

Heilen ohne Heimweh – seit 10 Jahren

Das Universitätsklinikum Freiburg spricht die Sprache der ausländischen Patientinnen und Patienten und geht verstärkt in deren Heimatländer

Land, Stadt, Universität und 70 hochrangige Gäste aus Osteuropa würdigen die erfolgreiche Arbeit des „Office for International Medical Services and International Business Development“

Die Entwicklung des „Office for International Medical Services and International Business Development“ (IMS) am Universitätsklinikum Freiburg ist eine wahre Erfolgsgeschichte. Am 1. Januar 2000 als „Office for International Services“ gegründet, hat es sich in den vergangenen zehn Jahren stets positiv weiterentwickelt: Dort, wo im ersten Jahr seines Bestehens nur 48 Patientinnen und Patienten gezählt wurden, kann das IMS heute mehr als 100 Vermittlungen pro Monat nachweisen. Alleine im vergangenen Jahr 2009 hat das IMS mit über 1300 Patienten wieder einen ansehnlichen Zuwachs von knapp 17 Prozent verzeichnet.

Ermöglicht hatte die Gründung des IMS eine Modifizierung der Bundespflegesatzverordnung von 1998, welche es den Kliniken erlaubte, die Behandlung ausländischer Patientinnen und Patienten außerhalb der Finanzplanung der Kliniken zu verankern. Kosten und Erlöse des neuen Arbeitsfelds mussten die Kliniken in vollem Umfang selbst tragen, was den altherwürdigen Häusern anfänglich auch eine gewisse Risikobereitschaft abverlangte.

Unter der strengen Prüfung der Landesbehörden wurden Verfahrensabläufe entwickelt, die der neuen Kundschaft ebenso wie dem Klinikum Erfolge bereiten sollten. Überzeugungsarbeit war angesagt – und das nicht nur in der externen PatientInnenwerbung, sondern auch im Klinikum selbst, denn nicht alle Ärztlichen Direktoren waren von den neuen Ideen sofort begeistert.

Nach den Gehversuchen der ersten vier Jahre fasste der Freiburger Klinikumsvorstand 2004 den Entschluss, gezielt den russischsprachigen Markt ins Auge zu fassen. Die ersten beiden russischsprachigen Mitarbeiterinnen wurden angestellt, die eine systematische Akquisition von osteuropäischen Patientinnen und Patienten anstimmten. Die Patientenzahlen schnellten innerhalb eines Jahres von 171 auf 486 in die Höhe und noch heute entwickeln sie sich vorbildhaft. 2009 kamen bereits 89 Prozent aller Behandelten aus dem osteuropäischen Raum. Aus den arabischen

Kontakt:

Universitätsklinikum Freiburg
Pressestelle

Heike Mensch
Tel.: 0761 270-1909

Benjamin Waschow
Tel.: 0761 270-1829

Claudia Wasmer
Tel.: 0761 270-2006

Breisacher Straße 62
79106 Freiburg

Fax 0761 270-1903

heike.mensch@uniklinik-freiburg.de
benjamin.waschow@uniklinik-freiburg.de
claudia.wasmer@uniklinik-freiburg.de
www.uniklinik-freiburg.de

Ländern hingegen, die in den Anfangsjahren einen Schwerpunkt bildeten, noch acht Prozent.

Das IMS setzt Maßstäbe für ein erfolgreiches Miteinander und ist bedeutend für die Positionierung des Wissenschaftsstandorts Baden-Württemberg im Ausland. „Die Universitätsklinik Freiburg hat einen hervorragenden Ruf bei den Patienten - national und international. Dazu hat das IMS beigetragen. Das Klinikum ist auf einem guten Weg, seine Chance für eine Internationalisierung zu nutzen. Unsere Gastpatientinnen und -patienten nehmen die positiven Erfahrungen aus Freiburg mit in ihre Heimatländer. Dadurch können neue internationale Kooperationen in den Bereichen Forschung, Qualifizierung und Versorgung entstehen“, so der Aufsichtsratsvorsitzende des Klinikums, Ministerialdirektor **Klaus Tappeser**.

„Mit 21 Angestellten aus fünf Nationen, die in ihren Muttersprachen unsere Patientinnen und Patienten betreuen, vermittelt das IMS nun in alle Fachabteilungen des Klinikums“, erklärt **Cornelia Beyer**, die das Zentrum aufgebaut hat und leitet. „Unser professioneller Rundum-Service von der medizinischen Terminkoordination, von Behördengängen und der Unterbringung bis zur Betreuung von Begleitpersonen kann sich sehen lassen. Wir stellen uns ganz auf unsere PatientInnen ein und versuchen auch außergewöhnlichste Wünsche, sei es nach einer Leibspeise, einem Ausflug oder einer bestimmten Besorgung, zu erfüllen. Auch in Zeiten schwerer medizinischer Behandlung beweisen wir den Patienten, dass sie und ihre Angehörigen gut versorgt sind und alles geregelt ist“, sagt Beyer.

Der Kommissarische Leitende Ärztliche Direktor des Universitätsklinikums, Professor **Jörg Rüdiger Siewert**, lobt das Zentrum: „Das IMS hat sich auf einem wachsenden Markt, der in den vergangenen fünf Jahren eine auffällige Entwicklung erfahren hat, äußerst erfolgreich behauptet. Es steht für ausgezeichnete Organisation, Koordination und auch für die exzellenten Angebote, die Betroffene von einer bedeutenden Klinik der Hochleistungsmedizin wie Freiburg erwarten können.“ Heute erwirtschaftet das IMS einen Jahresumsatz von durchschnittlich zehn Millionen Euro.

Der Rektor der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg schließt sich diesem Urteil an: „Die internationale Sichtbarkeit ist ein wesentlicher Faktor für den Erfolg einer Universität. Das IMS setzt hier deutliche Zeichen, nicht nur in der praktischen Medizin, sondern auch im grenzüberschreitenden Wissens- und Technologietransfer“, so **Hans-Jochen Schiewer**.

Das IMS setzt verstärkt auf die internationale Zusammenarbeit. Hinter der Bezeichnung „International Business Development“ verbergen sich Consulting, Training von ausländischen Ärzten und Pflegekräften, Teleteaching, Telemedizin, ein Service für Zweitmeinungen, so genannte „Masterclasses“, also Unterricht durch ExpertInnen im Ausland, sowie internationales Marketing mit dem Ausrichten und dem Besuch von Messen

und Kongressen. Das Geschäftsfeld gewinnt zusehends an Bedeutung. So wurde beispielsweise im Rahmen des Projekts Telemedizin ein spezieller Raum auf höchstem technischem Niveau ausgestattet, in welchem im Jahr 2009 bereits 88 teleradiologische Zweitmeinungen verbucht wurden. 29 der via Telemedizin Untersuchten kamen im Anschluss als Patienten nach Freiburg.

Vom 8. bis 10. Juni feiert das Universitätsklinikum mit Vertretern des Landes, der Stadt Freiburg und der Universität seinen zehnten Jahrestag währenden Erfolg. Viel Anerkennung für das Zentrum bringen auch die speziell zu den Feierlichkeiten angereisten 70 hochrangigen Gäste aus Osteuropa aus den Bereichen Politik, Wirtschaft und Medizin mit.

Kontakt:

Cornelia Beyer

Geschäftsführerin

Office for International Medical Services and International Business
Development

Tel.: 0761/270-2193

Fax: 0761/270-1930

E-Mail: cornelia.beyer@uniklinik-freiburg.de