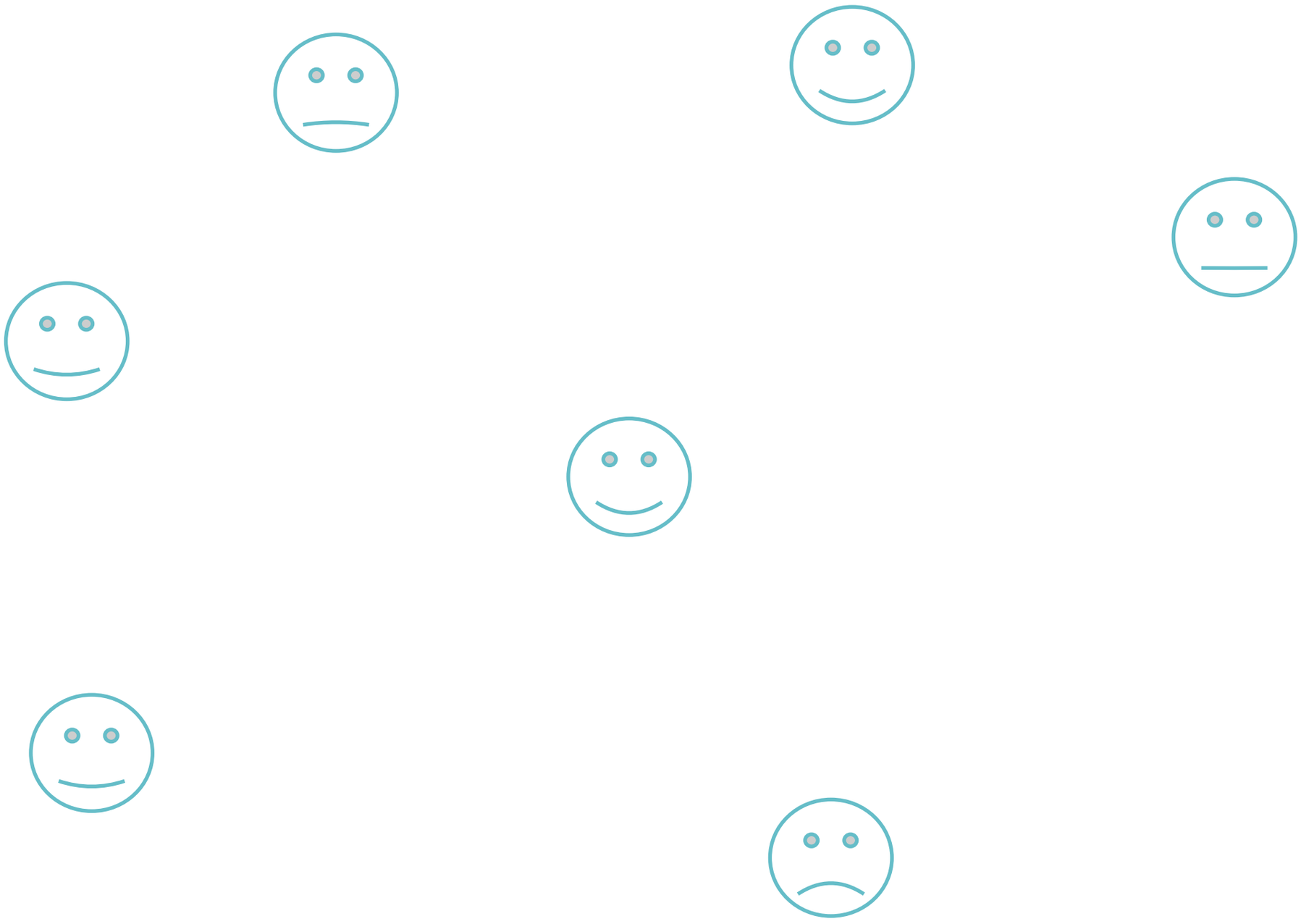
Dr. med. Christina Czeschik
Serapion
www.serapion.de

Arztbewertungen im Netz

Was Sie bei der Internetrecherche wissen sollten

Brustkrebs & Genitalkrebs Informationstag
Karlsruhe, 21.04.2018

Patientin & Patient



Was ist ein Patient?

Was ist ein Patient?

patiens (lat.) = erduldend, erleidend

Quelle: http://www.ancient-origins.net/ancient-technology/brain-surgery-ancient-times-00869

Patient Empowerment

Von passiv zu aktiv

Patient Empowerment

Empowerment = **Befähigung**,

- mit Herausforderungen **selbstständig** umzugehen und
- am Behandlungs- und Heilungsprozess **aktiv** teilzuhaben.

Gegensatz zur traditionellen, direktiven Arzt-Patienten-Beziehung.

("Gesundheit 2.0", Belliger und Krieger, 2014, S. 21)

e-Patient-Bewegung

"e-Patients – How they can help us heal health care"

(White Paper über
Patient Empowerment)

Initiator:
Dr. Tom Ferguson
† 2006
www.doctom.com

Quelle: http://participatorymedicine.org/e-Patient_White_Paper_with_Afterword.pdf

e-Patient-Bewegung

e =

electronic

empowered

enabled

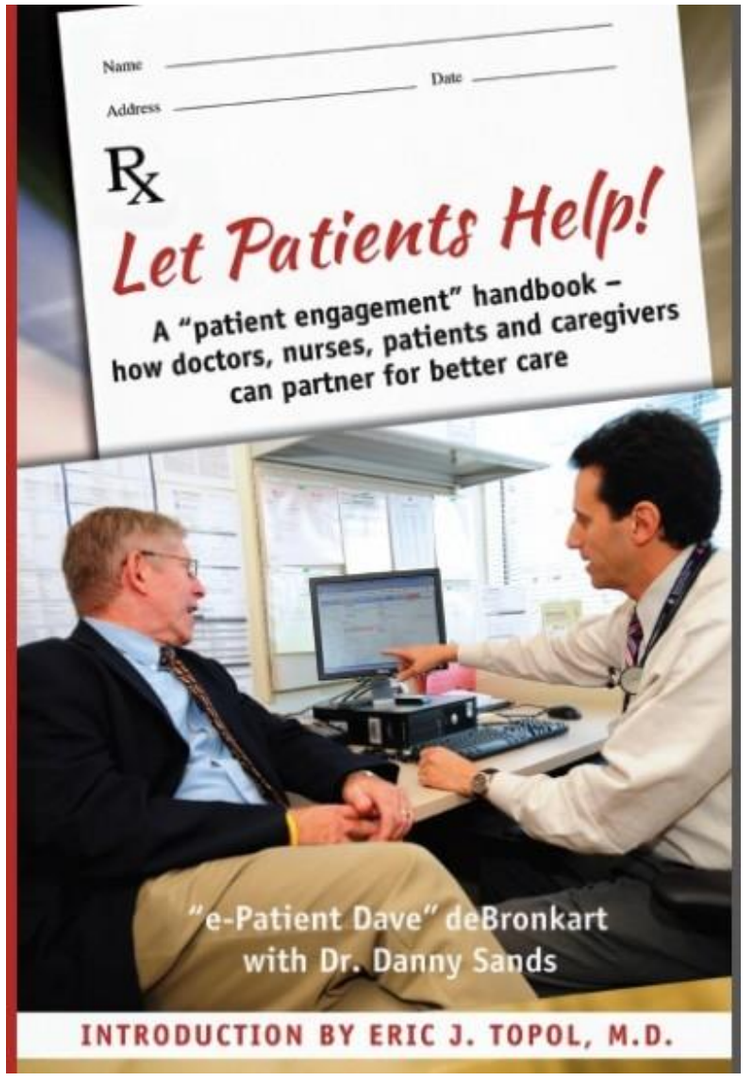
equipped

expert

Initiator:
Dr. Tom Ferguson
† 2006
www.doctom.com

e-Patient-Bewegung

"e-Patient" Dave DeBronkart



Quelle: http://www.epatientdave.com/let-patients-help/

e-Patient-Bewegung

Forderungen der e-Patient-Bewegung:

- "Gebt mir meine verdammten Daten!"
- "Lasst Patienten mithelfen, die Welt nach Informationen zu durchforsten!"
- "Lasst Patienten bei Qualität und Sicherheit mithelfen!"

… und andere.

e-Patient-Bewegung

e =

electronic

empowered

enabled

equipped

expert

Bewertungen im Netz

Transparenz vs. verstecke Interessen

Bewertungen im Netz

Zur Zeit über 10 aktive Arztbewertungsportale im Netz

Jameda – www.jameda.de
Sanego – www.sanego.de
DocInsider – www.docinsider.de
Ärzte.de (früher Imedo) – www.aerzte.de
ArztAuskunft – www.arzt-auskunft.de
Weiße Liste – www.weisse-liste.de
Qimeda – www.qimeda.de
Cylex-Arztsuche – web2.cylex.de

Und, und, und.

Bewertungen im Netz

Speziell für Kliniken:

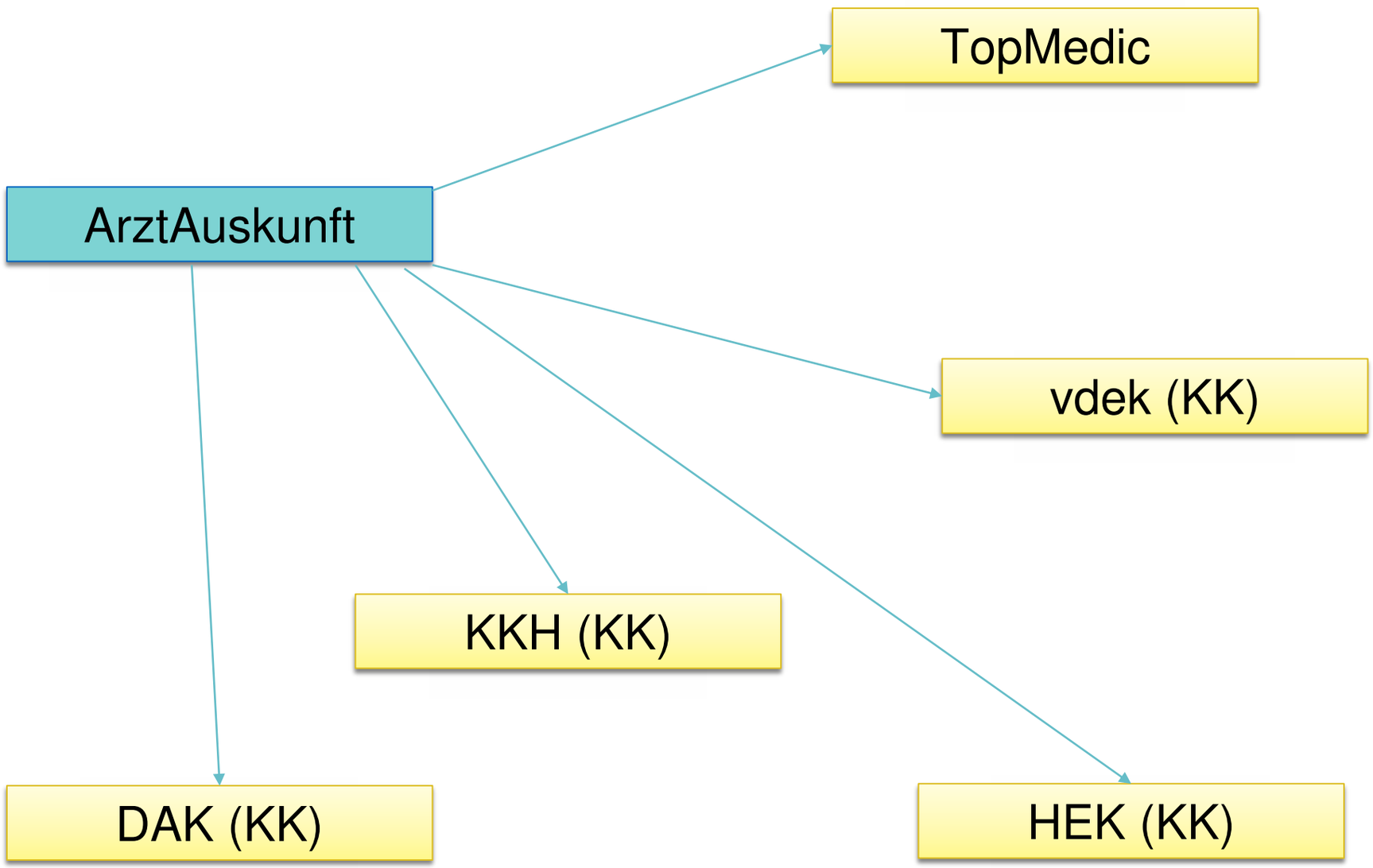
Klinikbewertungen.de – www.klinikbewertungen.de

Kliniken auch auf:

ArztAuskunft – www.arzt-auskunft.de
Weiße Liste – www.weisse-liste.de

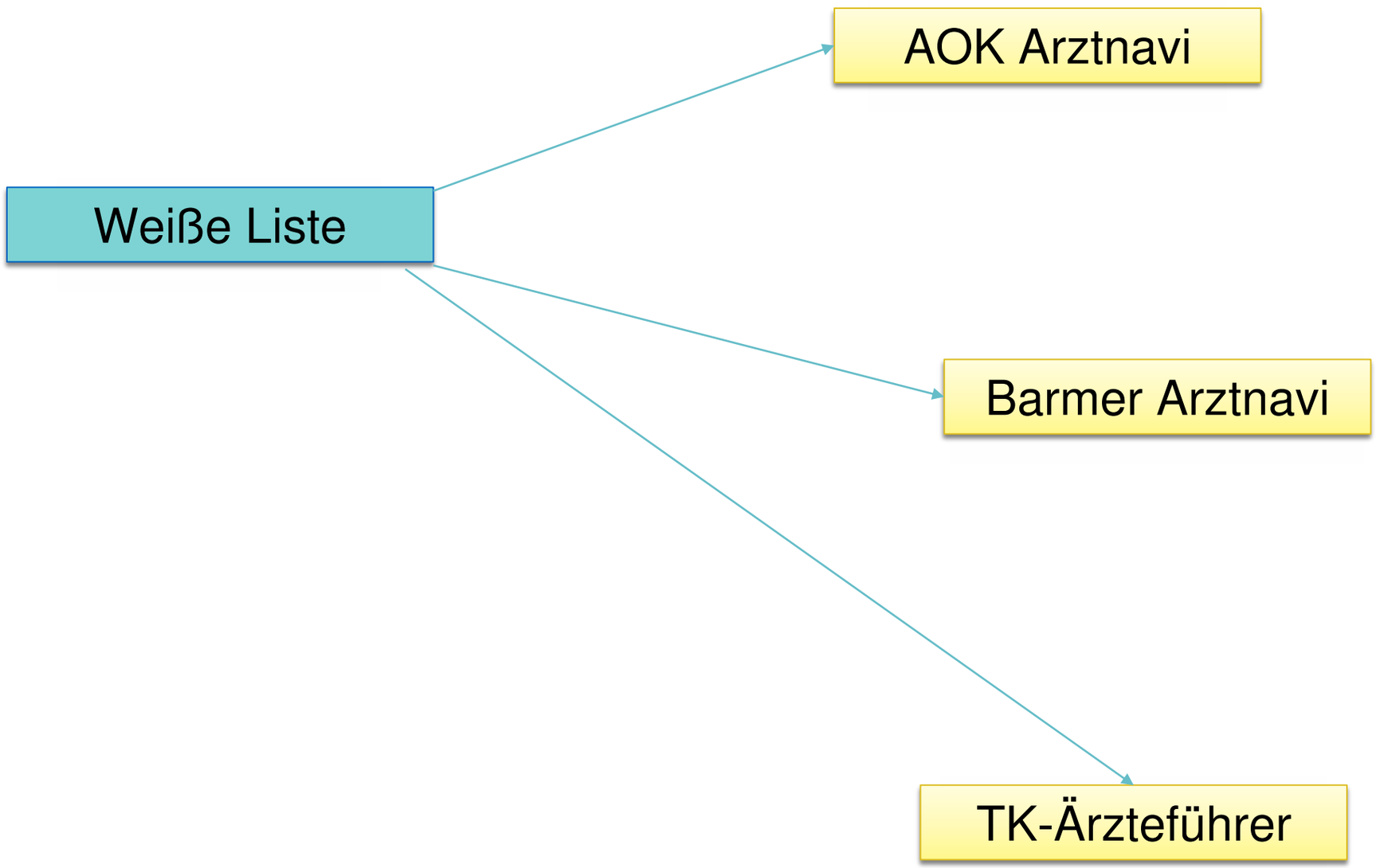
Bewertungen im Netz

Nicht alle erheben eigene Daten.



Bewertungen im Netz

Nicht alle erheben eigene Daten.



Bewertungen im Netz

Bewertungsportale

kommerziell

- Jameda
- Sanego
- DocInsider
- Ärzte.de
- …

nicht kommerziell

- Weiße Liste
- ArztAuskunft

Bewertungsportale

kommerziell

- Jameda
- Sanego
- DocInsider
- Ärzte.de
- …

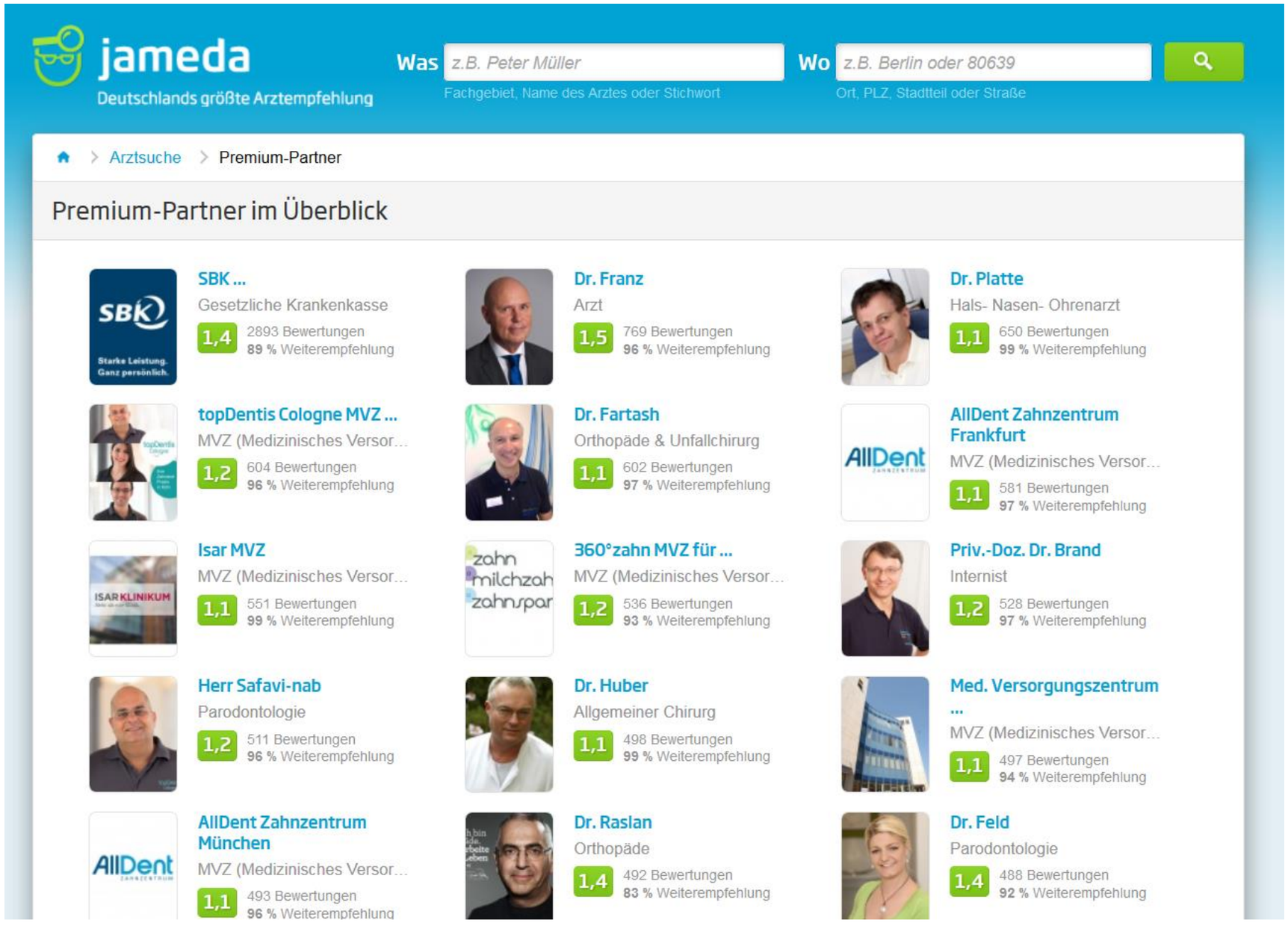
Geschäftsmodell

ÄrztInnen zahlen für diverse Dienstleistungen.

Hauptsächlich:
- Einrichtung von Premium-Profilen

Jameda (Burda Digital GmbH)

"Unsere Kunden:"



Jameda (Burda Digital GmbH)

jameda
Deutschlands größte Arztempfehlung

Sie haben Fragen?
089 - 2000 185 44 (Mo

Sie möchten besser im Internet gefunden werden?

- Informieren Sie Patienten ausführlich über Ihre Praxis mit Fotos und Leistungsbeschreibungen
- Werden Sie mit Ihrem jameda-Profil bei Google auf Seite 1 gelistet - wie 95 % unserer Premium-Kunden
- Zeigen Sie Expertise und verfassen Sie Artikel für den Experten-Ratgeber

Mehr über die Premium-Pakete

Sie möchten Termine online vergeben?

- Sie begeistern Ihre Patienten mit einer modernen, flexiblen Terminvergabe
- Sie vergeben Ihre Termine dort, wo die meisten Patienten sind - auf jameda
- Ihre Mitarbeiter telefonieren weniger und haben mehr Zeit für Ihre Patienten

Mehr über die Online-Terminlösung

Jameda (Burda Digital GmbH)

Auswahl Ihres Premium-Pakets

Wählen Sie jetzt Ihr gewünschtes Paket und profitieren Sie von vielen Vorteilen.

Bitte beachten Sie: Ein Premium-Paket hat keinen Einfluss auf Ihre Bewertungen oder auf die Position Ihres Profils in der jameda Ärzteliste.

		beliebtestes Produkt	
Basis-Zugang	Premium-Paket Silber 59,- € pro Mon.	Premium-Paket Gold 69,- € pro Mon.	Premium-Paket Platin 139,- € pro Mon.
	Gut für Ihre Darstellung auf jameda!	**Sehr gut** auch für Ihre Position bei Google!	**Perfekt** für Spezialisten und Fachexperten!
Basis-Funktionen			
Persönliche Daten ändern	●	●	●	●
Bei Bewertungen benachrichtigt werden & kommentieren	●	●	●	●
Termine direkt über jameda erhalten (Beispiel)	●	●	●	●
Neu: Leistungsübersicht im Profil darstellen (Beispiel)	begrenzt	begrenzt	begrenzt	●
Besondere Darstellung auf jameda.de				
Persönliches Portrait hinterlegen		●	●	●
Individuelle Inhalte und Bilder im Profil hinterlegen		begrenzt	●	●
Eigene Praxis-Homepage hinterlegen			●	●
Artikel im Experten-Ratgeber publizieren			begrenzt	●
Für Fachgebiete auffälliger dargestellt werden (Beispiel)			optional	optional
Für spezielle Suchbegriffe auffälliger erscheinen (Beispiel)				●
Auffällig auf jameda-Startseite dargestellt werden				●
Eigene Videos im Profil darstellen				●

Bewertungen im Netz

Problem:

Wie kann man als Nicht-Mediziner die Qualität medizinischer Leistungen beurteilen?

(Oft auch für Mediziner nicht einfach.)

Bewertungen im Netz

Problem:

Wie kann man <u>überhaupt</u> die Qualität medizinischer Leistungen beurteilen?

Bewertungen im Netz

Qualität:

- **Strukturqualität**
- **Prozessqualität**
- **Ergebnisqualität**

Bewertungen im Netz

Qualität:

- **Strukturqualität**

Gibt es ausreichend Einbett- und Zweibettzimmer?

Entsprechen die OP-Säle hygienischen Anforderungen?

Sind die Badezimmer barrierefrei?

Bewertungen im Netz

Qualität:

- **Strukturqualität**

Gibt es ausreichend Einbett- und Zweibettzimmer?

Entsprechen die OP-Säle hygienischen Anforderungen?

Sind die Badezimmer barrierefrei?

Beurteilbar? ☑

Bewertungen im Netz

Qualität:

- **Prozessqualität**

Werden pro Jahr eine bestimmte Anzahl an OPs durchgeführt?

Ist genug ärztliches und pflegerisches Personal für jeden Dienst eingeteilt?

Gibt es ein Risikomanagement und ein CIRS?

Werden Leitlinien zur Diagnose und Therapie befolgt?

Beurteilbar?

Bewertungen im Netz

Qualität:

- **Ergebnisqualität**

Wie viele Patientinnen haben postoperative Wundinfekte?

Wie lange überleben Patientinnen nach einer bestimmten Therapie?

Wie viele Patientinnen haben vermeidbare Nebenwirkungen?

Bewertungen im Netz

Qualität:

- **Ergebnisqualität – Einflussfaktoren z.B.**

Verschreiben ÄrztInnen im Einzelfall die bestmöglichen Medikamente?

Hat der/die OperateurIn "ein Händchen"?

Hat die Patientin in der Visite das Gefühl, genug Zeit für Fragen zu haben?

Beurteilbar?

Bewertungen im Netz

Gute **Ergebnisqualität**:

Die Patientin wird gesund oder ihr Leiden wird gelindert (mindestens so sehr wie beim individuellen Krankheitsbild zu erwarten).

Bewertungen im Netz

Beispiel:

Im Waldklinikum versterben nach einer bestimmten Therapie mehr Patientinnen als im Rheinklinikum während des stationären Aufenthalts.

(Fiktive Krankenhäuser.)

Bewertungen im Netz

Mögliche Gründe:

- Die Behandlung wird im Waldklinikum weniger sorgfältig oder weniger leitliniengerecht durchgeführt.

Bewertungen im Netz

Mögliche Gründe:

- Die Behandlung wird im Waldklinikum weniger sorgfältig oder weniger leitliniengerecht durchgeführt.

- Schwer betroffene Patientinnen werden von HausärztInnen häufiger in das Waldklinikum als in das Rheinklinikum geschickt.

Bewertungen im Netz

Mögliche Gründe:

- Die Behandlung wird im Waldklinikum weniger sorgfältig oder weniger leitliniengerecht durchgeführt.

- Schwer betroffene Patientinnen werden von HausärztInnen häufiger in das Waldklinikum als in das Rheinklinikum geschickt.

- Fälle mit negativem Ausgang werden im Rheinklinikum schlechter nachverfolgt und dokumentiert.

Bewertungen im Netz

Mögliche Gründe:

- Die Behandlung wird im Waldklinikum weniger sorgfältig oder weniger leitliniengerecht durchgeführt.

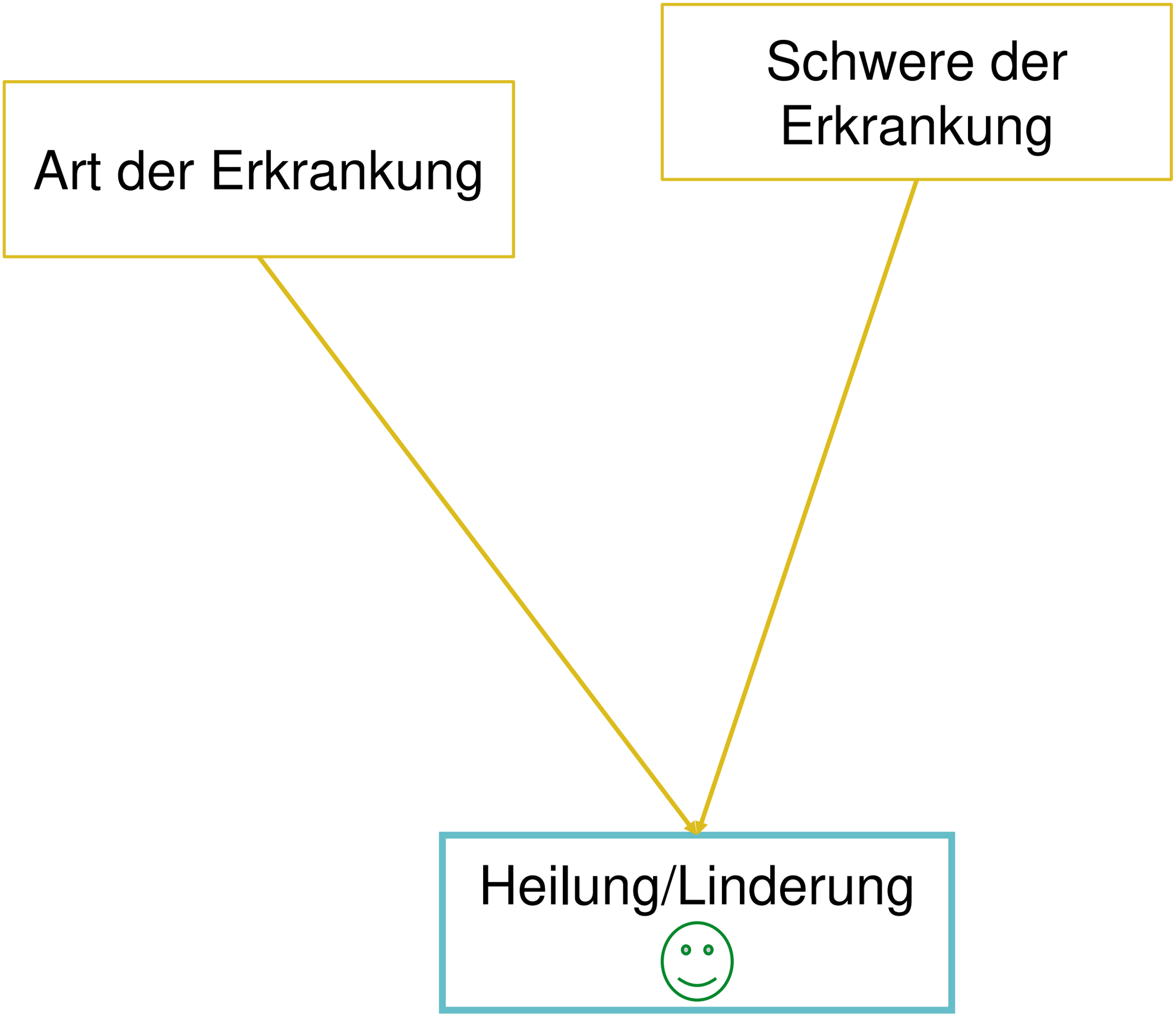
- Schwer betroffene Patientinnen werden von HausärztInnen häufiger in das Waldklinikum als in das Rheinklinikum geschickt.

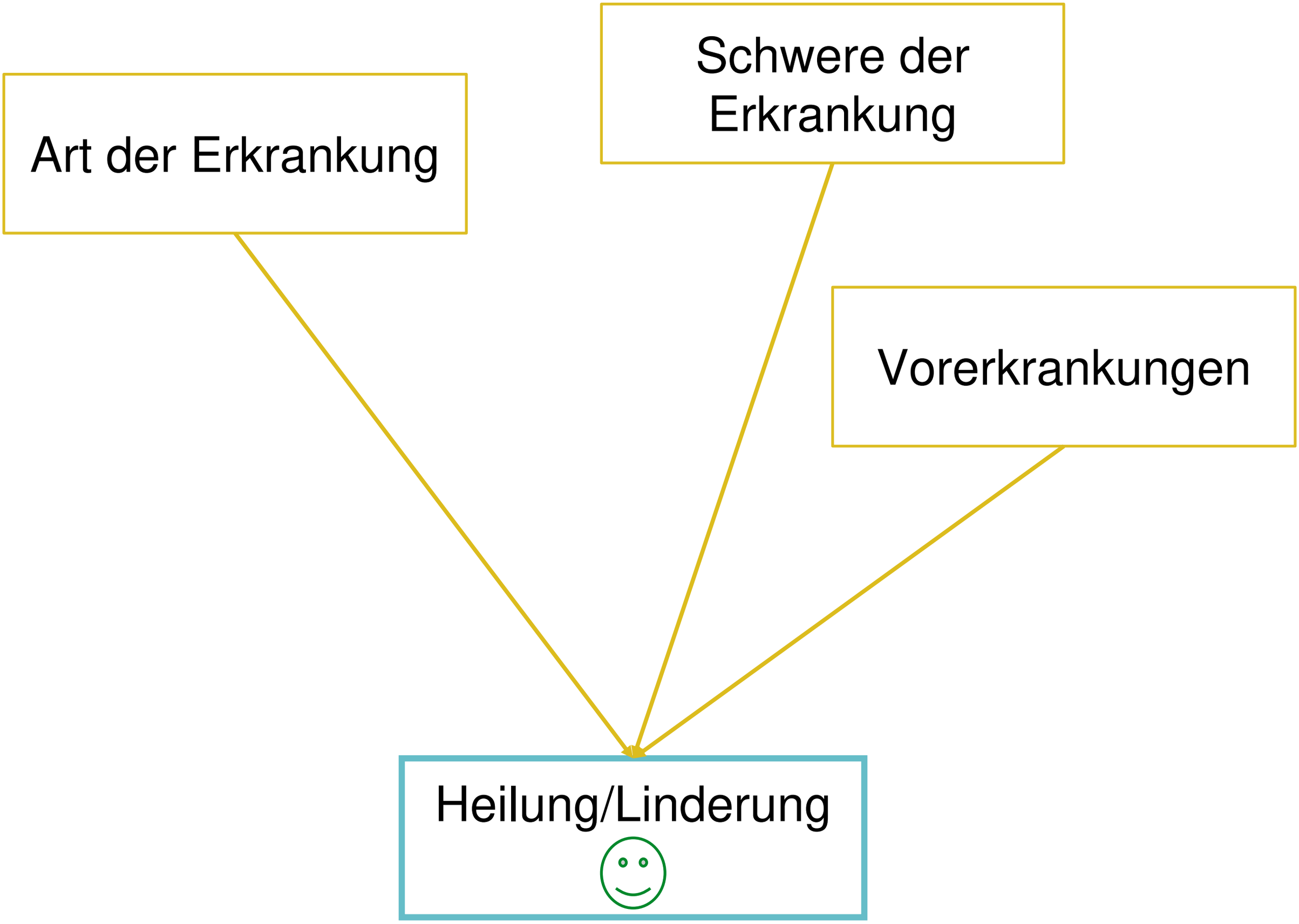
- Fälle mit negativem Ausgang werden im Rheinklinikum schlechter nachverfolgt und dokumentiert.

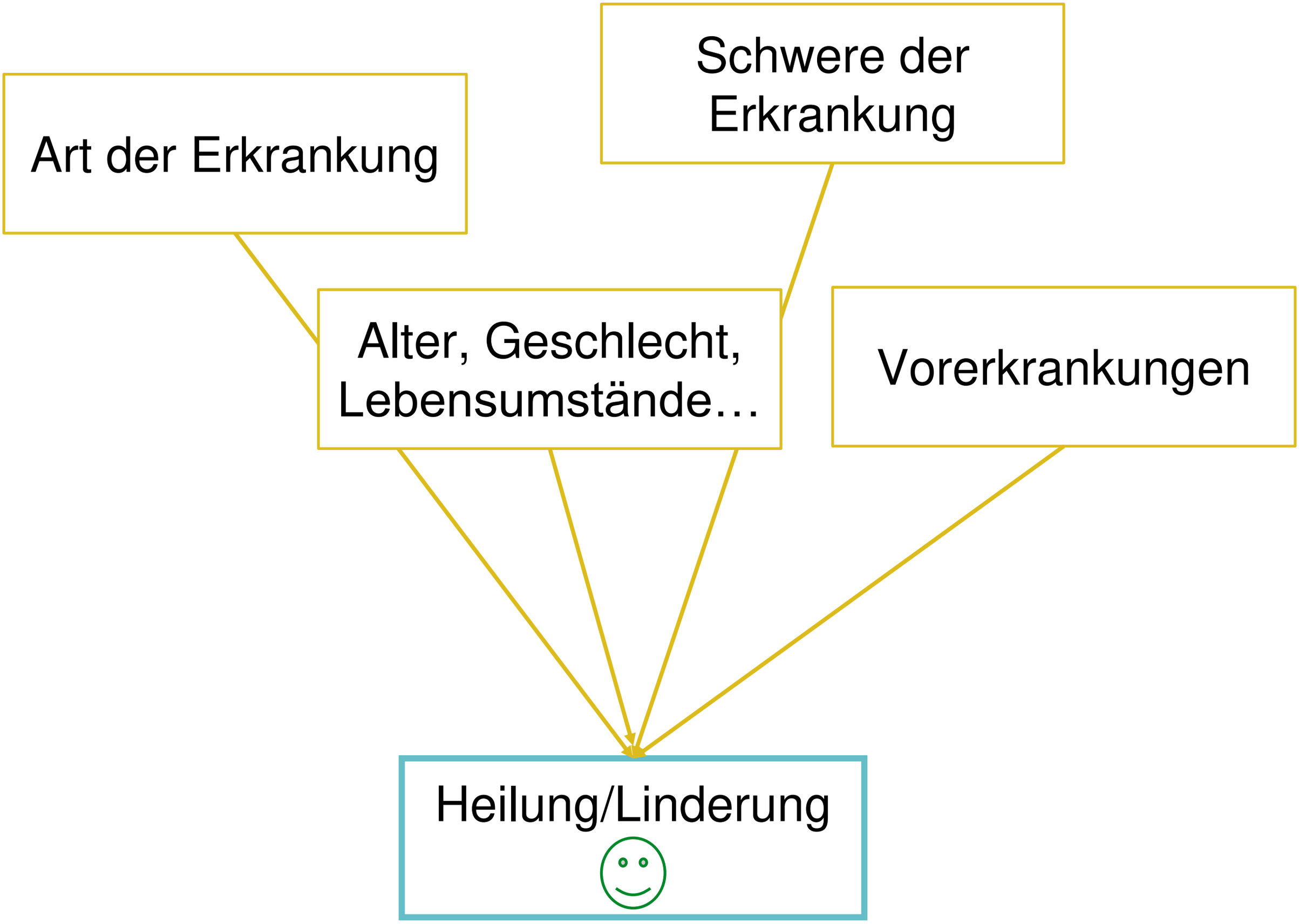
- Im Rheinklinikum werden Patientinnen eher entlassen, so dass weniger Todesfälle auf Station passieren.

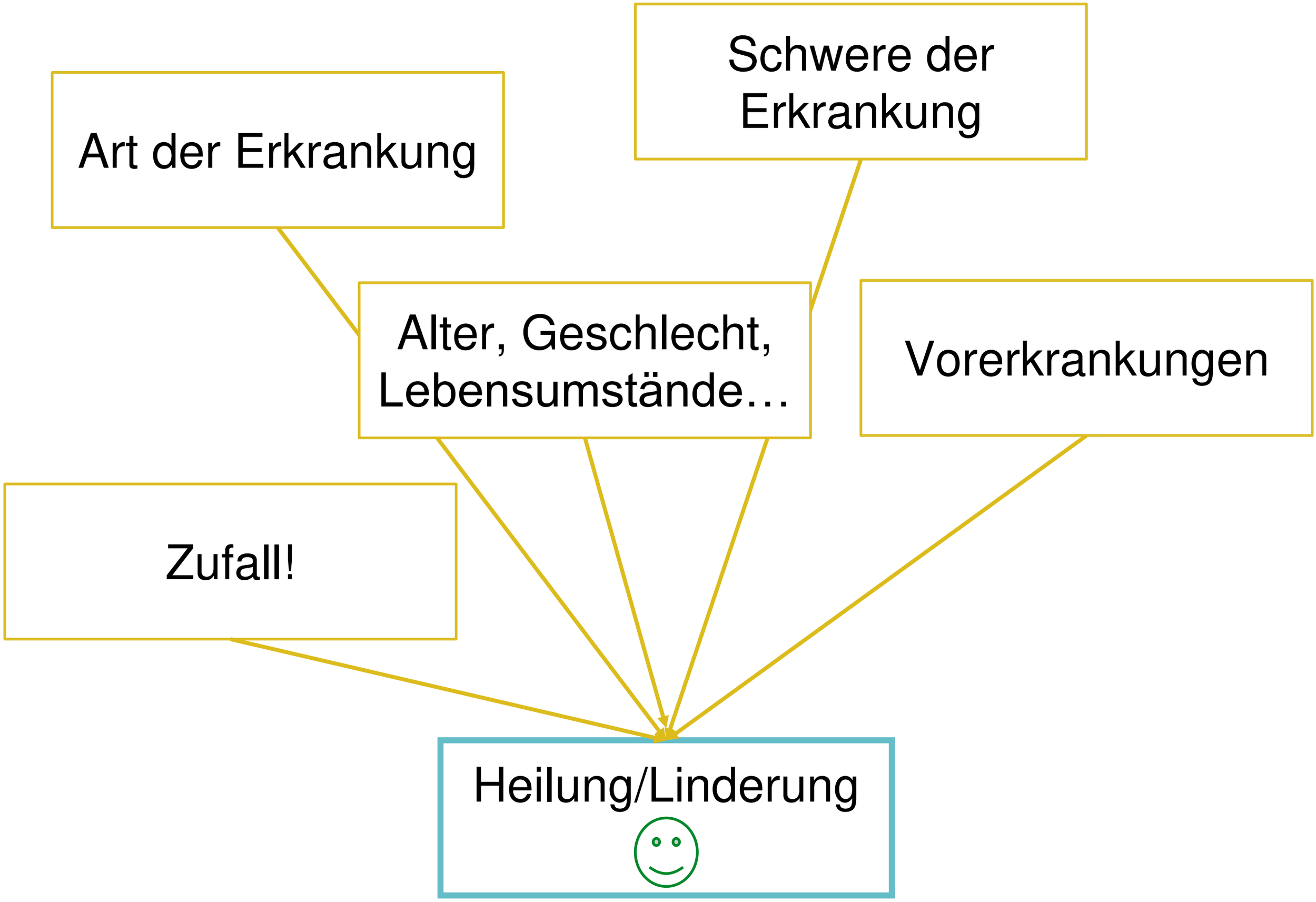
Art der Erkrankung

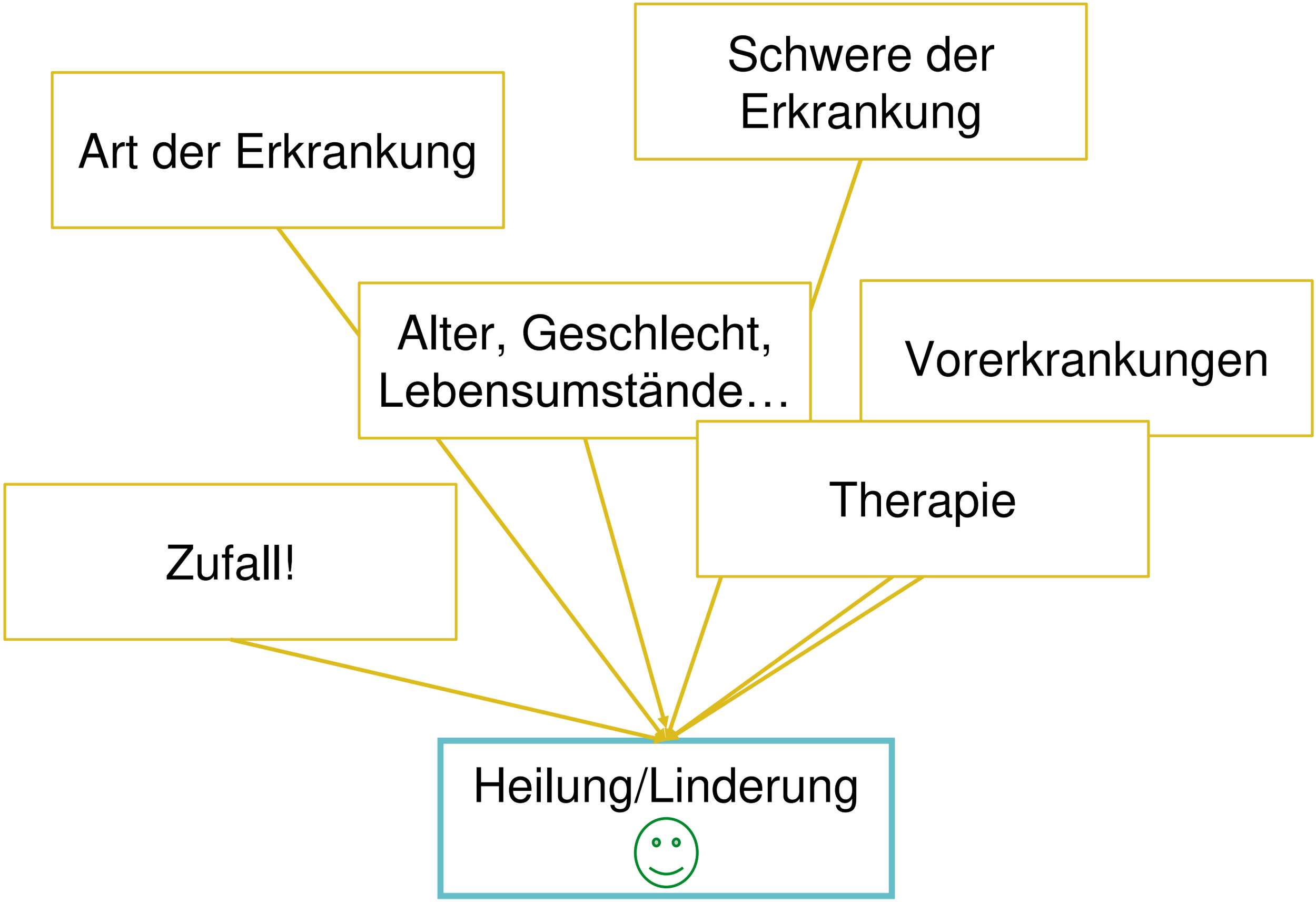
Heilung/Linderung

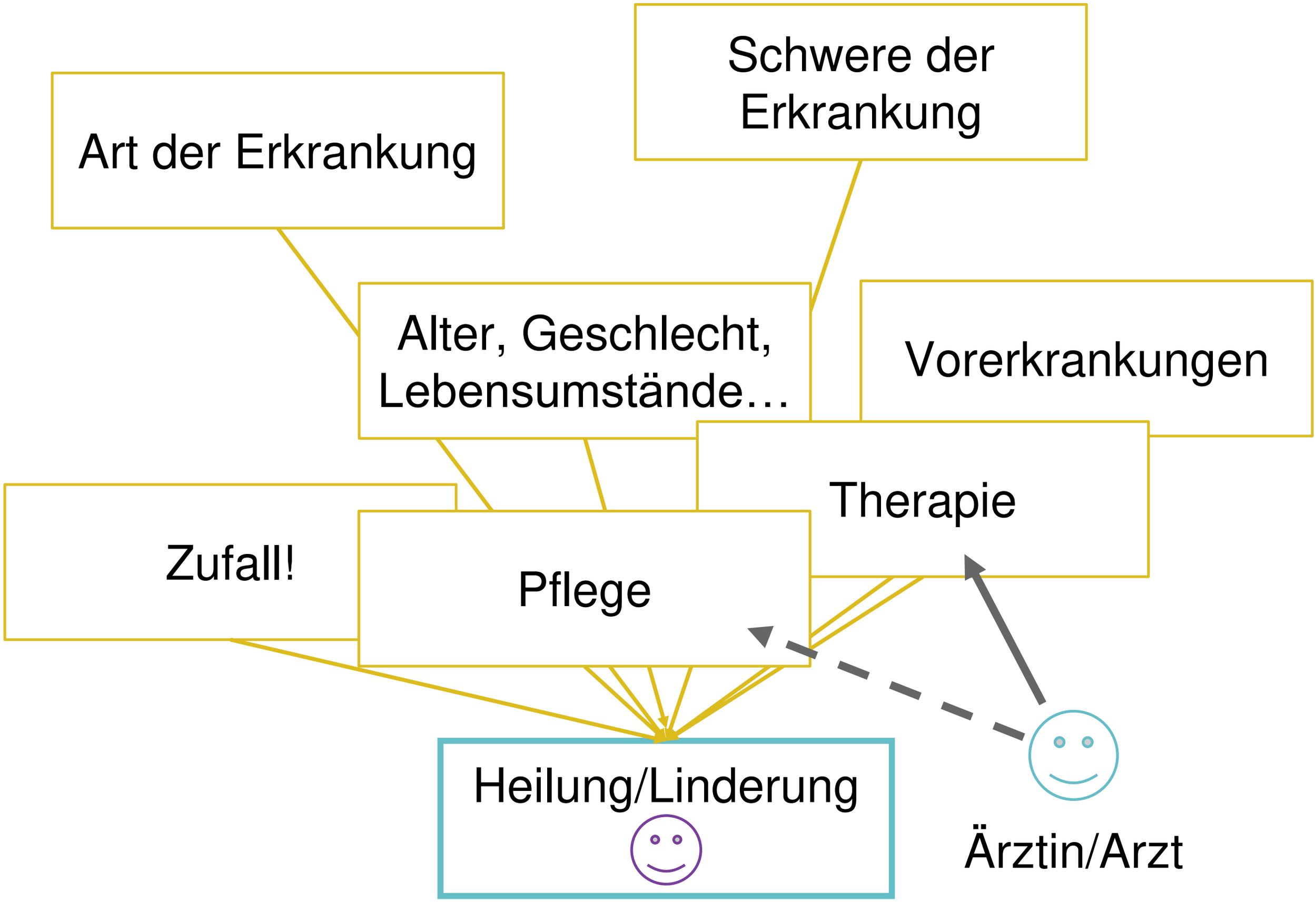

Art der Erkrankung
Schwere der Erkrankung
Heilung/Linderung


Art der Erkrankung
Schwere der Erkrankung
Vorerkrankungen
Heilung/Linderung


Art der Erkrankung
Schwere der Erkrankung
Alter, Geschlecht, Lebensumstände…
Vorerkrankungen
Heilung/Linderung


Art der Erkrankung
Schwere der Erkrankung
Alter, Geschlecht, Lebensumstände…
Vorerkrankungen
Zufall!
Heilung/Linderung


Schwere der Erkrankung
Art der Erkrankung
Alter, Geschlecht, Lebensumstände…
Vorerkrankungen
Therapie
Zufall!
Heilung/Linderung


Schwere der Erkrankung
Art der Erkrankung
Alter, Geschlecht, Lebensumstände…
Vorerkrankungen
Therapie
Zufall!
Pflege
Heilung/Linderung
Ärztin/Arzt

Bewertungen im Netz

"Bei Klinikbewertungen.de stehen der Patient und seine persönlichen Bedürfnisse wie **Wartezeiten, persönliche Betreuung oder auch Verpflegung** im Mittelpunkt […]."

https://www.klinikbewertungen.de/allgemein/ueber-uns

Bewertungen im Netz

22

11,6
km

Ärztin, Allgemeinmedizinerin

bietet alternat. Heilmethoden | sehr gute Aufklärung

sehr vertrauenswürdig | lange Wartezeit in Praxis

wenig Unterhaltungsangebot beim Warten

Note

Bewerten 1,1

16 Bewertungen

100 % Weiterempfehlung

Bewertungen im Netz

Note

5,8

Unfassbar

Frau komplette Katastrophe, geht garnicht. Sehr sehr unfreundlich, immer schlecht gelaunt, man wird schnellstmöglich abgearbeitet, die wissen nie irgendwas und geben falsche Informationen, widersprechen anderen Ärzten, weigern sich Überweisungen zu machen, falsche Rezepte jedes mal und werden dann pampig oder legen beim Telefonat einfach auf oder lügen ganz unverschämt, Krankschreibungen werden auch nicht ausgegeben. Man wird sogar angezweifelt ob was man sagt überhaupt stimmt und behandeln dann nicht. Macht nur Probleme und geht an die Nerven. Nie wieder.

Note

5,2

Unpersönliche, schnelle Abfertigung

Ich war heute in der Behandlung bei Frau Dr. Ich musste nicht sehr lange warten, obwohl ich keinen Termin hatte. Das Personal vorne ist auch immer freundlich. Die Behandlung bei Frau Dr. hat ungelogen 30 Sekunden gedauert. Ich fühlte mich nicht wirklich ernst genommen, da sie nicht wirklich auf meine geschilderten Beschwerden eingegangen ist. Sie hat mich dann zum Schluss noch gefragt, ob sie mich krankschreiben soll, damit ich mich mal ausschlafen kann. Geht's noch?"

Bewertungen im Netz

Note

5,8

Unfassbar

Frau komplette Katastrophe, geht garnicht. Sehr sehr unfreundlich, immer schlecht gelaunt, man wird schnellstmöglich abgearbeitet, die wissen nie irgendwas und geben falsche Informationen, widersprechen anderen Ärzten, weigern sich Überweisungen zu machen, falsche Rezepte jedes mal und werden dann pampig oder legen beim Telefonat einfach auf oder lügen ganz unverschämt, Krankschreibungen werden auch nicht ausgegeben. Man wird sogar angezweifelt ob was man sagt überhaupt stimmt und behandeln dann nicht. Macht nur Probleme und geht an die Nerven. Nie wieder.

Note

5,2

Unpersönliche, schnelle Abfertigung

Ich war heute in der Behandlung bei Frau Dr. Ich musste nicht sehr lange warten, obwohl ich keinen Termin hatte. Das Personal vorne ist auch immer freundlich. Die Behandlung bei Frau Dr. hat ungelogen 30 Sekunden gedauert. Ich fühlte mich nicht wirklich ernst genommen, da sie nicht wirklich auf meine geschilderten Beschwerden eingegangen ist. Sie hat mich dann zum Schluss noch gefragt, ob sie mich krankschreiben soll, damit ich mich mal ausschlafen kann. Geht's noch?"

Weiße Liste

Patientenbewertungen **und** Qualitätsberichte der Krankenhäuser fließen ein.

	QI-ID	Bezeichnung des Indikators	2015 Ergebnis	2016 Ergebnis	2016 Fälle (Patientinnen und Patienten) Zähler (O / E)*		2016 Fälle (Patientinnen und Patienten) Grundgesamtheit	Tendenz
	51846	Prätherapeutische histologische Diagnosesicherung	96,75 %	96,34 %		70.947	73.640	↘
Indikatorengruppe		HER2-Positivitätsrate						
	52268	HER2-Positivitätsrate	13,89 %	13,62 %		8.655	63.542	→
	52273	Verhältnis der beobachteten zur erwarteten Rate (O / E) an HER2-positiven Befunden	1,00	0,99	8.655 13,62 %	8.700 13,69 %	63.542	→
Indikatorengruppe		Intraoperative Präparatradiografie oder Intraoperative Präparatsonografie bei Drahtmarkierung						
	52330	Intraoperative Präparatradiografie oder intraoperative Präparatsonografie bei mammografischer Drahtmarkierung	97,74 %	98,52 %		19.068	19.354	↗
	52279	Intraoperative Präparatradiografie oder intraoperative Präparatsonografie bei sonografischer Drahtmarkierung	80,66 %	90,71 %		19.934	21.976	↗
	2163	Primäre Axilladissektion bei DCIS[1]	0,15 %	0,12 %		8	6.617	→
	50719	Lymphknotenentnahme bei DCIS[1] und brusterhaltender Therapie	11,66 %	10,34 %		526	5.086	→
	51847	Indikation zur Sentinel-Lymphknoten-Biopsie	94,91 %	95,44 %		32.215	33.755	↗
	51370	Zeitlicher Abstand von unter 7 Tagen zwischen Diagnose und Operation	7,51 %	6,33 %		3.769	59.535	↗
	60659	Nachresektionsrate	-	19,09 %		12.704	66.563	-

Quelle: Qualitätsreport 2016, IQTIQ

Krankheit / Behandlung / Krankenhausname: Brustkrebs

Ort oder Postleitzahl: 45127 Essen (Zentrum, Ost

Umkreis: 50 km

Erneut suchen

143 Krankenhäuser in 45127 Essen (Zentrum, Ostviertel, Stadtkern, Südviertel, Westviertel)

Zur Suchanfrage Brustkrebs

keine Filter ausgewählt

Filter selbst auswählen

Qualitätsfilter anwenden

Was ist der Qualitätsfilter?

Karte ausblenden

Sortieren nach: Entfernung

Alle Details einblenden

10 weitere Kliniken anzeigen

Alle Kliniken anzeigen (143)

Der Weisse Liste Qualitätsfilter bewirkt, dass nur Kliniken mit folgenden Merkmalen angezeigt werden:

- Mindestens 75% Weiterempfehlungsrate aus der Patientenbefragung (sofern vorhanden)
- Kliniken mit einer mindestens durchschnittlichen jährlichen Behandlungsfallzahl im Vergleich zum Bundesdurchschnitt
- Mindestens 50% bei den Kriterien zur behandlungsrelevanten Ausstattung
- Mindestens 80% bei den Kriterien zur gesetzlichen Qualitätssicherung (sofern vorhanden)
- Mindestens 50% bei den Kriterien zu Patientensicherheit und Hygiene

Die Weisse Liste ermöglicht es den Nutzern mit einem Klick die Kliniken angezeigt zu bekommen, die für die Behandlung ein gewisses Maß an Expertise, Qualität, Hygiene, Ausstattung sowie Zufriedenheit bei anderen Patienten bieten. Bei der Auswahl der Kriterien sind die in Befragungen von Patienten bevorzugten Merkmale bei der Klinikwahl eingeflossen.

Nur noch Krankenhäuser anzeigen, die die Anforderungen des Weisse Liste-Qualitätsfilter erfüllen

Details einblenden

Kliniken Essen-Mitte Evang. Huyssens-Stiftung 01

Essen (2,4 km) | Henricistraße 92, 45136 Essen

Für Vergleich merken

Qualitätsfilter: Kriterien erfüllt

85% Weiterempfehlung (Ø 81%)

6 Erfahrungsberichte Erfahrungsbericht schreiben

Behandlungsfälle (2016)

1400 (überdurchschnittlich)

Behandlungsrelevante Ausstattung

16 von 19 Kriterien

Gesetzliche Qualitätssicherung

6 von 6 Kriterien

Patientensicherheit & Hygiene

42 von 43 Kriterien

DKG KREBSGESELLSCHAFT | Zertifiziertes Brustkrebszentrum

Details einblenden

Behandlungsfälle (2016)

1400 (überdurchschnittlich)

Bezogen auf Ihre Anfrage im bundesweiten Vergleich

Behandlungsfälle in den Fachabteilungen

Klinik für Senologie/Brustzentrum: **1052**

Klinik für Internistische Onkologie/Hämatologie mit Zentrum für Palliativmedizin: **326**

Klinik für Gynäkologie & Gynäkologische Onkologie: **20**

Klinik für Chirurgie und Zentrum für Minimal Invasive Chirurgie: **2**

Behandlungsrelevante Ausstattung

16 von 19 Kriterien

Besondere apparative Ausstattung

2 von 3 Kriterien

Ärztliche Qualifikation

8 von 10 Kriterien

Medizinisches Leistungsangebot der Fachabteilungen

6 von 6 Kriterien

Details anzeigen

Gesetzliche Qualitätssicherung

6 von 6 Kriterien

Operation an der Brust

Prozessqualität

3 von 3 Kriterien

Qualität der Indikationsstellung

3 von 3 Kriterien

Details anzeigen

Patientensicherheit & Hygiene

42 von 43 Kriterien

Allgemeine Maßnahmen

15 von 15 Kriterien

Spezifische Maßnahmen

8 von 8 Kriterien

Maßnahmen beim Operieren

6 von 6 Kriterien

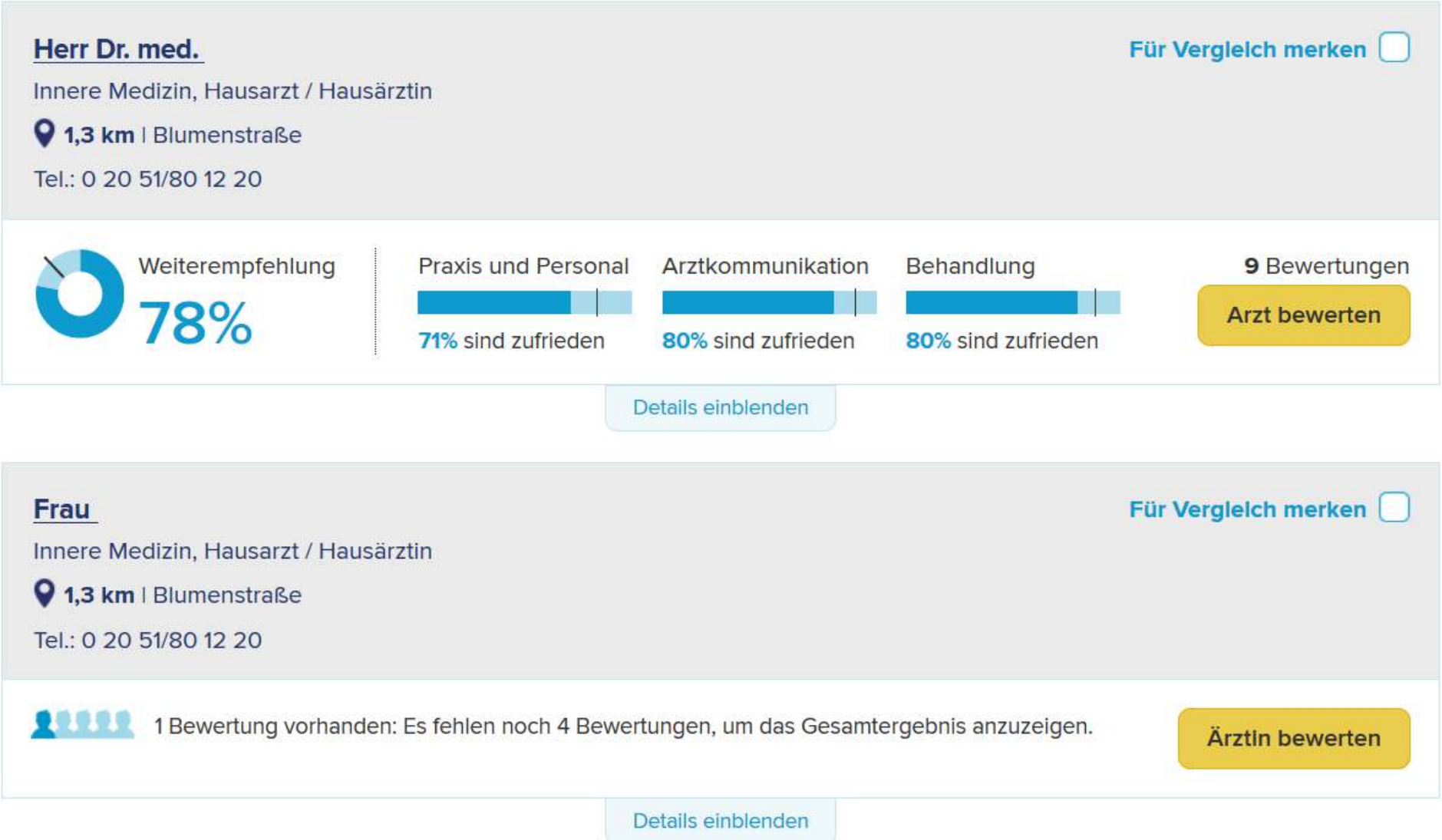
Hygiene & Infektionsschutz

13 von 14 Kriterien

Details anzeigen

Weiße Liste

Bei Niedergelassenen: Nur Patientenbewertungen, nur ab einer Mindestanzahl von 5



Arzt-Auskunft

Patientenbewertungen und Bewertungen **durch andere Ärzte** fließen ein

Bausteine:

- Peergroup-Score – "Zu welchem Arzt würden Sie selbst gehen?"
- Leitende Funktion in einer Fachgesellschaft
- Vortragstätigkeit
- Medizinischer Gutachter im Medizinrechts-Beratungsnetz des Medizinrechtsanwälte e.V.

Wem gehört‘s?

Weiße Liste (www.weisse-liste.de):
Bertelsmann-Stiftung

Schirmherrschaft: Patientenbeauftragter der Bundesregierung
Partnerschaften mit Verbraucherzentrale-Bundesverband

Arzt-Auskunft (www.arzt-auskunft.de):
Stiftung Gesundheit

Ursprünglich gestiftet von nicht namentlich bekanntem niedergelassenem Arzt aus Norddeutschland, mittlerweile andere ärztliche Partner hinzugekommen

Fazit

Fazit

- Patientenbewertungen sehr durch Einzelerfahrungen geprägt

- Je mehr **unterschiedliche Informationsquellen**, desto besser

- Relativ vertrauenswürdig: **Weiße Liste** (auch für Kliniken), Arzt-Auskunft

- Medizinische Qualität kann immer nur indirekt anhand von Stellvertretergrößen gemessen werden (Zahl der Eingriffe, Qualitätsindikatoren etc.)

Offene Fragen

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. med. Christina Czeschik, M.Sc.
Ärztin für Medizinische Informatik
Serapion
Herkulesstr. 3-7
45127 Essen

czeschik@serapion.de
www.serapion.de

@serapionblog