

# Vertrauensbildung im Internet als hausärztliche Aufgabe

Die Qualität eines Hausarztes wird sich in Zukunft nicht nur durch die Messung seiner internen Praxisabläufe darstellen, sondern auch durch einen zertifizierten Webauftritt.

Martin D. Denz

Dr. med., Executive Master in eGovernance EPFL, Präsident der Schweizerischen Gesellschaft für Telemedizin und eHealth SGTMeH

## Zunahme der Internetnutzung für Gesundheitsthemen

Vor dem Hintergrund der Möglichkeiten, welche das Internet bietet, hat sich unser Freizeit- und Informationsbeschaffungsverhalten in wenigen Jahren stark verändert. Dem Bürger ist das eBanking längst zur Gewohnheit geworden. Selbstverständlich kauft er sein Easyjet-Ticket im Internet, seine Bordkarte holt er sich am Web-Check-In. Immer mehr Pensionierte beschäftigen sich in ihrer Freizeit mit dem Internet und kontaktieren heute ihre Enkelkinder auch per Chat und E-Mail (Abb. 1).

Die Medien spielen eine zentrale Rolle bei der Informationssuche. Für die überwiegende Mehrheit der Patienten ist es zur Routine geworden, sich im Internet über Gesundheits- und Krankheitsfragen zu erkundigen: Das Internet ist nach dem Hausarzt zur dritt wichtigsten Quelle für Gesundheitsinformationen geworden (31,7%) (Abb. 2), gefolgt vom sozialen Umfeld (31%) und von Radio/Fernsehen (28,8%) [1].

## Gesundheitskompetenz und eHealth-Strategie

Das Internet spielt eine zunehmend wichtige Rolle für die Unterstützung des Selbstmanagements gesunder und insbesondere chronisch kranker Menschen. Dabei nimmt eHealth die Rolle einer infrastrukturellen Voraussetzung ein, um die auch volkswirtschaftlich relevante Gesundheitskompetenz zu fördern und die Therapietreue zu verbessern [2, 3].

Die Bewältigung der Informationsflut im Internet stellt auch für Gesundheitsinformationen eine Herausforderung dar, wobei besonders die Bewertung ihrer Qualität schwierig ist. Darüber hinaus werden im Internet nicht nur Informationen bereitgestellt, sondern immer mehr z.T. kostenpflichtige Gesundheitsdienstleistungen.

Im Rahmen der Umsetzung der Strategie eHealth Schweiz [4] wurde deshalb das Teilprojekt «Online-Dienste und Befähigung» geschaffen. In diesem Teilprojekt wurden drei Themenschwerpunkte bearbeitet: 1. Qualitätsstandards für Gesundheitsinformationen und -dienste, 2. Schaffung eines nationalen Gesundheitsportals, und 3. Förderung von Gesundheits- und Medienkompetenz. Die Qualitätssicherung von internetbasierten medizinischen und Gesundheitsinformationen, respektive entsprechen-

## Inspirer la confiance grâce à Internet

A l'avenir, la qualité d'un médecin de famille ne se mesurera plus uniquement à ses pratiques en cabinet. Une certification Web deviendra un critère additionnel. Pour les patients, une présence certifiée sur Internet appuie des services professionnels, sûrs et d'excellente qualité. Cette «carte de visite» virtuelle montre le lien entre la compétence médicale et les procédés internes d'organisation et atteste de la conscience du médecin de famille pour un système global de gestion de la qualité. Cela contribue à assurer une réussite professionnelle durable ainsi que la survie économique du cabinet à long terme. Il s'agit essentiellement de promouvoir, grâce aux moyens modernes, la confiance et la crédibilité pour soutenir l'accomplissement de la relation patient-médecin.

der Dienstleistungen, stellt ein zeitnah angebares Themenfeld dar. Dafür wird allen Anbietern von Websites mit gesundheitsrelevanten Inhalten eine Zertifizierung empfohlen.

Die Sensibilisierung der Bevölkerung für die Qualität von Gesundheitsinformationen im Internet sowie die Zertifizierung nur dieser Informationen ist mit wenig Aufwand umsetzbar. Hingegen bedeutet die Entwicklung und Anwendung von Qualitätsstandards für medizinische und Gesundheits-Services eine ungleich höhere Herausforderung. Davon wären nicht nur die Online-Beratungen von Spitälern, Krankenversicherungsportalen oder Versandapotheken betroffen, sondern auch alle webbasierten Aktivitäten von Leistungserbringern, d. h. auch die Hausärzte.

## Die Hausarzt-Website als Teil des Qualitätsmanagements

Schon längst ist die Website einer Arztpraxis zur selbstverständlichen Visitenkarte geworden: Immer seltener werden die praktischen Angaben über Öff-

Korrespondenz:  
Dr. med. Martin D. Denz  
Grubenweg 8  
CH-4153 Reinach  
ihealth@me.com

Abbildung 1: Internetnutzung in der Schweiz nach Alter

Quellen: MA-Net; Net-Matrix-Base; OFS-BFS-UST / SUKO 2008.

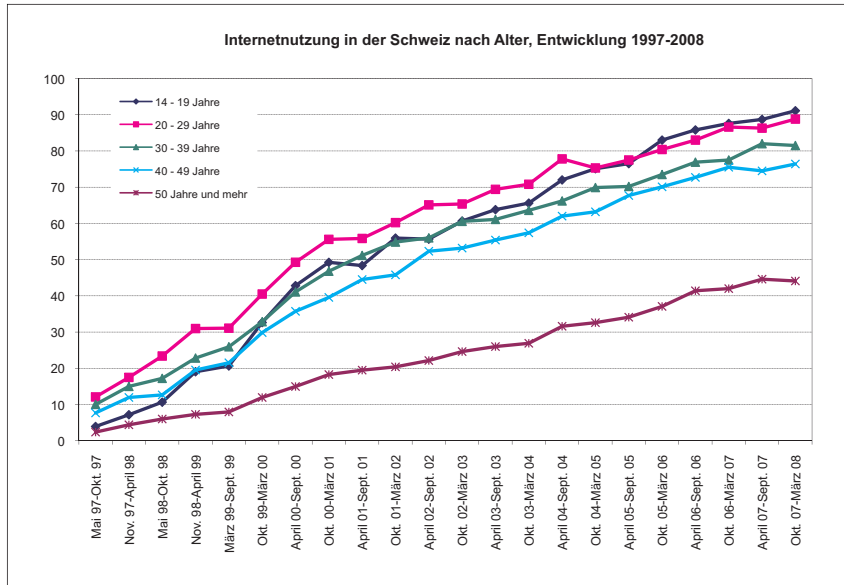
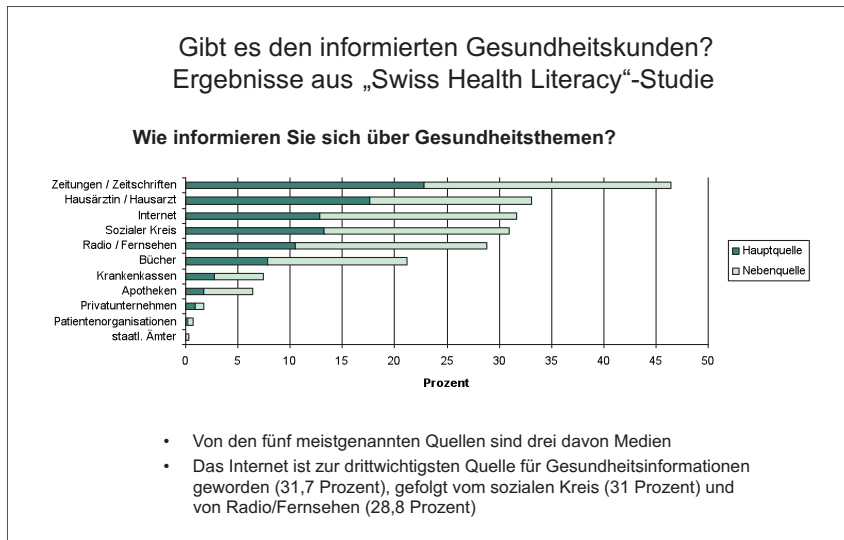


Abbildung 2: Wie informieren Sie sich über Gesundheitsthemen?

Quelle: Jen Wang, Margareta Schmid, ISPMZ: Swiss Health Literacy Studie, Ergebnisse 2007.



nungszeiten, Ferienabwesenheit oder Notfalldienst-Vertreter als Zeitungsinserrat geschaltet. Die Patienten schätzen dies als sinnvollen und nützlichen Mehrwert, ebenso weitergehende medizinische Inhalte. De facto hat die hausärztliche Website das traditionelle Werbeerbot längst überholt, Lösungen wie [www.doctorfmh.ch](http://www.doctorfmh.ch), [www.doktor.ch](http://www.doktor.ch), [www.MEDindex.ch](http://www.MEDindex.ch) oder [www.praxisonline.ch](http://www.praxisonline.ch) sind ein Schritt in Richtung patientenfreundliche, bedürfnisorientierte und transparente Information. Vor nicht allzu langer Zeit entschieden sich die Patienten für denjenigen Arzt, der eine Röntgenanlage in seiner Praxis stehen hatte – ein Symbol seiner Kompetenz. Wie lange wird es noch dauern, bis ein Patient nur noch denjenigen Arzt auf-

sucht, der bereit ist, als moderner Dienstleister aufzutreten und auch über das Internet zu kommunizieren? Die Selbstdarstellung auf einer hausärztlichen Website dürfte zudem als Nachweis eines erfolgreichen Qualitätsmanagementsystems dienen. Dadurch wird erkennbar: Dieser Arzt legt nicht nur Wert auf die internen Strukturen und Abläufe, sondern in aller Konsequenz auch auf die Qualitätsentwicklung seiner externen Prozesse.

Für die AGQ-FMH bildet die Servicequalität einen integralen Teil der patientenbezogenen Dienstleistung [5]. Dieses Selbstverständnis steht im Einklang mit dem Leitbild für ärztliche Qualität der FMH, wofür auch einer ihrer Leitsätze steht: «Wir berücksichtigen gesellschaftliche Gegebenheiten und Forderungen» [6].

Neue Erwartungen der Bevölkerung belegt eine kürzliche Untersuchung aus dem Tirol über die Akzeptanz der elektronischen Gesundheitsakte (ELGA) [7]. Die Befragten wünschten von sich aus folgende zusätzliche Funktionalitäten: Elektronischer Impfpass 90%, Informationen zu Ärzten 90%, Terminverwaltung bzw. -Erinnerung 83%, Medikamentenübersicht 77%, Befund- und Bilderansicht 71%, Terminvereinbarung 69%. Diese naheliegenden und durchaus sinnvollen Anliegen sollten gemäss Roadmap der Strategie eHealth Schweiz spätestens bis 2015 über das persönliche elektronische Patientendossier umsetzbar sein oder alternativ über ein damit verknüpft nationales Gesundheitsportal.

Die Restrukturierung unseres Gesundheitswesens werden diejenigen Arztpraxen erfolgreich bewältigen, die bereit sind, über das medizinische «Kerngeschäft» hinaus auch Kunden- und bedürfnisorientierte Dienstleistungen anzubieten. Als ein Teil der Überlebensstrategie wird sich die Rolle des Hausarztes erweitern zum Informationsverantwortlichen seiner KMU. Für eine erfolgreiche Praxisführung wird nicht nur die fachliche Qualifikation des einzelnen Arztes nachzuweisen sein, sondern auch die Zertifizierung seiner organisatorischen und Dienstleistungsprozesse. Ein wichtiger Teil der ärztlichen Qualitätstransparenz [8] wird über die hausärztliche Website vermittelt. Über diese «Aussendarstellung» des internen Qualitätsmanagements hinaus wird sie eine funktionale Erweiterung der Kundenbindung und Arzt-Patient-Beziehung bedeuten.

Genauso wie sich Qualitätslabels für Qualitätssysteme in der ärztlichen Praxis etabliert haben [9], wird man das Angebot von Online-Informationen und -Services mit Zertifizierungsprozessen verknüpfen. Dies macht Sinn, denn die medizinisch-technische Infrastruktur und insbesondere Informationssysteme tragen zur medizinischen Qualität und Patientensicherheit bei. Weil Artikel 22a KVG über kurz oder lang auch im ambulanten Bereich umgesetzt wird [10], dürfte ein zertifizierter Webauftritt als wertvoller Beitrag zum gesetzlich verlangten Qualitätsnachweis anerkannt werden.

Derzeit entwickeln sich im Internet soziale Netzwerke, deren inhaltliche Ausrichtung durch die Nutzer selbst bestimmt wird. Vor diesem Hintergrund entstehen Online-Ratings, d.h. Plattformen, auf welchen Patienten und Konsumenten beispielsweise ihre Ärzte bewerten. Dieser Trend wird von kommerziellen Anbietern aufgenommen und mit Preisvergleichen kombiniert. Einige Beispiele: [www.iwantgreatcare.org](http://www.iwantgreatcare.org), [www.okdoc.ch](http://www.okdoc.ch). Dies generiert in der Ärzteschaft nachvollziehbare Irritation und heftige Diskussionen. Es gibt aber auch Ärzte, welche auf diese Herausforderung mit ärztlichen Websites antworten: [www.doctors.net.uk](http://www.doctors.net.uk). Dies zeigt auf jeden Fall: Das Publikum sucht nach Qualitätsmerkmalen.

### Welche Orientierungshilfen gibt es heute im Internet?

Seit dem Aufkommen des Internets in den Neunziger Jahren wurden zur Bewertung von dokumentenbasierten medizinischen Informationen und medizinisch-wissenschaftlichen Informationsseiten Qualitätssiegel entwickelt, welche hauptsächlich auf einer Selbstdeklaration der Anbieter beruhen. Dafür spielte und spielt bis heute der sogenannte HONcode der Schweizer Stiftung Health on the Net eine Pionierrolle: [www.hon.ch](http://www.hon.ch) [11].

Für KMUs und grössere privatwirtschaftliche Organisationen mit eigenständigen Portalen und kommerziellen Dienstleistungsangeboten, verschiebt sich der Fokus in Richtung Sicherung der Informations- und Servicequalität. Dies erfordert die Festlegung von Regeln zur Prüfung der organisatorischen Prozesse der Dienstleistungsanbieter, welche mit der Veröffentlichung von Informationen im Internet verknüpft sind. Die Prüfung muss unabhängig von der Organisation sein, welche anschliessend das Zertifikat verleiht. Diesen Ansatz verfolgt die Swiss Health Quality Association mit ihrem Vertrauensiegel SHQA: [www.shqa.ch](http://www.shqa.ch) [12].

Daneben treten auch staatliche Organisationen auf, welche den Anspruch erheben, nur Informationen aufzunehmen, welche dem portalweit deklarierten Qualitätsanspruch genügen. Es handelt sich dabei meist um thematisch gebündelte Portale wie beispielsweise das Gesundheitsportal der EU, [ec.europa.eu/health-eu/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/health-eu/index_de.htm).

Für eine Arztpraxis als KMU wäre ein vereinfachtes Qualitätssicherungssystem für ihren Internetauftritt eine attraktive Chance, das Vertrauen medienkompetenter Patienten zu konsolidieren.

### Vertrauen und Glaubwürdigkeit als Schlüssel

Ein zertifizierter Webauftritt unterstützt professionelle, qualitativ hochwertige und sichere Dienste für die Patienten. Diese «Visitenkarte» im Internet weist auf die Verknüpfung der fachlichen Kompetenz mit organisationsinternen Prozessen und belegt das Be-

wusstsein des Hausarztes für ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem. Dies trägt zum Erreichen nachhaltiger medizinischer Erfolge sowie zum langfristigen wirtschaftlichen Überleben einer Hausarztpraxis bei. Im Wesentlichen geht es darum, mit zeitgemässen Mitteln das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit für eine erfolgreiche Patient-Arzt-Beziehung zu fördern [13].

### Literatur

- 1 Wang J, Schmid M. Gesundheitskompetenz – Wunsch und Wirklichkeit. Ergebnisse der ersten nationalen Befragung. In: Prävention & Gesundheitsförderung im Kanton Zürich. 2007;22:4-5. [www.ispmz.ch / www.gesundheitsfoerderung-zh.ch](http://www.ispmz.ch/www.gesundheitsfoerderung-zh.ch) (Zugriff: 3. Juli 2009).
- 2 Gesundheitsförderung Schweiz, Merck Sharp & Dohme-Chibret AG (Hrsg.). Die volkswirtschaftliche Bedeutung von Gesundheitskompetenz. Eine Studie, ein Gespräch am runden Tisch und drei Interviews. Zürich; 2008.
- 3 Stutz Steiger T, Gasser J, Graf-Litscher E, Wenig T, Rödiger A. Therapietreue, Gesundheitskompetenz und eHealth. Schweiz Ärztzeitung. 2009;90(19): 773-775.
- 4 Koordinationsorgan eHealth Bund-Kantone. Anhörung zum Gesamtbericht eHealth. <http://www.e-health-suisse.ch/aktuell/00031/index.html?lang=de> (Zugriff: 03. Juli 2009).
- 5 Grundlagenpapier der AGQ-FMH: Qualitätsmanagement und Zertifizierung der ärztlichen Leistungserbringung: Aufwand und Nutzen, Schweiz Ärztzeitung. 2008;89(20):838-44.
- 6 Peltenburg M, Kernen H, Schneider P, von Below GC, Waldis G, et al. Qualität – ein Zusammenspiel aller Kräfte im ärztlichen Umfeld. Schweiz Ärztzeitung. 2005;86(18):1055-8.
- 7 Hörbst A, Schabetsberger T, Ammenwerth E. Die elektronische Gesundheitsakte in Österreich aus Sicht der Bürger. In: Zöllner I, Klar R (Hrsg.). Brückenschlag von Medizinischer Informatik, Biometrie und Epidemiologie zur Medizintechnik. Abstractband der 53. GMDJ-Jahrestagung. Stuttgart; 2008, Sep; p. 15-7.
- 8 AGQ-FMH, DDQ. Qualitätstransparenz – Grundlagenpapier der AGQ-FMH. Schweiz Ärztzeitung. 2009; 90(26):1037-40.
- 9 Kappeler O, Berchtold P. Qualitätssysteme und -labels für Managed Care. Care Management. 2008;1(6) 1-3.
- 10 Die Bundesversammlung, Das Schweizer Parlament. Teilrevision der Spitalfinanzierung, Art. 22a KVG, Bundesgesetz über die Krankenversicherung. 4. Dezember 2007, Geschäftsnummer 04.061. <http://www.parlament.ch> (Zugriff: 3. Juli 2009).
- 11 [http://www.hon.ch/HONcode/Webmasters/Conduct\\_de.html](http://www.hon.ch/HONcode/Webmasters/Conduct_de.html) (Zugriff: 3. Juli 2009).
- 12 <http://www.shqa.ch/index.cfm?s=TmpStandard&htmlID=7&contentID=29&z=1> (Zugriff: 3. Juli 2009).
- 13 Denz MD. Neue Technologien: mit eHealth von High-Tech zu High-Touch. Schweiz Ärztzeitung. 2001;82(42):2251-6.