



Arzt-Empfehlungen im Klartext Krankenkassen starten Online-Portal Arztlotse

Der Verband der Ersatzkassen (vdek) gibt Usern im „vdek-Arztlotsen“ die Möglichkeit, ihre Beurteilungen zu begründen. Drei Viertel der User, die Bewertungen abgeben, machen davon Gebrauch – differenziert und meist positiv.

Note Eins für den Arzt, Fünf für die Organisation: Patienten-Empfehlungen erscheinen manchmal widersprüchlich. Ein Kommentar wie „der Arzt ist klasse, aber ich musste lange warten“ erklärt die scheinbare Dissonanz.

Texte ergänzen Noten

Das sagt auch Thomas Ballast, Vorstandsvorsitzender des vdek. Der Verband hat im Auftrag der DAK, KKH-Allianz, HEK und hkk den vdek-Arztlotsen entwickelt. Auch der BKK-Bundesverband ist beteiligt. Das Portal basiert auf der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit. Freitextfelder für



Thomas Ballast, Vorstandsvorsitzender vdek, sagt: „Freitextfelder helfen, ein aussagekräftiges Bild über den Arzt und seine Praxis zu vermitteln.“

Kommentare sind dort integriert. Ballast sagt: „Mit eigenen Worten können Patienten ihre Eindrücke wiedergeben. Das hat mehr Aussagekraft

als ein ausführlicher Fragebogen.“ Kritiker befürchten jedoch, Patienten könnten ihre Ärzte in den Kommentaren verunglimpfen.

Jeder Kommentar einzeln geprüft

„Alle Kommentare werden inhaltlich geprüft, bevor sie online gehen. So werden ehrverletzende Aussagen verworfen“, erklärt Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit. „Auch offenkundig Unsinniges, tatsächlich Widersprüchliches und Malignes gelangt niemals online.“ Drei Viertel der User, die Bewertungen abgeben, nutzen die Kommentar-Funktion, der Großteil um zu loben – und das meist sehr differenziert. 80 Prozent der Bewertungen sind positiv. Nur 7,2 Prozent geben schlechte Bewertungen ab.



Prof. Dr. Uwe Sander,
Medizinisches
Informationsmanagement
an der Fachhochschule Hannover

Entscheidungshilfe Freitextfeld

Sollten Arztsuchportale Bewertungen über Ärzte als Kommentare in freier Textform veröffentlichen? Da scheiden sich die Geister. Viele Ärzte befürchten Diffamierungen – Portalbetreiber die Manipulationsanfälligkeit sowie den hohen Aufwand, Schmähkritik herauszufiltern.

Wir haben allerdings in unserem Usability-Labor beobachtet, dass einige Nutzer die Kommentare von Patienten gerne verwenden, um einen geeigneten Arzt zu finden. So wird für einen Patienten, der mit Unbehagen an den Zahnarztbesuch denkt, der folgende Kommentar hilfreich sein: „Das Team und die Praxis nehmen einem die Angst vorm Zahnarzt.“ Ein Kommentar eines Patienten zu einem Eingriff wird einen Nutzer, dem eine ähnliche Operation bevorsteht, vielleicht beruhigen, wenn er über den Operateur liest: „In dessen Behandlung erfuhr ich Kompetenz, Vertraulichkeit, Professionalität, gute Beratung...“ Selbstverständlich sind solche Aussprüche kein Garant für gute Qualität, sondern lediglich ein Meinungs austausch – ebenso wie die weit verbreitete mündliche Weiterempfehlung von Ärzten.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Mobiles Internet auf Erfolgskurs**
Arzt-Auskunft in Smartphone-Gesundheitsdiensten integriert
- **Praxistipp: Praxis-Homepage optimal gestalten**
So wird Ihre Website nutzerfreundlich und von Patienten gefunden

Medizinklimaindex Herbst 2011

Die Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychotherapeuten (PP) in Deutschland bewerten ihre wirtschaftliche Lage und die Erwartungen für die kommenden sechs Monate weiterhin negativ. Das zeigt der Medizinklimaindex (MKI) Herbst 2011 der Stiftung Gesundheit mit einem Wert von -14,9. Die negative Stimmung hat sich im Vergleich zu dem MKI im Frühjahr 2011 (-11,2) sogar verschlechtert. Im Fachgruppen-Vergleich schauen dabei die Ärzte mit einem MKI von -21,5 am negativsten in die Zukunft. Die Zahnärzte (-3,3) und PP (+4,2) sehen ihre Lage positiver.

Die GGMA Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse führt die Studien durch. Mehr unter www.ggma.de

Der Doktor und das liebe Geld Banken setzen auf Heilberufe-Zentren

Moderne Geräte, aktuelle Praxissoftware: Einige Erfolgsfaktoren einer Praxis gibt es nicht gratis. Um passende Kredite anbieten zu können, haben viele Banken spezielle Heilberufe-Zentren eingerichtet.

Finanzen eng verzahnt

Die Hamburger Sparkasse (Haspa) hat ihr „Kompetenz-Center“ vor rund einem Jahr eröffnet. Vorstand Frank Brockmann sagt: „Bei Ärzten sind die beruflichen und privaten Finanzen eng verzahnt. Das muss optimal aufeinander abgestimmt werden.“ Da-

für stehe am Anfang der Zusammenarbeit der Heilberufe-Finanz-Check, der die Besonderheiten des Gesundheitsmarkts berücksichtigt.

Fördermöglichkeiten kennen

Diese Besonderheiten betont auch Sven Stipkovic, Direktor Heilberufe Nordwest der Hypovereinsbank: „Mit jeder Reform ändern sich die Spielregeln.“ Die müsse man kennen, um die Sprache der Kunden zu sprechen. Diverse Fördermöglichkeiten erlaubten außerdem günstige Kredite.



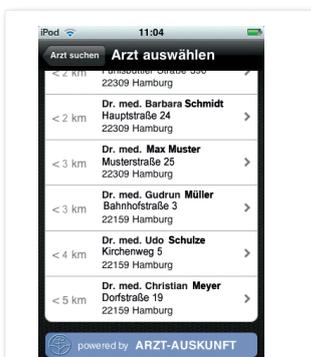
Frank Brockmann, Vorstand der Hamburger Sparkasse, stockt sein Heilberufe-Team wegen der großen Nachfrage auf.

Mobiles Internet auf Erfolgskurs

Arzt-Auskunft in Smartphone-Gesundheitsdiensten integriert

Handy schlägt Computer: Laut einer Untersuchung des Marktforschungsunternehmens International Data Corporation (IDC) wurden im Jahr 2010 weltweit erstmals mehr Smartphones verkauft als PCs. Auch das Interesse am mobilen Internet steigt stetig. Rund 70 Prozent der Internetnutzer in Deutschland besitzen ein internetfähiges Mobiltelefon. Das hat die Studie „Accenture Mobile Web Watch 2010“ ergeben. Fast jeder fünfte deutsche Internetnutzer surft mit seinem Handy im Netz. Die

User schreiben mit ihren Smartphones E-Mails, vernetzen sich mit Freunden auf Facebook und erkunden die Stadt mit Google Maps.



Mit der mobilen Version der Arzt-Auskunft finden Nutzer einen Spezialisten in ihrer Nähe – auch von unterwegs.

Unternehmenskommunikation, Deutsche BKK. Auf der Homepage finden

Nutzer einen Service für Pollenflug und Biowetter und können unterwegs einen Arzt suchen. Denn die mobile Version der Arzt-Auskunft ist ebenfalls Teil der Seite.

Gesundheitservice auf dem Handy

Die Deutsche BKK bietet eine mobile Website, die sich individuell an die Größe der Endgeräte anpasst. „Die Website kommt sehr gut an – rund 2.000 Besucher kommen pro Monat auf unsere Seite“, sagt Lydia Krüger, Leiterin

Arztsuche mit dem iPhone

Speziell für das iPhone und iPad ist die Applikation „Gesund und Fit“ von Onmeda konzipiert. Auch diese App hat die Arzt-Auskunft integriert. Außerdem können Nutzer zum Beispiel Informationen zu Krankheiten sowie Behandlungsverfahren abrufen und erhalten eine Checkliste zur Reiseapotheke. „Der Trend geht dahin, dass Patienten ihren Informationsbedarf jederzeit stillen können – egal, ob sie unterwegs sind oder im Wartezimmer“, sagt Marc Schmitz, Geschäftsführer von Onmeda.

Abgeschwächte Beweislastumkehr 12. Deutscher Medizinrechtstag in Berlin

Wer trägt bei ärztlichen Behandlungsfehlern mit Schaden die Beweislast: die Ärzte oder die Patienten? Um diese Frage ging es unter anderem vor dem Hintergrund des kommenden Patientenrechtgesetzes auf dem 12. Deutschen Medizinrechtstag im September in Berlin.

Waffengleichheit zwischen Ärzten und Patienten

Bei groben Behandlungsfehlern sieht der Gesetzentwurf eine Beweislastumkehr vor. Ärzte müssen beweisen, dass ihre Fehler den Schaden nicht verursacht haben. Für einfache Fehler fordert Rechtsanwalt Jörg F. Heynemann eine abgeschwächte Form der Beweislastumkehr. Danach müssten Patienten



Rechtsanwalt Jörg F. Heynemann; Fotos, Vorträge und in Kürze DVD-Mitschnitte unter www.mrbn.de

nur den Behandlungsfehler und ihren Schaden nachweisen, aber nicht mehr den ursächlichen Zusammenhang. „Damit würde Waffengleichheit zwischen Ärzten und Patienten hergestellt“, sagte Heynemann bei seinem Vortrag. Im Grundsatzpapier der Regierung zum Patientenrechtegesetz sei dies allerdings nicht vorgesehen.

Motto: Recht statt Vertrauen

Neben dem Patientenrechtegesetz standen auch die Auswirkungen des AMNOG (Gesetz zur Neuordnung des Arzneimittelmarktes) und die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zur Bestechlichkeit von Ärzten auf dem Programm.



Rechtstipp: Behandlungsgutscheine verlosen Verfassungsgericht liberalisiert Arztwerbung

Das Bundesverfassungsgericht hat die Möglichkeiten für Ärzte erweitert, für ihre Praxis zu werben. So ist die Verlosung von Behandlungsgutscheinen nicht länger prinzipiell verboten.

Keine gesundheitlichen Risiken

Ärzte dürften auch gewerbliche Werbemethoden verwenden, so die Richter. Entscheidend sei, dass die Behandlung keine gesundheitlichen Risiken berge. Das oberste Bundesgericht erlaubte mit einem Urteil vom Juni 2011 einem Zahnarzt, Behandlungsgutscheine für profes-

sionelle Zahnreinigung zu verlosen (Aktenzeichen: 1 BvR 233/10 und 1 BvR 235/10). Die Zahnärztekammer Westfalen-Lippe sowie die Berufungsgerichte hatten das verboten.

Werbung mit Praxisausstattung

Ebenfalls erlaubt ist es nach Ansicht der Richter, die Ausstattung der Praxis in der Werbung hervorzuheben. Dies könne für Patienten ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl der Praxis sein. Allerdings dürfe dabei nicht der Name der Hersteller medizinischer Geräte genannt werden.

Hörbücher zertifiziert: Tipps für Eltern

Um die 680.000 Babys erblicken in Deutschland jedes Jahr das Licht der Welt. Die Stiftung Gesundheit hat die Ratgeber „Mein Kind im 1. Lebensjahr“ und „Mein Kind im 2.-7. Lebensjahr“ zertifiziert. Die Hörbücher vermitteln jungen Eltern und Großeltern Grundkenntnisse für die ersten Lebensjahre ihres Babys. Sie finden darin unter anderem Tipps zu Vorsorgeuntersuchungen, Ernährung und Schutzimpfungen. Dazu klären die Ratgeber über häufige Infekte und Kinderkrankheiten auf und geben Anregungen, wie Erwachsene in Not- und Unfall-Situationen richtig reagieren und die Kinder an geregelte Schlafenszeiten und Sauberkeitsrituale gewöhnen.



„Mein Kind im 1. Lebensjahr“, zwei Audio-CDs, Spielzeit: 90 Minuten, 15,88 Euro; „Mein Kind im 2.-7. Lebensjahr“, zwei Audio-CDs, Spielzeit: 117 Minuten, 17,89 Euro; zu beziehen über www.kinderarztvombodensee.de

Stiftung Gesundheit prüft Ratgeber

Die Stiftung Gesundheit prüft auf Auftrag Hörbücher, Bücher, Broschüren und Manuskripte zu gesundheitsrelevanten Themen. Kriterium ist, ob die Werke die jeweilige Zielgruppe ausreichend über die Zusammenhänge informieren. Darüber hinaus zertifiziert sie Websites anhand der Kriterien publizistische Qualität, Rechtssicherheit, Suchmaschinenoptimierung und Usability.

Weitere Informationen zu Website-Zertifizierungen finden Sie unter www.stiftung-gesundheit.de.

30 Minuten Therapie statt sieben Wochen Innovationspreis für Brustkrebs-Strahlenbehandlung

Bis zu sieben Wochen tägliche Bestrahlung – oder in 30 Minuten alles hinter sich haben: Zwischen diesen Optionen liegen für Brustkrebs-Patientinnen Welten. Das Bestrahlungs-Gerät Intrabeam der Carl Zeiss Meditec AG kann die Be-

handlungszeit derart verkürzen. Dafür wurde das Gerät mit dem Medizin-Management-Preis 2011 prämiert. „Nicht nur unterliegen die Patientinnen einer geringeren psychischen Belastung und weniger Nebenwirkungen“, begründet Jury-Mitglied Prof. Dr. Dr. Konrad Obermann, „auch



*Clemens Schaare, Radiotherapieleiter
Deutschland der Carl Zeiss Meditec AG
bei der Preisübergabe.*

das Gesundheitssystem spart erheblich an Kosten ein.“ Die Bestrahlung durch Intrabeam geschieht direkt bei der Tumoroperation. In Deutschland wird das Verfahren derzeit in 45 Brustkrebszentren eingesetzt.

Innovationen für den Medizinmarkt

Der Medizin-Management-Verband – Vereinigung der Führungskräfte im Gesundheitswesen zeichnet jährlich Innovationen aus, die durch neue Wege des Steuerns und Leitens Ergebnisse in der Gesundheitsbranche verbessern.

Publizistik-Preis 2012 ausgeschrieben

Hervorragende Veröffentlichungen im Medizin-Journalismus gesucht

Preisgeld: 2.500 Euro
Einsendeschluss: 13.01.2012

Weitere Informationen sowie
Preisträger der Vorjahre
unter: www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik
„Publizistik-Preis“

Praxistipp: Praxis-Homepage optimal gestalten

So wird Ihre Website nutzerfreundlich und von Patienten gefunden

Mehr als die Visitenkarte im Internet – das sollte Ihre Praxis-Homepage sein.

Patienten besuchen Ihre Website, um sich über Sie und Ihr Praxisangebot zu informieren. Sie freuen sich, wenn die Seite übersichtlich, lesbar und im Internet leicht aufzufinden ist – und das ist gut für Ihr Image. Um dies zu erreichen, gilt es eine Vielfalt an Hinweisen zu beachten.

Keine Vorher-Nachher-Bilder

Damit die User sich zurechtfinden, binden Sie eine klar gegliederte Menüleiste



Torsten Hüsselmann, VCmed AG, referiert auf dem Workshop des Medizin-Management-Verbands zum Thema „Arzt-Homepages“. Mehr Infos unter www.medizin-management-verband.de

ein, die jegliche Unterseiten beinhaltet. So wissen Besucher Ihrer Website zu jedem Zeitpunkt, wo sie sich befinden.

Achtung: Ebenfalls für Ihre Homepage gelten die Bestimmungen des Heilmittelwerbegesetzes (HWG). Sie dürfen zum Beispiel keine Vorher-Nachher-Bilder von Patienten abbilden oder Dankeschreiben in Ihrer Internetpräsenz veröffentlichen.

Suchbegriffe häufig nennen

Damit Patienten Ihre Seite im Web auch finden, sollte sie bei Google un-

ter den ersten Treffern auftauchen. Füllen Sie die Web-Texte mit Begriffen, zu denen Patienten Ihre Praxis suchen.

Und damit auch Menschen mit Sehbehinderungen sich auf Ihrer Website zurechtfinden, rät Torsten Hüsselmann, Projektleiter „Barrierefreies Internet“ bei der VCmed AG: „Homepage-Betreiber sollten vor allem auf Flash-Formate verzichten.“

Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg
Tel. 040 / 80 90 87 - 0, Fax: - 555
E-Mail: info@stiftung-gesundheit.de
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)
ISSN 1619-0386 (Print)
ISSN 1614-1156 (Internet)