsbedarf.

Wir sind gern für Sie da.



Stiftung Gesundheit
Behringstraße 28 a
22765 Hamburg

Tel. 040 / 80 90 87 - 0

www.arzt-auskunft.de

www.stiftung-gesundheit.de

www.medizinrechts-beratungsnetz.de