



Image-Rettung bei Klinik-Skandal Mit offener Kommunikation aus der Krise

Behandlungsfehlervorwürfe, Medikamentenskandale oder Todesfälle können Unternehmen ruinieren. Die Universitätsmedizin Mainz hat sich in ihrem Krisenfall für Offenheit entschieden: „Reden Sie selbst, bevor es andere tun.“

Über Nacht stand die Mainzer Universitätsmedizin vergangenes Jahr im Fokus der Öffentlichkeit: Drei Babys waren an einer kontaminierten Infusionslösung gestorben. „Mein erster Gedanke war: Das darf doch nicht wahr sein. Warum passiert das gerade uns? Und mir in meinen letzten Amtstagen als Medizinischer Vorstand und Vorstandsvorsitzender?“, berichtet Prof. Dr. med. Norbert Pfeiffer rückblickend.

Positive Fehlerkultur für bessere Versorgung

Ein Krisenstab aus 15 Mitarbeitern, darunter der Kinderklinikchef, beteiligte Ärzte, Apotheke, Hygiene sowie Justiziar und Presseabteilung, beriet umgehend, wie die Nachricht kommuniziert werden sollte. „Es war uns wichtig, dass wir die Geschehnisse sofort und lückenlos aufklärten. Auch wenn dabei zutage kommen sollte, dass der Fehler dafür bei uns lag“, erzählt Pfeif-

fer. Die Medizin brauche eine positive Fehlerkultur. „Ein Fehler, den man erkennt und abstellen kann, führt zu besserer Qualität der Patientenversorgung.“

Aufrichtige Kommunikation



Prof. Dr. med. Norbert Pfeiffer: „Wenn man lügt, muss man ein sehr gutes Gedächtnis haben. Bei der Wahrheit kommt man immer wieder auf dieselben Dinge.“

Auch Caroline Bahne-
mann, Stellvertre-
tende Leiterin der
Stabsstelle Kommu-
nikation und Pres-
se, betont bei ihrem
Vortrag auf dem Me-
dizin-Management-
Symposium: „Konse-
quente Offenheit ist
das zentrale Element
der Krisen-PR.“ Die
authentische Kommu-
nikationspolitik habe
sich bewährt und wur-
de sogar mit Preisen
ausgezeichnet. „Eine

aktive Informationspolitik schafft Vertrauen und stärkt die Klinik-Marke.“

Der Medizin-Management-Verband ist die Vereinigung für Führungskräfte im Gesundheitswesen. Monatlich lädt er zum Symposium: www.mm-verband.de



Prof. Dr. Johannes Caspar, Hamburgischer Beauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit

Vorsicht mit Patientenkontakt-daten bei Facebook

Soziale Netzwerke boomen. Auch einige Ärzte und Vertreter anderer Heilberufe sind dort aktiv. Doch lauern dabei erhebliche und oft kaum erkennbare Gefahren für den Datenschutz. Insbesondere Facebook sammelt über sein „Freunde-Finder-Verfahren“ gewaltige Datenmengen und berechnet daraus Beziehungsgeflechte. So wunderten sich schon mehrere Ärzte darüber, dass ihre Patienten Einladungen zu Facebook erhielten, in denen ihnen andere Patienten mit Name und Bild als „mögliche Bekannte, die schon auf Facebook sind“ präsentiert wurden. Der Hintergrund: Die Ärzte hatten einen automatischen Abgleich ihres iPhone-Adressbuchs mit ihrem Account auf Facebook durchgeführt – Facebook nutzte die Daten für eigene Zwecke. Facebook sollte niemals Zugriff auf beruflich genutzte Adressbestände gewährt werden!

Auch der Facebook „Like-Button“ auf der eigenen Homepage ist bedenklich und wird gegenwärtig geprüft. Noch ist jedoch unklar, welche Daten darüber übertragen werden, daher ist auch hier Vorsicht geboten.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Ärzte bei Facebook: Patienten als Freunde?**
Datenschutzlücken bei „Gefällt mir“-Button
- **Das neue Patientenrechtegesetz**
Analyse und Debatte auf dem 12. Deutschen Medizinrechtstag

Patienten-Informationen vor Facebook schützen

„Gefällt mir“-Button datenschutzrechtlich bedenklich

Unter die ärztliche Schweigepflicht fällt sogar, ob eine Person Patient einer Praxis ist. Umso schlimmer, wenn diese Verbindungen ohne Zutun der Patienten bei Facebook auftauchen.

Facebook nicht auf Praxis-PC

Wenn Mitarbeiter vom Praxis-PC einen Facebook-Account erstellen, fragt Facebook, ob es das Adressbuch importieren soll, um Freunde zu finden. Mit einem Klick gelangen dann Patientendaten in das soziale Netzwerk, und unbekannte Patienten werden einander als mögliche Freunde vorgeschlagen. Außerdem speichert Facebook die Handynummern, Anschriften und E-Mail-Adressen, soweit verfügbar. Daher sollten Ärzte und ihre Mitarbeiter keinesfalls von Geräten aus mit Facebook kommunizieren, auf denen sich Patientendaten befinden.



„Gefällt mir“-Button sendet Daten

Auch wenn Ärzte die Facebook-Präsenz der Praxis vom heimischen PC aus erstellt haben, lauern Gefahren. Um die Präsenz bekannt zu machen, bauen viele den „Gefällt mir“-Button in ihre Homepage ein. Besucher, die auf Facebook registriert sind, werden über den Klick darauf Fan einer Seite. Doch Vorsicht: Wenn ein User bei Facebook eingeloggt ist und auf eine

Seite mit diesem Button kommt, werden User-Daten direkt an Facebook übertragen. Dies geschieht auch, ohne dass die Besucher diesen anklicken. Daher sollten Homepage-Betreiber in der Datenschutzerklärung auf den „Gefällt mir“-Button hinweisen.

Datenschutz-Kniff:

„Facebook-Button laden?“

Auch die Stiftung Gesundheit hat eine Facebook-Seite. Vorstandsvorsitzender Dr. Peter Müller sagt: „Wir haben einen Button auf www.arzt-auskunft.de eingebunden, um die Beliebtheit der Seite zu steigern.“ Dabei verwendet die Stiftung Gesundheit jedoch den Knopf „Facebook-Button laden?“. Erst, wenn Besucher diesen anklicken, wird der „Gefällt mir“-Button aktiviert.

Medizinklimaindex Frühjahr 2011

Die aktuelle wirtschaftliche Lage und die Erwartungen für die kommenden sechs Monate bewerten Ärzte, Zahnärzte und Psychologische Psychotherapeuten weiterhin negativ. Das ergibt der Medizinklimaindex (MKI) Frühjahr 2011 der Stiftung Gesundheit mit einem Wert von -11,7. Im Vergleich der Fachgruppen schauen die Ärzte mit einem MKI von -16,2 am negativsten in die Zukunft. Die Zahnärzte (-3,3) und die Psychologischen Psychotherapeuten (+11,9) sehen ihre Lage positiver. Im Vergleich mit dem MKI Herbst 2010 (-15) zeigt sich jedoch eine aufgehellte Stimmung.

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

Zertifizierter Ärzte-Informationsservice

Interview mit COO von Medquarter

Viele Informationen – wenig Zeit: Das Portal www.medquarter.de ermöglicht es Ärzten, im stressigen Praxisalltag fachlich informiert zu bleiben.

Robert Krause, COO der Medquarter Online GmbH, war im Gespräch mit Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit, in deren Berliner Dependence.

Dr. Müller: Wozu dient Ihr Portal?

Krause: Medquarter stellt Ärzten tagesaktuelle wissenschaftliche Informationen der führenden Verlage weltweit kostenfrei zur Verfügung, damit sie in fünf Minuten über alles Wesentliche neutral informiert sind.

Dr. Müller: Welchen Nutzen haben Ärzte von dem Service in ihrer täglichen Praxis?

Krause: Ärzte, die Medquarter nutzen, können mit geringem Aufwand Informationen beziehen, für die sonst schlichtweg die Zeit fehlt. Denn kein Arzt schafft es, im Alltag die gesamte Fachliteratur zu überblicken – somit sparen sie Zeit und Nerven.

Dr. Müller: Wohin gehen die Entwicklungen?

Krause: Die Nutzer werden Informationsservices künftig noch stärker nach zwei Kriterien auswählen: Individualität und Qualität.



Patientenrechte in einem Gesetz gebündelt Debatte auf dem 12. Deutschen Medizinrechtstag

Vor 15 Jahren kam nicht nur Klon-Schaf Dolly auf die Welt. Damals wurde auch die Idee eines Patientenrechtegesetzes geboren. Dolly ist Geschichte, das Patientengesetz beginnt nun zu leben.

Beweislastumkehr bei groben Fehlern

Das Gesetz soll die diversen Vorschriften bündeln, die sich bereits in der Berufsordnung für Ärzte, im Sozial-, Straf- und Bürgerlichen Gesetzbuch befinden. Inhaltlich bleibt vieles beim alten. Neu ist vor allem, dass Praxen und Kliniken unterstützt werden, Fehlermeldesysteme zu installieren. Sorge bereitet manchen Ärzten die Regelung zur Beweislastumkehr (siehe Kasten rechts). Bei



Dr. Britta Specht, Vorsitzende des Medizinrechtsanwälte e.V., moderiert den 12. Deutschen Medizinrechtstag.

groben Behandlungsfehlern mit Patientenschaden sollen Ärzte künftig beweisen müssen, dass ihr Fehler nicht Ursache des Schadens war. Viele Gerichte haben dies schon in der Praxis umgesetzt. Dazu waren Richter bislang nicht durch das Gesetz verpflichtet.

Analyse auf dem Deutschen Medizinrechtstag in Berlin

Auf dem 12. Deutschen Medizinrechtstag am 16. und 17. September 2011 in Berlin wird das neue Patientenrechtegesetz zwischen Medizinrechtsanwälten und Ärzten diskutiert. Der Deutsche Medizinrechtstag steht dieses Jahr unter dem Motto „Recht statt Vertrauen – Patientenrecht, EU-Richtlinie und die Praxis“.

Was bedeutet Beweislastumkehr?

Ein Kläger muss im Normalfall alle Tatsachen beweisen, die seine Ansprüche begründen. Dieser Rechtsgrundsatz gilt nicht mehr im Falle einer Beweislastumkehr. Eine solche Regelung soll im neuen Patientenrechtegesetz vorkommen – für grobe ärztliche Behandlungsfehler. Beispiel: Wenn bei einem eindeutigen Tumor-Befund keinerlei Reaktion des Arztes erfolgt, liegt ein grober Behandlungsfehler vor. Der Patient muss dann nicht nachweisen, dass eine fachgerechte Therapie den Krankheitsverlauf verbessert hätte. Davon kann das Gericht auch ohne Nachweis ausgehen. Der Arzt wird somit schadensersatzpflichtig – es sei denn, er kann nachweisen, dass eine fachgerechte Therapie den Krankheitsverlauf in keiner Weise beeinflusst hätte.



Aktueller Rechtstipp: Schönheits-OPs sind steuerpflichtig

Generell sind ärztliche Behandlungen von der Umsatzsteuer befreit. Doch das gilt nur, wenn sie der Gesundheit dienen. Für Schönheits-OPs trifft das nicht zu. Das hat der Bundesfinanzhof in einem Urteil entschieden, das im März 2011 veröffentlicht wurde (AZ: V R 17/09).

Nur Schutz der Gesundheit ist steuerbefreit

Die Richter gaben an, dass nur solche Tätigkeiten steuerfrei sind, „die zum Zweck der Vorbeugung, Diagnose, Behandlung und, soweit möglich, Heilung von Krankheiten

oder Gesundheitsstörungen für bestimmte Patienten ausgeführt werden.“ Wenn das Hauptziel nicht der Schutz der Gesundheit ist, sei die Leistung steuerpflichtig.

Im Zweifel zum Steuerberater

Niedergelassene Ärzte sollten ihre IGe-Leistungen überprüfen, ob diese rein kosmetischer Art sind oder die Gesundheit fördern. Im Zweifel sollten sie den Rat ihres Steuerberaters einholen. Im konkreten Fall musste eine Ärztin für vier Jahre Steuern nachzahlen – trotz zwischenzeitlicher Prüfung durch das Finanzamt.

12. Deutscher Medizinrechtstag

am 16. und 17.09.2011
im Deutschen Herzzentrum
in Berlin

Recht statt Vertrauen Patientenrecht, EU-Richtlinie und die Praxis

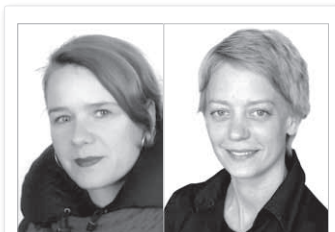
Mehr Informationen, das Programm sowie Anmeldeunterlagen unter www.medizinrechts-beratungsnetz.de

Ebenso finden Sie dort Video-Mitschnitte und Vorträge des vergangenen Symposiums.

Publizistik-Preis: Erstmals zwei Preisträger Fernsehbeitrag und Zeitungsartikel ausgezeichnet

„Mein Leben als Stotterer“

Respektvoll und sensibel veranschaulicht Iris Gesang in ihrem Fernsehbeitrag aus der Sendung „Galileo“ das Thema Stottern. Die Autorin lässt die Zuschauer an den alltäglichen Problemen und Folgen eines Stotterers teilhaben, ohne dabei die professionelle Distanz zu verlieren. Das Urteil der Juroren: „Klassische Vorurteile verlöschen schnell angesichts des Beitrags, der zielgruppen- und formatangemessen sich dieses eigentlichen holprigen Themas annimmt.“



Dieses Jahr teilen sich zwei Journalistinnen die Auszeichnung Publizistik-Preis 2011: Iris Gesang (li.) für ihren TV-Beitrag und Dr. Pia Heinemann (re.) für ihren Zeitungsartikel.

„Aspirin – eine gegen alles?“

Dr. Pia Heinemann berichtet in ihrem Artikel in der „Welt am Sonntag“ kritisch über zahlreiche Studien, die ASS zu einem Allheilmittel machen. Urteil der Juroren: „Eingangs fast unmerklich, konsequent und schlüssig führt die Verfasserin ihre Leser durch die Mechanismen nicht des Präparats, sondern der klinischen Studien.“ Die Studienergebnisse führen oft zu keinem werthaltigen Erkenntnisgewinn – das behauptet die Autorin nicht, sie zeigt es am Beispiel von Aspirin.

Wissen ist die beste Medizin – so lautet der Slogan der Stiftung Gesundheit. In diesem Sinne würdigt sie jährlich hervorragende Veröffentlichungen zum Thema Gesundheit. Preisträger der Vorjahre: www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Publizistik-Preis“.

Jahresempfang der Stiftung Gesundheit

Impressionen des Jahresempfangs 2010 der Stiftung Gesundheit.



Jury-Vorsitzender Prof. Dr. Dirk A. Loose verleiht den Publizistik-Preis 2010.



Rund 50 Gäste empfing die Stiftung Gesundheit in ihren Räumlichkeiten in Hamburg-Altona.

Am 10. Mai 2011 findet der Jahresempfang 2011 statt – mit der Vorstellung der Publizistik-Preis-Gewinner, einem Referentenvortrag und Get-together.

Praxistipp: Zuschüsse bis 50 Prozent für Website-Optimierung Prüfen, Optimieren, Auszeichnen – das Zertifizierungsverfahren für Homepages

In Ihre Praxis-Homepage ist viel Arbeit geflossen, um sie informativ und nutzerfreundlich zu machen? Patienten sollten das auf den ersten Blick sehen: durch das Gütesiegel „Geprüfte Homepage“ der Stiftung Gesundheit. Die Fördergemeinschaft der Stiftung Gesundheit unterstützt das mit Zuschüssen von bis zu 50 Prozent.

Prüfkatalog mit mehr als 100 Einzelaspekten

„Durch das aufwendige Verfahren mit dem detaillierten Prüfkatalog ha-



ben die Gutachter einigen Aufwand, den wir refinanzieren müssen“, sagt Projektleiterin Cindy Forster. „Aber: Wenn wir gelungene Websites auszeichnen, dient das neben den Betreibern genauso den Patienten.“

Umlage variiert nach Website-Umfang

Wie hoch die Umlage tatsächlich ist, variiert je nach Umfang und Art der Websites: Bei bis zu 20 Seiten könnte das Prüfen etwa 500 Euro kosten – mit 50 Prozent Förderung also 250 Euro für

die Praxen. Ein Rechtsanspruch auf den Zuschuss besteht nicht, seine Höhe richtet sich nach den verfügbaren Spendengeldern.

Mehr unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Zertifizierte Websites“.

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)