



Ärzte über Google Maps zu finden Suche anhand von Therapieschwerpunkten

Wer einen neuen, spezialisierten Arzt sucht, der schaut ins Internet und guckt sich dort auch gern die Lage der Praxis in einem Online-Stadtplan an. So können Patienten herausfinden, ob diese in der Nähe oder auf dem Weg zur Arbeit liegt. Bei Google Maps, dem Marktführer der Online-Karten, werden die Treffer auf das Haus genau angezeigt.

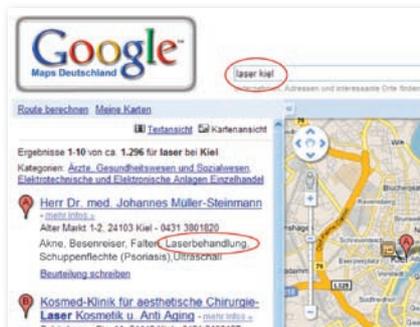
Kooperation mit der Arzt-Auskunft

Doch die Kartensuche kann noch mehr. Seit Anfang dieses Jahres sind dort auch Deutschlands Ärzte, Zahnärzte und Psychologische Psychotherapeuten zu finden. Der Hintergrund ist: Google Maps hat die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit lizenziert.

in der Arzt-Auskunft. Dort können Patienten sich über Öffnungszeiten, Kontaktdaten und weiteres informieren.

Teilnehmer leichter zu finden

Im Vorfeld der Kooperation hat die Google Inc. die Inhalte der Arzt-Auskunft ausführlich getestet. Vorstand Dr. Peter Müller ist zufrieden: „Dass unsere Teilnehmer mit ihren Therapieschwerpunkten dort verzeichnet sind, verstärkt weiter die Möglichkeiten,



Teilnehmer der Arzt-Auskunft sind über Google Maps anhand ihrer Schwerpunkte zu finden.

von Patienten online gefunden zu werden.“ Suchen Sie doch selbst mal nach Ihrem Namen bei Google Maps. Und klicken Sie auch auf die Satellitensicht. Oder wissen Sie schon, wie Ihre Praxis von oben aussieht?

Links zur Praxis-Homepage

Damit sind Ärzte bei Google Maps nach Diagnose- und Therapieschwerpunkten zu finden. Die wichtigsten Informationen zu den Ärzten stehen in der Ergebnisliste. Außerdem führen Links direkt zur Praxis-Homepage und zum Eintrag

Kontinuierliche Entwicklung

Nun sind Google und Google Maps „Alles-Suchmaschinen“, die Arzt-Auskunft dagegen ist die Spezialisten-Suchmaschine. Und an diesem Zusammenwirken wird im Detail auch in Zukunft weiter gefeilt werden.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Mehr Service für Versicherte**
IKKs Thüringen und Nordrhein nutzen die Arzt-Auskunft
- **Studie zum Qualitätsmanagement 2009**
QM hat positiven Effekt auf Patientensicherheit
- **Arzthaftung im europäischen Ausland**
Vortrag auf dem 10. Deutschen Medizinrechtstag



Prof. Dr. Peter Schaff
Geschäftsführer TÜV SÜD
Management Service GmbH

Zeitenwende:

Fehlerkultur wird möglich

„Wie oft unterläuft Ihnen ein Fehler, der eventuell zu einem Schaden führt?“ Auch oder gerade bei Ärzten müssen wir dieser Frage nachgehen. Wir haben dies in der Studie zum Qualitätsmanagement (QM) in der Ärztlichen Praxis (Seite 3) getan. Die Ergebnisse erstaunen mich: Die große Mehrheit der Ärzte spricht offen über Fehler.

Diese Ehrlichkeit zeugt von einer neuen Fehlerkultur: Es ist möglich geworden, Fehler zuzugeben. Die Grundlage für Verbesserungen: Etwa die Hälfte der Ärzte sieht eine positive Wirkung des Qualitätsmanagements auf die Fehleranzahl und damit auch ein „Mehr“ an Patientensicherheit. Denn häufig ist es die Verkettung vieler kleiner Mängel, die zu einem ernsthaften Problem führt. Dies im Ansatz zu erkennen und zu verhindern, muss das Ziel eines jeden guten QM-Systems sein.

Ärzte, die so einen Umgang mit Fehlern praktizieren, bestätigen den hohen Qualitätsanspruch dieses Berufsstandes.



Ein Arzt für unterwegs

Auf Achse einen Arzt zu finden, kann schwierig sein. Der Verein „DocStop für Europäer“ (unter www.docstoponline.eu im Internet) will die medizinische Versorgung von Berufskraftfahrern verbessern. Die Initiative hat 2007 Rainer Bernickel ins Leben gerufen; Schirmherr ist der EU-Abgeordnete Dr. Dieter Koch.

Das Hauptziel des Vereins ist es, entlang der europäischen Autobahnen ein Netz von kooperierenden Ärzten aufzubauen. Über die DocStop-Hotline können Trucker erfragen, wer der nächstliegende Partnerarzt ist. Auch über die Arzt-Auskunft sind nun die über 250 in Deutschland am DocStop teilnehmenden Ärzte abrufbar.

Führerschein für die Datenautobahn

Gesundheitsangebote im Internet erreichen häufig nicht die Menschen, die am meisten von ihnen profitieren könnten: Rund 30 Prozent der Bevölkerung ist noch nicht sattelfest im Worldwideweb. Die Lernsoftware „Internet Führerschein – Gesundheit im Netz“ der Imago GmbH vermittelt Einsteigern das Knowhow, im Web gezielt seriöse Seiten zum Thema Gesundheit anzusteuern. Das bestmögliche Vorgehen bei der Arztsuche wird am Beispiel der Arzt-Auskunft vorgestellt. Die CD (Auflage: 100.000) gibt es kostenlos bei Volkshochschulen, Apotheken und der Unabhängigen Patientenberatung (UPD).



Die CD (Auflage: 100.000) gibt es kostenlos bei Volkshochschulen, Apotheken und der Unabhängigen Patientenberatung (UPD).

Versicherteninformation im Internet Krankenkassen nutzen Arzt-Auskunft

Durch die Einführung des einheitlichen Beitragssatzes suchen Krankenkassen nach neuen Unterscheidungsmerkmalen. Neben den Leistungsangeboten spielt vor allem der Service für Versicherte eine große Rolle. Die IKK Nordrhein und die IKK Thüringen haben deshalb die Arzt-Auskunft in ihre Online-Portale integriert.



„Servicetool sichert Kompetenz“

Seit Anfang des Jahres können Versicherte und andere Besucher über die Homepages der beiden Krankenkassen spezialisierte Ärzte in Wohnortnähe finden. Franziska Becher, Pressesprecherin der IKK Thüringen, sagt: „Eine Arzt- und Kliniksuche als Servicetool sichert Kompetenz und hat den Vorteil, dass Nutzer regelmäßig

auf die Seite gehen. Und auch die Einbindung der Arzt-Auskunft in unser Portal hat sehr gut geklappt.“

Mehrwert für Versicherte

Im öffentlichen Bereich der Homepage erhalten die User die wichtigsten Informationen zum Arzt, etwa die Kontaktdaten und die Sprechzeiten. Im geschlossenen Bereich für Versicherte

steht eine noch größere Informationsfülle zur Verfügung. So können Versicherte dort eine spezialisierte Suche nutzen, beispielsweise nach Ärzten mit rollstuhlgerechten Praxen. Franziska Becher erklärt die Abstufung: „Wir wollten unseren Versicherten mit den erweiterten Funktionen einen Mehrwert liefern und Interessenten einen Anreiz geben, Mitglied der IKK Thüringen zu werden.“

Ein Euro für den Datenschutz Arzt-Auskunft schützt Post- und E-Mail-Adressen

E-Mail-Adressen auf Homepages gelangen über automatische Erfassungssoftware schnell in die Hände von Spam-Firmen. Die Folge: Der Posteingang ist überfüllt mit unerwünschter Werbung.

Investitionen in Datenschutz

Die Arzt-Auskunft schützt die E-Mail- und Postadressen der Ärzte, Zahnärzte und Psychotherapeuten. „User können die E-Mail sehen; automatisch erfassbar ist sie nicht“, sagt Stefan Winter, IT-Chef der Stiftung Gesundheit. Dazu werden die Adressen bei jeder Anfrage neu als Grafik erzeugt. Das erfordert erhebliche Rechenleistungen der Server. Hinzu kommt, dass die Arzt-Auskunft mittlerweile viel häufiger ab-

gefragt wird, etwa durch Krankenversicherer, die zur Versicherten-Information auf das Verzeichnis zugreifen, und durch die Kooperation mit Google.

Verbreitung vervielfacht

„Die Verbreitung der Arzt-Auskunft hat sich in den vergangenen drei Jahren ungefähr vervielfacht. Die erforderliche Rechenleistung wegen der Schutzvorkehrungen hat sich mindestens um das 20-fache erhöht“, so Winter. Die Umlage der langjährigen Teilnehmer der Arzt-Auskunft steigt deshalb um einen Euro auf 6,20 Euro – genauso viel, wie die neuen Teilnehmer beitragen, die in den vergangenen Wochen zur Arzt-Auskunft gekommen sind. Eine Investition in die Sicherheit Ihrer Daten.

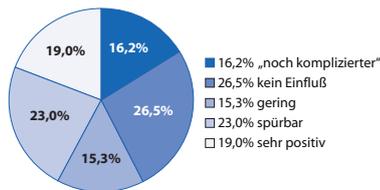


Stefan Winter, IT-Leiter der Stiftung Gesundheit

Zuwachs an Patientensicherheit Studie: QM in der ärztlichen Praxis 2009

Die niedergelassenen Heilberufler in Deutschland nutzen am häufigsten das Qualitätsmanagement-System QEP: 26,4 Prozent haben sich dafür entschieden, 24,1 Prozent verwenden das System ISO. Im Vorjahr hatte ISO die Nase vorn mit rund 32 Prozent vor QEP (25 Prozent).

Hat QM eine Wirkung auf Patientensicherheit?



57,2 Prozent sehen einen positiven Effekt von QM auf die Patientensicherheit.

Offener Umgang mit Fehlern

Nahezu alle der rund 1.000 Responder der Studie antworteten auf die Frage, ob und wie häufig Fehler („Critical Incidents“) in ihrer Praxis vorkommen. Rund ein Viertel (25,8 Prozent) gab an, dass bei ihnen so etwas nie passiere. 41,3 Prozent antworteten auf die Frage mit „einmal im Jahr“. Genau ein Drittel stellt einmal im Monat oder häufiger einen „Critical Incident“ fest.

Die GGMA Gesellschaft für Gesundheitsmarkt-Analyse GmbH hat die QM-Studie 2009 erhoben, im Auftrag der Stiftung Gesundheit und in Zusammenarbeit mit TÜV SÜD. Sie erscheint im zweiten Quartal 2009.

KV ist die wichtigste Informationsquelle

Verschoben hat sich zugleich, wer von den Ärzten als „wichtigste Informationsquelle“ in Sachen QM genannt wird. Die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) führten diese Aufzählung schon im Jahr 2008 mit gut einem Drittel an. Dieser Wert ist 2009 auf 42,2 Prozent hochgeschneit.

Die niedergelassenen Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychothe-

rapeuten wurden außerdem zur Fehlerhäufigkeit in der Praxis und möglichen Wirkungen von QM befragt.

Stiftung Gesundheit zertifiziert Ratgeber

Wortfindungsstörungen, Orientierungslosigkeit und manchmal werden sogar selbst Angehörige und gute Freunde nicht erkannt: Das sind die Folgen einer Demenz. Die Alzheimer-Krankheit ist die häufigste Demenzform. Die Stiftung Gesundheit hat den Ratgeber „Alzheimer – von Angehörigen zu Angehörigen“ zertifiziert. Das Buch vermittelt ein klares, dem aktuellen Wissensstand entsprechendes Bild von Demenzkranken. Angehörige können sich mit dem Ratgeber über die vielfältigen Facetten der Alzheimer-Erkrankung informieren.



An die Patienten selbst richtet sich die zertifizierte Broschüre „Blasenfunktionsstörungen bei Menschen mit Parkinson“. Das Gefühl, die Kontrolle über die Blase verloren zu haben, stellt eine erhebliche Beeinträchtigung der Lebensqualität dar. Die Broschüre liefert einen nützlichen Überblick zu diesem Thema.



Als dritten Ratgeber in diesem Quartal hat die Stiftung Gesundheit die Broschüre „Brustkrebs – Die Nummer 1 in Deinem Leben bist Du“ zertifiziert. Sie berücksichtigt alle Aspekte der bestehenden Leitlinien zu der Tumorerkrankung. Gleichzeitig vermittelt sie Patientinnen, dass es nicht um starre Therapiekonzepte geht, sondern dass jede Therapie individuell auf die Person angepasst werden muss.



Die Ratgeber sind über den klarigo-Verlag für Patientenkommunikation erhältlich. Kontakt per E-Mail: info@klarigo.eu



10. Deutscher Medizinrechtstag: Arzthaftpflicht im Ausland

Für viele Ärzte in den USA ist die Arzthaftpflichtversicherung mittlerweile zum Luxus geworden. Das gilt gerade für den invasiven Bereich. Von solchen Verhältnissen sind europäische Ärzte noch weit entfernt. Doch das Bild der verfügbaren Policen und Regelungen ist auch innerhalb der Europäischen Union sehr vielfältig. Das Spektrum reicht von fehlender Verbindlichkeit des Versicherungsumfangs bis hin zu komplizierten Fragen, welche Tätigkeiten überhaupt zulässig sind. Viele deutsche Ärzte lockt die Auslandstätigkeit, sei dies befristet, als Neubeginn

oder als Zusatzeinkommen am Wochenende. Sicherheit in Haftpflichtfällen ist für alle Ärzte im Ausland wichtig.

Vortrag Anfang September in Frankfurt

Auf dem 10. Deutschen Medizinrechtstag am 4. und 5. September in Frankfurt am Main referiert Günter Danner über die aktuelle Lage der Arzthaftpflicht im europäischen Ausland und ihre Einbettung in die bestehenden Systemdivergenzen.



Günter Danner,
Europavertretung
der deutschen
Sozialversicherung

Publizistik-Preis für Dr. Clemens Schiestl „Schaut mich ruhig an“ – brandverletzte Kinder

Der Publizistik-Preis 2009 der Stiftung Gesundheit geht an Dr. Clemens Schiestl vom Zentrum für brandverletzte Kinder des Kinderspitals Zürich. Mit dem mit 2.500 Euro dotierten Preis würdigt die Jury das Buch „Schaut mich ruhig an“, das sich dem Thema Brandverletzungen bei Kindern widmet.



Vereint ein breites Spektrum an Perspektiven: Preisträger Dr. Clemens Schiestl.

Ungewöhnliche Perspektiven

„Eine hervorragende Zusammenschau vieler, auch ungewöhnlicher Perspektiven zeichnet das Werk aus“, so die Jury. Ob Ärzte, Psychologen, Sozialarbeiter, Eltern oder Patienten – die Beteiligten schildern die zahlreichen

Aspekte des langen Genesungsprozesses aus ihrer Sicht. Das Spektrum reicht so von medizinisch fundierten Erläuterungen bis hin zu einfühlsamen Schilderungen der psychischen Folgen von Unfall, Rehabilitationszeit und bleibenden Narben. Und dies sowohl im Hinblick auf die Kinder selbst als auch ihre Familien.

Besondere Würdigung

Mit einer besonderen Würdigung bedachte die Jury die Broschüre „Aus Fehlern lernen“ des Aktionsbündnisses Patientensicherheit e.V.: „Sie zeigt die Alltäglichkeit der Genese vieler Fehler. Damit trägt die Publikation dazu bei, eine neue Fehlerkultur zu entwickeln, da ‚Fehler‘ von ‚Schuld‘ entkoppelt wird.“

MKI auf Rekordtief Psychologen im Hoch

Die Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychotherapeuten bewerten ihre wirtschaftliche Lage und die Perspektive für die kommenden sechs Monate schlechter als je zuvor. Dies ergibt der Medizinklimaindex (MKI) Frühjahr 2009 der Stiftung Gesundheit mit einem Wert von -36,7. Das bisherige Rekordtief stammt vom Frühjahr 2008 mit -23,9.

Die einzelnen Fachgruppen unterscheiden sich dabei extrem voneinander. Der MKI der niedergelassenen Ärzte liegt bei -47,2, der der Zahnärzte bei -29,8. Der MKI für die Psychologischen Psychotherapeuten hingegen ist mit 13,2 deutlich im positiven Bereich.

Praxistipp: So finden Patienten Sie bei Google

Durch Suchmaschinenoptimierung mit Ihrer Praxishomepage punkten

Fast 90 Prozent der Internetuser benutzen Suchmaschinen, um im Netz fündig zu werden. Nur wer es in der Ergebnisliste ganz nach oben schafft, wird auch wahrgenommen. Wie die Treffer sortiert werden, entscheiden allein die Suchmaschinenbetreiber.

Googles Kriterien sind geheim

Die Suchmaschine Google ist in Deutschland mit über 90 Prozent Marktanteil praktisch konkurrenzlos. Googles Suchergebnisse werden blitzschnell anhand von mehr als 150 Kriterien errechnet. Nur wenige davon sind bekannt. Die Idee liegt nahe, Webseiten so anzulegen, dass sie den bekannten Google-Kriterien so weit wie möglich entsprechen – und dadurch bessere Platzierungen erzielen. Dies

ist die Aufgabe von Suchmaschinenoptimierung (kurz: SEO).

Suchmaschinen lieben Texte

Das wichtigste Bewertungskriterium ist der Inhalt einer Homepage. Google durchkämmt Ihre Website nach allen Worten, die es dort finden kann. Schreiben Sie also viel Text auf Ihre Seiten – allein mit Ihren Kontaktdaten kann Google wenig anfangen.



Suchmaschinen-Experten für den Medizinmarkt finden sich unter www.medizin-seo.de

In den Texten sollten die Begriffe und Wortkombinationen vorkommen, nach denen Ihre Patienten suchen. Schreiben Sie über die Indikationen, die Sie behandeln, und die Methoden, die Sie anwenden. Aber Vorsicht: Übertreiben Sie es nicht. Wenn Google den Eindruck hat, einen arglistig mit

Schlagworten gespickten Text vorgelegt zu bekommen, wird die Homepage herabgestuft.

Links empfehlen Ihre Seite

Besonders wertvoll für den Status Ihrer Seite sind Links, die von anderen Webpages auf Ihren Auftritt verweisen. Google betrachtet Links als Empfehlungen. Nutzen Sie jede Möglichkeit, sich verlinken zu lassen. Dann wird Google auf Sie aufmerksam – und Patienten auf Ihre Homepage.

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)
Auflage: 75.000 Exemplare