

Editorial

Liebe Männerärztin, lieber Männerarzt,

ob der milden Winter der vergangenen Jahre wird mancher diesen als besonders hart empfinden. Manchmal scheint das Wetter eine willkommene Gelegenheit für Entschuldigungen mit hoher Akzeptanz zu sein. Die Deutsche Bahn entwickelt sich hier zur Meisterin. Und schon werden Stimmen nach Härteausgleich und Subventionen in anderen Branchen hörbar – rezidivierend, so dass man eher aufmerksam würde, fiele das larmoyante Klagen aus. Sie machen individuell die Erfahrung, welche Auswirkungen das Wetter auf Patienten und Ihre Arbeit hat.

Gefahrloser Zugang zur Praxis ist Pflicht

Zivilrechtlich schließt mit Ihnen jeder Patient – egal ob Kassenmitglied oder Privatpatient – einen Dienstvertrag (Behandlungsvertrag). Eine der Nebenpflichten ist, den Patienten (Auftraggeber) einen gefahrlosen Weg zur Praxis und wieder zurück zu ermöglichen. Die Räum- und Streupflicht ergibt sich öffentlich-rechtlich auch durch die Straßen- und Wegegesetze der Länder sowie Satzungen der Kommunen. Satzungen sehen allgemein bei Pflichtverletzungen Geldbußen vor. Grundstückseigentümer (Vermieter) können die Pflichten auf Mieter übertragen, was nach der Rechtsprechung jedoch ausdrücklich erfolgen muss. Ob die Übertragung über eine Hausordnung ausreicht (zustimmend OLG Frankfurt/Main NJW 1989, 41) oder nicht (so OLG Dresden WuM 1996, 553) ist umstritten. Ärzte als Vermieter sollten also den sicheren Weg gehen und die Räum- und Streupflicht ausdrücklich (gegebenenfalls nachträglich durch Zusatzvereinbarung) auf Mieter übertragen.

Ich bin ja versichert ...

Zum toleranten (bequemen) Lebensstil scheint es in dieser Zeit für viele zu gehören, sich um den Winterdienst gar nicht oder widerwillig – nachlässig zu bemühen. Schließlich hat man Haftpflicht-, Rechtsschutz und andere Versicherungen – und last not least auch mit dem Alltagsgeschäft genug zu tun. Doch diese Rechnung kann schnell ins Auge gehen. Bußgelder sind ebenso wenig versichert wie Geldstrafen wegen Körperverletzung. Und bei grob fahrlässiger Herbeiführung des Versicherungsfalls kann der Versicherer seine Leistung entsprechend der Schwere des Verschuldens kürzen, bis hin zur Leistungsfreiheit. Die Abgrenzung zwischen grober Fahrlässigkeit und bedingtem Vorsatz (Eventualvorsatz) ist fließend. Jede Form von Vorsatz des Versicherungsnehmers führt zu Leistungsfreiheit des Versicherers. Wer also billigend in Kauf nimmt, dass jemand durch unterlassene Räumung zu Schaden kommt,



© Ingo Bartussek/fotolia.com

könnte auch vorsätzlich handeln, mit allen Folgen. Übrigens die Beweislast bei grober Fahrlässigkeit ist für Versicherungsnehmer nachteilig; sie müssen sich entlasten. Kommt ein Versicherter (GKV- oder PKV-versichert) zu Schaden, hat der Kostenträger die Möglichkeit, die Aufwendungen für die Heilbehandlung als Schadensersatz gegenüber dem Grundstückseigentümer geltend zu machen (Rechtsgrundlage ist ein gesetzlicher Forderungsübergang). In Zeiten leerer Kassen könnte es sein, dass die zurückhaltende Praxis des Schadensersatzes zukünftig verlassen und häufiger Regress genommen wird. Wohl dem, dessen Haftpflichtversicherung sich dann nicht auf eine Leistungsfreiheit berufen kann. Denn nur dann hat der Grundstückseigentümer letztlich den erhofften Versicherungsschutz (gegenüber dem Gestürzten, Krankenkasse oder PKV).

Wer einen Kündigungsgrund sucht ...

Ärzte als Grundstückseigentümer und Mieter sollten also den Winterdienst ernst nehmen. Erfüllt der Mieter die ihm übertragenen Pflichten nicht, liegt darin wegen der damit verbundenen Gefahren eine erhebliche Vertragsverletzung. Nach den Umständen kann deshalb der Vermieter das Mietverhältnis (eventuell mit vorausgehender Abmahnung) nach § 573 Abs. 2 Nr. 1 BGB kündigen. Mieter von beruflich genutzten Räumen sollten also aufpassen, wenn der Vermieter sie trotz noch länger laufenden Mietvertrages los werden möchte. Kündigungs- und Räumungsschutz wie bei Wohnraum gibt es bei beruflich genutzten Räumen nicht, so dass ein konsequentes Vorgehen des Vermieters zu großen (wirtschaftlichen) Problemen führen kann.

Ach ja, die Patienten gibt es ja auch noch ...

Von rechtlichen Pflichten war zuvor viel die Rede. Betrachten wir die Sache doch einmal aus Patientensicht. Gerade ältere registrieren genau, wie gut geräumt ist (und als Bonus: Mehr als 2 mm über die Grundstücksgrenze hinaus, wenn der Nachbar gleichgültig ist). Verantwortung für die Klienten drückt sich auch so aus, und es kann hervorragend gelingen, sich von Wettbewerbern positiv abzusetzen. Und wer dann auch Parkplätze nicht (völlig) vergisst – mögen sie auch öffentlicher Parkraum an der Straße sein – hat schon gewonnen. Ein solcher Service kann auch gut in das Praxismarketing eingebaut werden, z.B. Foto des Teams beim Winterdienst (bitte groß und nicht 9 x 13 cm)

als Wartezimmeraushang mit dem Motto „Wir sind stark für Ihre Gesundheit und gegen Schnee“.

Ach ja, die Patienten gibt es ja auch noch ...

Guter Winterdienst ist also ein Teil des Praxismarketings und – richtig aufgefasst – mehr als eine lästige Pflichterfüllung. Erstklassige Medizin ist selbstverständlich und unterscheidet zunehmend weniger die eine von der anderen Arztpraxis. Spezialisierung (selbstredend auf Mannermedizin) ist die eine Reaktion. Sie ist aber nichts ohne die andere, nämlich das immaterielle und materielle Ambiente (zugewandte, empathische Helferinnen, funktionierendes Bestellsystem, renovierte Praxisräume – und eben auch funktionierender Winterdienst). Erfahrungsgemäß werden Patientenentscheidungen für eine bestimmte Praxis vielfach an solchen Sekundär- und Tertiarmerkmalen orientiert. Und die B-Note kann entscheidend sein für die Zusammensetzung Ihres (gewünschten) Patientenkreises. Die Unternehmensberater Schneider und Stang bringen es auf den Punkt in einer Untersuchung für Zahnärzte, die auf Ärzte übertragbar ist: „Untersuchungen haben ergeben, dass Patienten die Arbeitsqualität vielmehr an Sekundarmerkmalen festmachen. Wie sieht die Praxis aus? Wie werden Patienten vom Personal behandelt? Wie verständlich ist das Beratungsgespräch? Wie vertrauenerweckend und kompetent wirkt der Therapeut dabei?“

Die General Motors-Erkenntnis

Konservative meinen, wozu brauchen wir besonderen Service, wozu brauchen wir Marketing? Eine gute Heilbehand-

lung spricht für sich und sorgt für weiteren Patientenzulauf. Ist das zutreffend? Wir können, wie so oft, aus der Wirtschaft lernen. Es wird berichtet, dass General Motors eine Umfrage bei den Kauern ihrer Automobile machte. Man wollte wissen: Warum kaufen sie unsere Autos? Weshalb bleiben sie einer Marke treu? Die Ergebnisse dieser Umfrage waren so erschreckend, dass sie sofort in der Schublade verschwanden. Der Grund: An erster Stelle in der Gunst der Kauer stand die Telefonistin, an zweiter Stelle der Kundendienstleiter und an dritter Stelle die Buchhaltung, wo die Kunden bezahlten, wenn sie ihr Auto abholten. Vom Produkt weit und breit keine Spur. Neben der fachlichen Qualität wird in Zukunft der gute Service einer der wichtigsten Wettbewerbs- und Wertschpfungsfaktoren einer erfolgreichen Mannerarztpraxis sein. **Lesetipp:** Frank A. Stebner, *Aufbruch zur Praxis 2010 – Ein Ratgeber für Praxiskonzeption und Marketing*, Eigenverlag Göppingen, kostenfrei zu beziehen über www.drstebner.de (Rubrik: Recht aktuell).

Das nächste Frühjahr kommt bestimmt ...

... und auch der nächste Winter, mögen jetzt auch schon erste Frühlingsblumen blhen. So soll dieser Leitartikel Ihnen in der nächsten Saison ein Fingerzeig sein. Ein erfolgreiches Frühjahr für Sie und Ihre Patienten wünscht Ihnen

Ihr Frank A. Stebner

Der Herausgeber

Dr. jur. Frank A. Stebner ist Fachanwalt für Medizinrecht und Praxisberater Med Trainer®-Konzept in Salzgitter. Seit 23 Jahren sind Schwerpunkte seiner juristischen Arbeit in ganz Deutschland: Berufsrecht, privatärztliche Leistungen, Kassenarztrecht und ärztliche Kooperationen. Als Praxisberater leitet er Seminare und berät Ärzte individuell zu Praxiskonzeption und Marketing.

Korrespondenzadresse

Dr. jur. Frank A. Stebner
Reitling 3
38228 Salzgitter
Telefon 05341-8531-0
Fax 05341-8531-50
info@drstebner.de
www.DrStebner.de

