



## Neue Aufregung um Online-Bewertungen Patienten-Zufriedenheit als Qualitätsindikator?

2007 sprossen Arzt-Bewertungsportale wie Pilze aus dem Boden. Nun hat der AOK-Arzt-Navigator die Diskussion erneut entfacht, unter welchen Voraussetzungen Arzt-Bewertungen valide Aussagen zur Patienten-Zufriedenheit werden.

Laut Studie der Techniker Krankenkasse sind 95 Prozent der Patienten mit ihren Ärzten zufrieden. Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei den Arzt-Empfehlungsportalen. Das Gros der Bewertungen ist positiv. Sie sind keine Online-Pranger für Ärzte geworden. 2007 gingen viele Portale an den Start, die heute teilweise schon wieder verschwunden sind. Jetzt sind Online-Bewertungsportale wieder „in“, unter anderem, weil die AOK mit der Weißen Liste ihren Arzt-Navigator startet. Dabei greift die AOK auf das Ärzteverzeichnis der Stiftung Gesundheit zu.



*Lob oder Tadel? Was Ärzte tun können, wenn sie sich ungerecht bewertet fühlen, lesen Sie auf Seite 4.*

### Kommentare einzeln kontrolliert

In der Arztsuche unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) hat die Stiftung Gesundheit Inhalte verschiedener Portale zusammengestellt. Die Portale, die am sogenannten Empfehlungspool teilneh-

men, müssen hohen Anforderungen an Datenschutz und Qualitätskontrolle genügen. Das sind unter anderem Top-med.de, Apotheken-Umschau.de und DeutscheBKK.de. Diese informieren Ärzte über jede Bewertung. Alle Freitext-Kommentare prüfen Mitarbeiter, bevor sie sie online stellen oder verwerfen, etwa wenn die Kommentare beleidigend sind.

### Dissens um Freitext

Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit, sagt: „Die Freitext-Kommentare haben zwei Seiten: Sie bedeuten einen hohen Aufwand bei der Kontrolle, zugleich charakterisieren sie

aber, welch' Geistes Kind der Bewertende ist.“ Ob sich Patienten-Bewertungen eignen, die Qualität der Ärzte darzustellen, bedarf, so Müller, weiterer Forschung. Doch sie zeigen, bei wem Patienten zufrieden sind.



*Dr. Stefan Etgeton,  
Leiter des Fachbereichs  
Gesundheit und Ernährung  
des Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.*

### Faire Beurteilung

Qualitätstransparenz ist ein zentrales Anliegen der Verbraucher im Gesundheitswesen. Dabei spielt die Bewertung durch Patienten erfahrungsgemäß eine zentrale Rolle. Ihnen nützt weder Ärzte-Bashing noch ein Ärztepranger, sondern es geht um eine faire Beurteilung. Daher sollten solche Portale auf Freitexte verzichten, um Schmähkritik auszuschließen. Wichtig ist, dass die Bereiche ärztlichen Handelns bewertet werden, die von Patienten auch beurteilt werden können: Service, Kommunikation, Behandlung. Grundlage sollte ein nach wissenschaftlichen Kriterien entwickelter Fragebogen sein, damit die Ergebnisse vergleichbar dargestellt werden können. Die Veröffentlichung sollte erst erfolgen, wenn eine angemessene Anzahl von Bewertungen vorliegt. Natürlich ist der Datenschutz von besonderer Bedeutung. Unter diesen Bedingungen aber können Arztbewertungsportale eine wirkliche Entscheidungshilfe für Patienten darstellen.

### Themen in dieser Ausgabe:

- **Erstes Ergebnis der Studie zu QM und Patientensicherheit 2010**  
Ärzte erhalten einmal im Jahr Behandlungsfehler-Vorwürfe
- **Praxistipp: Erfolgreiches Beschwerdemanagement**  
Beschwerden als Chance für Veränderungen sehen

## Alte UPD – neue UPD

### Das Projekt „Unabhängige Patientenberatung“ läuft aus

Patienten mehr Orientierung im Gesundheitssystem zu bieten – mit diesem Ziel wurden im Jahr 2000 die Krankenkassen verpflichtet, Patientenberatung zu finanzieren. Nach Paragraph 65b des fünften Sozialgesetzbuchs müssen die Spitzenverbände der Krankenkassen dafür jährlich rund 5,1 Millionen Euro zahlen.

#### Patientenberatung aus einer Hand

Bis 2004 wurden 30 kleinere Projekte gefördert und erprobt. Doch die Testphase offenbarte Defizite, etwa bei der flächendeckenden Beratung. Daher schrieben die Spitzenverbände der Krankenkassen ein zentrales Projekt aus: Den Zuschlag bekam die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD). Die bietet Patienten Beratungen in allen Fragen des Gesundheitswesens.



„Patienten brauchen Informationen von unabhängiger Stelle“, sagt UPD-Geschäftsführerin Astrid Burkhardt.

„Der Bedarf der Ratsuchenden, sich über das Gespräch mit dem Arzt oder der Krankenkasse hinaus zu informieren, ist spürbar groß“, sagt UPD-Geschäftsführerin Astrid Burkhardt. Die UPD entlaste zudem Ärzte. Sie sparten Zeit, wenn die Patienten gut informiert

in die Sprechstunde kommen. Auch bei der Suche des passenden Arztes unterstützt die UPD die Patienten: Sie hat die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit in ihre Website integriert.

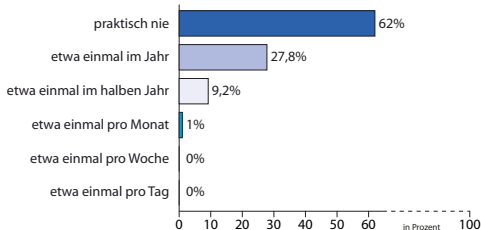
#### Gute Vernetzung unabdingbar

Ende 2010 läuft der Förderzeitraum der UPD aus. Noch ist offen, ob, wie und von wem solch ein Projekt danach finanziert wird. „Wie auch immer eine ‚neue UPD‘ aussehen wird“, sagt Burkhardt, „es ist unabdingbar, dass sie auch weiterhin mit allen Playern des Gesundheitswesens gut vernetzt ist, ohne dass dies die Unabhängigkeit in der Beratung beeinflusst.“

Die UPD bietet kostenlose Beratung unter 0800 / 0 11 77 22 oder im Internet [www.unabhaengige-patientenberatung.de](http://www.unabhaengige-patientenberatung.de)

## Patienten werfen Ärzten einmal pro Jahr Behandlungsfehler vor Studie zu Qualitätsmanagement und Patientensicherheit

#### Wie häufig erleben Sie (gerechtfertigte oder ungerechtfertigte) Behandlungsfehler-Vorwürfe?



Behandlungsfehler-Vorwürfe sind nicht an der Tagesordnung, aber jederzeit möglich. Nach Erfahrungen der AOK Schleswig-Holstein liegt bei rund jedem fünften Vorwurf tatsächlich ein Behandlungsfehler vor.

Eine emotionale Ausnahmesituation für Patienten wie auch für Ärzte: Behandlungsfehler-Vorwürfe – seien Sie gerechtfertigt oder ungerechtfertigt. Rund 40 Prozent der niedergelassenen Ärzte sehen sich etwa einmal im Jahr einem solch schweren Vor-

wurf ausgesetzt. Das berichtet das Team um Prof. Dr. Dr. Konrad Obermann, das derzeit mit der Analyse der Ergebnisse der Studie zu Qualitätsmanagement und Patientensicherheit befasst ist. Die Auswertung der repräsentativen Studie unter niedergelassenen Ärzten erscheint voraussichtlich im 3. Quartal 2010 unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Forschung“.

#### Tipps zum Verhalten bei Behandlungsfehler-Vorwürfen

- Reden Sie mit dem Patienten. Vielen geht es gar nicht ums Geld.
- Lesen Sie vor dem Gespräch noch einmal die Patientenakte.
- Erstellen Sie ein Gedächtnisprotokoll, um die Behandlung einfacher zu rekapitulieren.

- Lassen Sie zuerst den Patienten seine Sicht schildern. Hören Sie zu und zeigen Sie damit, dass Sie den Patienten ernst nehmen. Erläutern Sie erst danach Ihre Sicht.
- Bleiben Sie stets ruhig und sachlich.
- Zeigen Sie Mitgefühl, auch wenn es nicht Ihr Fehler war.
- Bei Schimpftiraden: Fragen Sie, was der Patient von Ihnen erwartet.
- Bei Beleidigungen: Brechen Sie das Gespräch ab und bieten Sie ggf. einen neuen Gesprächstermin an.
- Informieren Sie den Patienten über weitere Beratungsmöglichkeiten wie Schlichtungsstellen oder die UPD.
- Benachrichtigen Sie Ihre Berufshaftpflichtversicherung.

Diese Tipps stammen aus dem juristischen Ratgeber für Ärzte „Recht in der Praxis“. [www.ratgeberverlag.de](http://www.ratgeberverlag.de)

## Medizinrecht: Kostenloser Info-Service Neu für Mitglieder des Homöopathie-Berufsverbands



Ob Patienten Ärzten Fehler vorwerfen, bei arbeitsrechtlichem Stress, Abrechnungsfragen oder wenn die Gemeinschaftspraxis Sorgen macht – bei einem Medizinrechtsanwalt bzw. Arbeitsrechtler erhalten die Mitglieder des Deutschen Zentralvereins Homöopathischer Ärzte (DZVhÄ) dazu eine erste Einschätzung. Und das kostenlos und in Wohnortnähe. Dafür vergibt der DZVhÄ einen Beratungsschein pro Fall.

### 200 Vertrauensanwälte bundesweit

Hinter dem Service steht eine Kooperation mit dem Medizinrechts-Bera-

tungsnetz des Medizinrechtsanwälte e.V., Lübeck. Dieses steht Ärzten wie auch Patienten bundesweit mit rund 200 Vertrauensanwälten für ein kostenloses Orientierungsgespräch zur Verfügung – und das mittlerweile seit über zehn Jahren.

### Einschätzung der Erfolgsaussichten

„In dem Orientierungsgespräch klärt der Anwalt Grundsatzfragen und das ganz ohne Rechnung“, sagt Cornelia Bajic, zweite Vorsitzende des DZVhÄ. „Zum Beispiel: Was kann ich überhaupt tun? Wie lange könnte ein Prozess dauern? Was würde er kosten? Wie stehen die Erfolgsaussichten? Mit dieser Vorab-Orientierung gerüstet können Ärzte dann in Ruhe und fundiert über ihr weiteres Vorgehen entscheiden.“

*Beratungsscheine können Sie unter [www.medizinrechts-beratungszentrum.de](http://www.medizinrechts-beratungszentrum.de) anfordern oder unter 0800 / 0 73 24 83.*

## Neu: Beratungsschein online anfordern

Die Website [www.medizinrechts-beratungszentrum.de](http://www.medizinrechts-beratungszentrum.de) hat ein neues Design. Zudem gibt es einen neuen Service: Patienten wie auch Ärzte können online einen Beratungsschein anfordern. Diesen erhalten sie dann nach wenigen Tagen mit der Post zugeschickt.

### Kooperation mit dem BMAS

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) hat ebenfalls das Online-Anforderungsmodul auf seinem Portal für Menschen mit Behinderungen ([www.einfach-teilhabe.de](http://www.einfach-teilhabe.de)) eingebunden. „So ermöglicht es nun z. B. auch Gehörlosen, denen die Telefonhotline nicht dient, einen Beratungsschein anzufordern“, sagt Dr. Britta Specht, Vorsitzende des Medizinrechtsanwälte e.V. „Damit sind wir beim Thema Barrierefreiheit ein ganzes Stück weiter.“



## Rechtstipp: Aufklärung über Behandlungsalternativen dokumentieren

Wenn es Behandlungsalternativen mit vergleichbaren Erfolgsaussichten aber unterschiedlichen Risiken gibt, müssen Ärzte ihre Patienten hierüber aufklären. Leisten sie das nicht, liegt keine wirksame Einwilligung der Patienten in den Eingriff vor. Damit kommt grundsätzlich die Haftung des Arztes für den Eingriff und dessen Folgen in Betracht.

### Beweislast bei den Ärzten

Die Beweislast darüber, dass die Patienten aufgeklärt wurden, liegt bei den Ärzten. Sie sollten daher frühzeitig, schon bei den ersten

Patientengesprächen, die Beratung über Behandlungsalternativen sorgfältig in den Behandlungsunterlagen dokumentieren. In der Praxis halten sich Ärzte hierbei meist sehr knapp, anders als bei der häufig in vorgefertigten Bögen dokumentierten Risikoauflärung für operative Eingriffe.

### Juristischer Vortrag zum Thema

Rechtsanwalt Matthias Hein aus Leipzig referiert auf dem 11. Deutschen Medizinrechtstag in Göttingen zum Thema „Anforderung an die Dokumentation aus juristischer Sicht“.

## 11. Deutscher Medizinrechtstag

am 17. und 18.09.2010  
in Göttingen

### Medizin in der Zwangsjacke

Dokumentation  
Regelleistungsvolumina  
Haftung

Mehr Informationen, das Programm  
sowie Anmeldeunterlagen unter  
[www.medizinrechts-beratungszentrum.de](http://www.medizinrechts-beratungszentrum.de)

## Umgang mit Arzt-Bewertungsportalen Wie kann ich mich gegen Beleidigungen wehren?

„Motzige Sprechstundenhilfen, grober, verständnisloser bis unfreundlicher Arzt.“ So schreibt ein User über einen Gynäkologe aus Hennef im Online-Bewertungsportal „Sanego“. Den Kommentar, unfreundlich gewesen zu sein, müssen Ärzte hinnehmen, denn das gilt noch als Meinungsfreiheit. Beleidigen lassen müssen sie sich jedoch nicht.



2007 (AZ: VI ZR 101/06) berufen. Den Betreiber des Portals findet man im Impressum der jeweiligen Website.

### Nur wahre Behauptungen geschützt

Bei Tatsachenbehauptungen kommt es darauf an, ob die Aussagen wahr oder falsch sind. Schreibt ein Patient über eine Praxis, die Geräte seien veraltet, muss der Betreiber den Eintrag nur dann entfernen, wenn es nicht stimmt.

### Portale konstruktiv nutzen

Ärzte können Bewertungsportale zudem konstruktiv nutzen, indem sie zufriedene Patienten darauf aufmerksam machen. Vorher sollten sie allerdings überprüfen, dass es sich auch um ein seriöses Portal handelt. Anbieter, die Ärzte von sich aus über Bewertungen informieren, erfüllen zumindest die datenschutzrechtlichen Anforderungen.

### Ehrverletzende Aussagen

#### fallen nicht unter Meinungsfreiheit

Bei ehrverletzenden Aussagen wie „Der Arzt ist ein Idiot“ können Mediziner dagegen vorgehen. Sie sollten in solchen Fällen den Betreiber des Portals informieren und verlangen, dass der Eintrag gelöscht wird. Dabei können sich Betroffene auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27. März

## Tipps für Ärztinnen in Führungspositionen

Bei den berufstätigen Ärzten machen Frauen bis 39 Jahre einen Anteil von fast 50 Prozent aus. Trotzdem ist die Zahl der Ärztinnen in Führungspositionen verschwindend gering. Doch das soll sich nach Einschätzung vieler Meinungsbildner bald ändern. Ziel dieses Buches ist es, angehenden Chef- und Oberärztinnen ein Rüstzeug mit auf den Weg zu geben, mit dem sie sich erfolgreich in der männerdominierten Führungsriege behaupten können. Ärztinnen erhalten Tipps, wie sie ihre Führungsqualitäten im Berufsalltag umsetzen und gängige Fehler vermeiden können. Dabei sollen auch Erfahrungsberichte von anderen Ärztinnen helfen.



*Führungshandbuch für Ärztinnen, Ley, Kaczmarczyk, Springer Medizin, ISBN 978-3-642-03975-1, 39,95 Euro*

## Praxistipp: Erfolgreiches Beschwerdemanagement Imageverlust durch unzufriedene Patienten vorbeugen

Nur rund ein Drittel aller unzufriedenen Patienten beschwert sich auch tatsächlich. Die häufigsten Gründe sind dann: lange Wartezeiten, kein zeitnaher Termin, zu wenig Aufmerksamkeit des Arztes, Wunschverordnung nicht erhalten, Kasse zahlt nicht, falsche oder mutmaßlich zu hohe Rechnung ausgestellt. Wird dafür gesorgt, dass die bemängelte Leistung schnell, freundlich und kompetent zur Zufriedenheit korrigiert wird, ist der eigentliche Grund schnell vergessen. Häufig überwiegt dann das positive Bild vom guten Service.

**Tipps:** Stellen Sie einen Kummerkasten auf, damit Patienten rechtzeitig auf Probleme hinweisen können, bevor es zu einer Beschwerde kommt.

### Richtig mit Beschwerden umgehen

- Reklamationen ernst nehmen
- für Diskretion sorgen
- aktiv zuhören und ausreden lassen
- Verständnis zeigen und nachfragen
- Anlass dokumentieren
- bedanken und Lösung vorschlagen
- Gespräch vertagen, wenn kein Zugang zum Patienten gefunden wird

Sehen Sie in Beschwerden eine Chance, bestehende Defizite in der Praxis aufzudecken, die in der Betriebsblindheit manchmal gar nicht mehr wahrgenommen werden. So können Sie Ihre Leistungen und den Service in Ihrer Praxis noch weiter optimieren – für noch mehr zufriedene Patienten.

*Beschwerden sind Chefsache und die sollten Sie ernst nehmen. Zufriedene Patienten empfehlen ihren Arzt dreimal weiter. Unzufriedene Patienten teilen ihre negative Erfahrung jedoch zehn anderen mit. Fatal in Zeiten, in denen jede Praxis ihre Patienten binden muss.*

### 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)