



Stiftungsbrief

Schwerpunkt: Arztprofil und Patientenzufriedenheit

Basisindikator: Patientenzufriedenheit Mit dem Arztprofil den „guten Arzt“ finden

Seit Beginn der Arzt-Auskunft ist die Nachfrage groß, Ärzte anhand ihrer spezifischen Therapieschwerpunkte auszuwählen. Bereits seit 1997 ist immer auch die Frage nach dem „guten Arzt“ dabei gewesen. „So tief verwurzelt und so legitim der Wunsch der Patienten nach dem guten Arzt ist, so vielschichtig und facettenreich ist die Antwort darauf“, sagt Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit.

Bereits im Jahr 2001 gab es den PZI

Als Ergebnis von Forschungsarbeiten in Zusammenarbeit mit der Universität Kiel, und später auch der Universität Hamburg, entwickelte die Stiftung Gesundheit den Patienten-Zufriedenheits-Index (PZI): Einen differenzierten Online-Fragebogen zum jeweiligen Arzt und seiner Praxis. Die Ergebnisse wurden als Feedback den einzelnen Ärzten zur Verfügung gestellt.

2007: Hype der Arztbewertungen

Rund ein Dutzend Arztbewertungsportale spross im Jahre 2007 aus dem Boden. Die Stiftung Gesundheit hat alle diese Portale analysiert – in deren

Methodik, Validität und Rechtskonformität im Verfahren. Viele dieser Portale strebten qualifizierte Angebote an, doch allen war gemeinsam, dass sie zu wenig Bewertungen hatten. Diesen Portalbetreibern bot die Stiftung Gesundheit die Zusammenarbeit an – so entstand der gemeinsame Empfehlungspool (siehe Seite 3).

Hinweis zum „guten Arzt“

„Es ist ein besonderer Service, einem Versicherten sagen zu können, bei welchem Arzt die anderen Patienten in hohem Maße zufrieden

sind“, so Müller, „und es erhöht zugleich die Wahrscheinlichkeit, dass auch dieser Versicherte dort zufrieden sein wird.“ Mit dem Arztprofil können Versicherungen ihren Kunden helfen, den zu ihren Wünschen und Erwartungen passenden Arzt – über die medizinische Spezialisierung hinaus – zu finden. Denn das Arztprofil umfasst die Faktoren Patientenservice, Patientenzufriedenheit, Qualitätsmanagement und medizinische Reputation (mehr dazu auf den Seiten 2 und 4).



Vier Basisindikatoren ergeben das Arztprofil. Der Faktor Patientenzufriedenheit zählt dabei zu den Schwergewichten.



Univ.-Prof. Dr. Dr. h.c. Peter Oberender
Forschungsstelle für Sozialrecht und
Gesundheitsökonomie

Zufriedenheit – Compliance – Wirtschaftlichkeit

Angesichts knapper Ressourcen sind wir gezwungen, möglichst rational mit begrenzten Mitteln umzugehen. Voraussetzung für eine rationale Medizin ist Transparenz hinsichtlich der medizinischen und ökonomischen Konsequenzen des Handelns der Akteure.

Eine wichtige Rolle spielt die Compliance, das heißt die Therapietreue der Patienten. Voraussetzung für gute Compliance ist, dass Patienten zum einen Wissen über die Konsequenzen der Therapie und zum anderen Vertrauen in den Arzt haben. Dafür müssen Versicherte eine möglichst umfassende Information über den jeweiligen Leistungserbringer erhalten. Diese kann von anderen Versicherten, Krankenkassen, Leistungserbringern oder auch von einer unabhängigen Institution kommen, die eine Bewertung der Leistungserbringer vornimmt.

Sehr sinnvoll ist daher die verstärkte Investition in die Compliance der Versicherten – durch Information, durch Stärkung der Patientenzufriedenheit und des Vertrauens. Denn je rationaler die Akteure mit den knappen Mitteln umgehen, umso effizienter wird das System.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Teamwork bei QM fördert Patientensicherheit**
Studie mit TÜV SÜD zum Qualitätsmanagement
- **Ärzte empfehlen Ärzte**
„Medizinische Qualifikation können nur Kollegen einschätzen“
- **Empfehlungspool: Rechtssicherheit bei Arztbewertungen**
Gemeinsame Plattform von Gesundheitsportalen

Basisindikator: QM und Patientensicherheit

Studie zum Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis 2009



Qualitätsmanagement – einer der vier Basisindikatoren des Arztprofils

Qualitätsmanagement (QM) ist per se Teamarbeit. Die Mitarbeiter müssen eng in den QM-Prozess eingebunden werden. Geschieht das, wirkt sich QM positiv auf die Sicherheit der Patienten aus. Das ist das Ergebnis der Studie „Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis 2009“ der Stiftung Gesundheit in Zusammenarbeit mit TÜV SÜD.



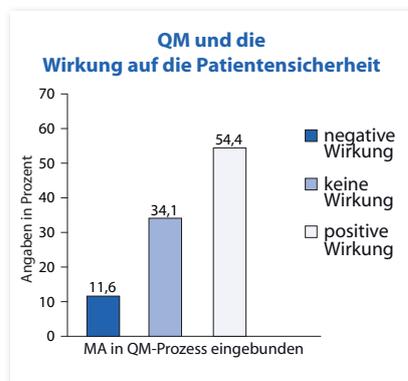
Mitarbeiter in QM-Prozess integrieren

An der Studie haben 985 Ärzte, Zahnärzte und Psychologische Psychothe-

rapeuten teilgenommen. 65,7 Prozent der Responder gaben an, die Mitarbeiter kontinuierlich in den QM-Prozess einzubinden, 21,3 Prozent klärten die Mitarbeiter im Voraus auf. Jeweils eine kleine Gruppe antwortete, die Mitarbeiter wüssten mehr als der Arzt (6,7 Prozent) beziehungsweise hätten andere Aufgaben (6,3 Prozent).

Mehrheit der Ärzte sieht positiven Effekt

Unterschiede zwischen diesen Gruppen zeigen sich bei der Frage, ob sich QM auf die Patientensicherheit auswirke: Sind die Mitarbeiter kontinuierlich eingebunden – ein Indikator für den sinnvollen Einsatz von QM –, sehen 54,4 Prozent der Responder einen positiven Effekt. Nur 11,6 Prozent aus dieser Gruppe weisen QM eher eine negative Wirkung zu. Die übrigen nehmen überhaupt keinen Effekt wahr.



Vor Jahren häufig noch mit Abwehr betrachtet, hat heute das Qualitätsmanagement (QM) seinen festen Platz auch in der ambulanten Versorgung gefunden. In der Mehrzahl der Praxen wird QM als Instrument des strukturierten Teamworks eingesetzt. Und dort wiederum fördert es im Ergebnis die Patientensicherheit, so die Ärzte.

Die gesamte Studie finden Sie online unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Forschung“.

Basisindikator: medizinische Reputation

Der fachliche Ruf eines Arztes unter Kollegen



Prof. Dr. Dr. Konrad Obermann: „Mit methodischer Akribie wird Manipulationsversuchen profund vorgebeugt.“

Patienten können viele Faktoren feststellen, die zu ihrer Zufriedenheit mit einem Arzt beitragen. Dazu gehört das ganze Set der Services wie schnelle Terminvergabe und kurze Wartezeiten, aber auch das Maß der Zugewandtheit, des gegenseitigen Verstehens und Verständnisses, das sich jenseits der reinen Sprachebene auf allen Ebenen der menschlichen Kommunikation ergibt.

Zu welchem Arzt geht der Kollege?

Die medizinische Kompetenz können jedoch einzig die ärztlichen Kollegen untereinander einschätzen. So jedenfalls die mehrheitliche Überzeugung

der Ärzte in der Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2007“. Die Stiftung Gesundheit befragt deshalb kontinuierlich die Ärzte in ganz Deutschland, welchen ihrer Kollegen sie selbst im Bedarfsfall konsultieren würden. Daraus ergibt sich eine Landschaft der medizinischen Reputation, des fachlichen Rufes. Mit jeder Nennung durch einen Kollegen wächst der Score eines Arztes.

Eigennennung ausgeschlossen

Diese Abfrage wird bei den Ärzten zyklisch wiederholt. Nur auf der Basis des Anschreibens ist der Arzt dann legitimiert, sein Votum abzugeben. „Eine Eigennennung ist dabei technisch ausgeschlossen“, sagt Prof. Dr. Dr. Konrad Obermann, Studienleiter der Stiftung Gesundheit. „Absprachen



Welchen Ruf hat der Arzt? 60.000 Ärzte empfehlen 25.000 Kollegen im Arztprofil.

und Manipulationsversuche sind durch eine Reihe von Validierungsmaßnahmen drastisch erschwert.“ So zum Beispiel durch verteilte Zeitfenster, in denen ein Arzt nach dem Anschreiben votieren kann.

Weitere Faktoren der medizinischen Reputation fließen in diesen Indikator ein, wie beispielsweise die Wahl in Leitungsfunktionen in Fachgesellschaften sowie die Aufnahme in das Verzeichnis medizinischer Sachverständiger des Medizinrechtsanwälte e.V.

Mehr Inhalte mit dem Empfehlungspool Gesundheitsportale teilen Arztbewertungen

Ein Mangel an Bewertungen plagte die Arzt-Bewertungsportale. Häufig gab es für einzelne Ärzte nur wenige, für viele sogar gar keine Bewertungen.

Zu diesem Ergebnis kam eine Untersuchung der Stiftung Gesundheitsportale in 2008. Daher hat die Stiftung den Empfehlungspool initiiert. Darin schalten die teilnehmenden Portale (siehe Spalte rechts) ihre Arzt-Bewertungen auch für die übrigen Pool-Teilnehmer frei.

Doch wenn der eigene Content ausreicht, kann sich jeder Poolteilnehmer abnabeln und die Inhalte bleiben exklusiv.

Arzt-support delegierbar

Darüber hinaus können all die Arbeiten delegiert werden, die mit einem Arztbewertungsportal einhergehen: Das de-

taillierte Überprüfen und Freischalten der Bewertungen sowie das pflichtgemäße Informieren derjenigen Ärzte, die beurteilt wurden. Und auch der



Gemeinsamer Content, aber individuelle Darstellung

Arzt-support: Fragen beantworten, zu Kritik Stellung nehmen, Sonderwünsche verarbeiten wie „Adresse nicht mehr anzeigen“, keine Benotung zulassen u.a.m. All das kann ein Portalbetreiber selbst leisten oder vom Empfehlungspool erledigen lassen, der dann auch die Rechtshaftung gänzlich trägt.



Der aktuelle Rechtstipp: Rechtssicherheit bei Arztbewertungen

Meinung darf sein, Beleidigung nicht. Andere Portale bauen deshalb auf einen automatisierten Filter, der Schimpfwörter aufspürt. Der Empfehlungspool bietet mehr: Hier wird jede Bewertung von einem geschulten Mitarbeiter gegengelesen, bevor sie freigeschaltet wird und online sichtbar ist. Nur so besteht größtmöglicher Schutz vor unqualifizierten Inhalten.

Ärzte über Bewertung informieren

Außerdem werden alle Ärzte darüber informiert, wenn sie eine neue Bewertung erhalten haben. Das ver-

langt die Aufsichtsbehörde für Datenschutz und Wirtschaft. Denn die Online-Empfehlungen stellen personenbezogene Daten dar. Und nach dem Bundesdatenschutzgesetz hat jeder Mensch das Recht zu wissen, was über ihn geschrieben steht. Entsprechend der Vorgaben schreiben die Mitarbeiter des Empfehlungspools die Ärzte an. Andere Portale informieren nur diejenigen Ärzte, die sich zuvor haben registrieren lassen. Das bleibe jedoch hinter den Vorgaben der Datenschützer zurück, und zudem riskierten die Betreiber Bußgelder, sagen Anwälte.

Gemeinsame Inhalte, individueller Auftritt

Von dem gemeinsamen Content aller



ARZT-AUSKUNFT

Portale des Empfehlungspools zu profitieren, bedeutet keineswegs, das individuelle Profil aufzugeben. Layout, Grafik, Typografie – die Handschrift eines jeden guten Portals ist bedeutsam, denn es dient der Wiedererkennbarkeit der Marke. „Für uns ist das eine win-win-Situation“, sagt



Marc Schmitz, Geschäftsführer von Onmeda. „Wir behalten unser individuelles Design, in Gestaltung und Farbgebung dem Portal angepasst, können aber unseren Nutzern zugleich mehr Informationen bieten.“

Verschiedene Benotungssysteme



Auch inhaltlich behalten die Teilnehmer des Empfehlungspools ihre Individualität: Wenn beispielsweise ein Patient seinen Arzt bei Topmedic.de bewertet, bekommen auch die User auf Netdoktor.de dies angezeigt. Da nicht alle Portale dasselbe Benotungssystem verwenden, werden die Bewertungen in die jeweilige Skala umgerechnet. Die Schulnote Eins entspricht dann etwa fünf Sternen oder anderen Symbolen.



Individuelle Bewertungskriterien

Den Portalbetreibern steht auch die Entscheidung frei, welche Bewertungskriterien sie bei den Patienten abfragen wollen, beispielsweise Organisation und Service, Erscheinungsbild der Arztpraxis oder Freundlichkeit des Personals. Diese Kriterien werden dann nur bei den Portalen angezeigt, die sie auch abfragen.



Vier Basisindikatoren – ein Arztprofil Patienten- und Fachperspektive vereint

Die Ärzte sind unterschiedlich. Die Praxen sind unterschiedlich und die Patienten und Versicherten haben ein breites Spektrum unterschiedlicher Erwartungen und Präferenzen.



Das Arztprofil hat den ersten Platz des Health-Media-Awards 2009 in der Kategorie Online/Internet gewonnen.

ter, unabhängiger Stelle, der Stiftung Gesundheit.

Mit einer Methodik, die im Laufe von zehn Jahren

entwickelt wurde; in Zusammenarbeit mit der Universität Kiel, der Universität Hamburg und weiteren Forschungseinrichtungen und Hochschulen.

Arztprofil als Suchhilfe

„Die Indikatoren des Arztprofils stellen keine Wertung dar, sondern dienen der Orientierung und einem Abgleich der individuellen Patientenpräferenzen mit dem Profil eines Arztes“, hält Prof. Dr. Dr. Obermann, Forschungsleiter der Stiftung Gesundheit, fest.

Verschmolzene Perspektiven

Vier Basisindikatoren geben erste Hinweise für ein erfolgreiches Matching. Zwei davon aus der Patienten-Perspektive: Patientenservice und Patientenzufriedenheit. Und zwei aus der fachlichen Perspektive: Qualitätsmanagement und die medizinische Reputation.

Multimodale Analyse

Erhoben und zusammengestellt werden diese Basis-Indikatoren von drit-

Basisindikator: Patientenservice



Viele kleine Dinge machen den Patienten den Arztbesuch leichter. Diese Aspekte ergeben zusammen den Grad des Patientenservices einer Praxis wie etwa:

- Abend-Sprechstunden
- Wochenend-Sprechstunden
- Service im Wartezimmer
- barrierefreie Praxis
- Parkplätze
- Nähe öffentlicher Verkehrsmittel
- u. a. m.

In den Detailansichten der Praxen listet die Arzt-Auskunft diese Komponenten einzeln auf.

Unterschiedlich wie Tag und Nacht Arzt-Auskunft und Arzt-Auskunft Professional

Die Namen klingen ähnlich, die Inhalte unterscheiden sich sehr: Arzt-Auskunft und Arzt-Auskunft Professional.

Arzt-Auskunft fürs Portal

Der öffentlichen Darstellung, auch unter dem Dach Ihres Portals, dient die Arzt-Auskunft. Sie umfasst nur einen Teil der Inhalte und Selektionsmöglichkeiten, zum Beispiel nur die von den Ärzten selbst aufgegebenen Diagnose- und Therapieschwerpunkte sowie die Kontaktdaten und Sprechzeiten.

Für die hausinterne Nutzung in Ihrem Intranet steht unterdessen die Arzt-Auskunft Professional bereit.

Arzt-Auskunft Professional Strukturdatenbank mit Tiefendetails

Diese Strukturdatenbank umfasst wesentlich mehr Tiefendetails, wie etwa alle Teilgebietsbezeichnungen, Fortbildungen, den Stand des QMs, Geräteausstattung, DMPs, Sprachkenntnisse und mehr. Die Selektions- und Steuerungsmöglichkeiten sind vielfältiger, als es je ein normaler User ohne Schulung und Branchenkenntnisse bewältigen könnte. Darüber hinaus können Einträge mit eigenen Selektionskriterien angereichert werden.

Krankenversicherer und Vertreter von Institutionen im Gesundheitswesen können unter www.aa-prof.de/struktur Zugangsdaten anfordern.



Birgit Kedrowitsch und Stefanie Woerns sind Ihre Ansprechpartnerinnen für Kooperationsanfragen zur Arzt-Auskunft und zur Professional-Variante.

Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg
Tel. 040 / 80 90 87 - 0
Fax 040 / 80 90 87 - 555
E-Mail: info@stiftung-gesundheit.de
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)
Druck: typo.text.trix, Garbsen