



AOK-Gesundheitsnavigator

Infozentrale für Patienten und für Praxisteam

Die AOK hat den Gesundheitsnavigator runderneuert – die Suchmaschine bietet nun deutlich mehr Informationen, ist stärker an Nutzerinteressen ausgerichtet und besser bedienbar. Auch das Design ist komplett modernisiert. Ein Überblick.

Seit 2010 bietet die AOK die Suche nach Krankenhäusern und seit 2011 die Suche nach Ärzten an. Doch erfüllt das Portal zehn Jahre später noch die Bedürfnisse der Anwender? Um mehr darüber zu erfahren, auf welche Weise sich Patienten über gesundheitliche Angebote informieren, hat die AOK für den Relaunch des Portals eine Befragung in Auftrag gegeben.

Über die Hälfte der 1.000 Befragten gibt dabei an, sich bei der letzten Recherche nach einem Arzt oder Krankenhaus gezielt im Internet informiert zu haben. Etwa ein Drittel der Patienten fragt eher im sozialen Umfeld nach Empfehlun-

gen, auf den nächsten Plätzen folgen dann Haus- und Fachärzte als bevorzugte Ratgeber. Viele Befragte nutzen mehrere Informationswege – im Schnitt sind es zwei Quellen.

Die technischen Möglichkeiten, Informationen bereitzustellen, haben sich in den 2010er-Jahren sprunghaft weiterentwickelt. Gleichzeitig sind die Erwartungen der User an ein digitales Informationsangebot gestiegen. Mithilfe einer Customer Journey (Kundenreise) wurden beim Relaunch des Navigators die einzelnen Etappen, die eine Person bei einer Online-Suche durchläuft, ermittelt: Wann und mit welchem Anliegen sucht der Nutzer? Welche Informationen sind ihm jetzt wichtig?

Zudem ließ sich die AOK während der gesamten Entwicklung des Gesundheitsnavigators von echten Nutzern begleiten.

Konsequent mobil

Die Darstellung des Navigators hat sich deutlich verändert: Ein Großteil der Internetnutzer geht mobil online – über Tablets oder Smartphones. Die gesamte Konzeption der Nutzerführung folgt daher dem Ansatz „mobile first“. Ergebnislisten präsentieren die Suchergebnisse zunächst sehr kompakt. Die wichtigsten Infos finden sich hier auf einen Blick in Form einer Visitenkarte. Wer mehr erfahren will, findet im Detailprofil zahlreiche weitere Informationen. Die Informationen im Gesundheitsnavigator entstammen zahlreichen Quellen. Patientenbewertungen für Krankenhäuser gehören genauso zum Angebot wie das vom Wissenschaftlichen Institut der AOK entwickelte QSR-Qua-

litätsbewertungsverfahren, das auf Abrechnungsdaten der Krankenhäuser basiert. Die Ergebnisse werden ergänzt durch evidenzbasierte Informationen zur Behandlung. Dazu gehört auch die Angabe, wie wahrscheinlich es ist, dass Komplikationen auftreten.

Den Navigator ausreizen

Der AOK-Gesundheitsnavigator bietet eine zuverlässige Online-Suche nach Ärzten, Krankenhäusern, Hebammen und Notfallinformationen für Patienten. Die Grunddaten werden zu Ärzten von der Stiftung Gesundheit geliefert. Ergänzende Informationen etwa zur Teilnahme an Disease-Management-Programmen (AOK-Curaplan) oder anderen Verträgen stammen von der AOK. Jede Praxis kann ihr eigenes Profil ergänzen. Dazu hat die AOK einen geschützten Bereich eingerichtet. Dort können Bilder des Teams oder der Praxis hochgeladen werden oder weitere Informationen, zum Beispiel einen Link zur Onlineterminbuchung oder das Leistungsspektrum der Praxis. Für diese Angaben hat die AOK eigene Auswahllisten erstellt. In diesem Zusammenhang werden auch Informationen zur Kostenübernahme durch die AOK in das Angebot integriert. Selbstverständlich wird den Nutzern dabei deutlich gemacht, dass diese Infos von der AOK stammen.

Und auch die im Gesundheitsnavigator vorhandenen Qualitätsinformationen zu Krankenhäusern können Ärzte und Praxisteams für Gespräche mit Patienten nutzen – etwa um Kliniken direkt miteinander zu vergleichen. So lässt sich zum Beispiel für wichtige Eingriffe recherchieren, ob ein Krankenhaus eine überdurchschnittliche, durchschnittliche oder unterdurchschnittliche Behandlungsqualität aufweist. Hausarztpraxen bietet das eine bequeme Möglichkeit, ihre Patienten bei der Suche nach der passenden Einrichtung besser zu beraten.



www.aok.de/gesundheitsnavigator

Fehler im Praxisalltag

Falscher Impfstoff verabreicht

In der Rubrik „Fehler im Praxisalltag“ stellen wir in jedem Heft einen Fall vor. In dieser Folge geht es um eine falsche Impfung.

Aus einer Hausarztpraxis wird folgendes Ereignis berichtet:

Was ist passiert?

Ein Patient wurde gegen Herpes Zoster geimpft, obwohl er erst 14 Tage zuvor die erste Impfung erhalten hatte. Eigentlich sollte er eine Impfung gegen FSME erhalten. Die Mitarbeiterin an der Anmeldung hatte den Patienten der Kollegin im Labor angekündigt. Weil für den Patienten aufgrund der Impfstoffknappheit der zweite Impfstoff namentlich hinterlegt im Kühlschrank lag, hatte die Mitarbeiterin übersehen, dass die zweite Impfung frühestens 6 Wochen später erfolgen sollte.

Was war das Ergebnis?

Der Patient wurde über die fehlerhafte Impfung informiert und muss jetzt eine zusätzliche dritte Impfung im Abstand von fünf bis sechs Monaten nach der zweiten Impfung erhalten, um den Impfschutz aufzubauen. Die FSME-Impfung wurde inzwischen nachgeholt.

Mögliche Gründe, die zu dem Ereignis geführt haben können?

Es wurde versäumt, den Patienten explizit nach der durchzuführenden Impfung zu befragen, den Impfausweis vor der Impfung zu kontrollieren und das Impfdokumentationsprogramm zu nutzen. Selbst beim Eintragen der Impfung wurde die fehlerhafte Impfung nicht als solche registriert. Zudem wurde auf der Liste der reservierten Impfungen nicht auf den Eintrag geachtet, ab wann die Impfung zu erfolgen hat.

Welche Maßnahmen wurden aufgrund dieses Ereignisses getroffen?

Alle Mitarbeiter – Arzt und Team – müssen sich vor einer Impfung bezüglich der Korrektheit der Impfindikation sowohl mündlich als auch im vorliegenden Impfdokument und der Impfdokumentation im Programm absichern.

Wie häufig passiert dieser Fehler?

Etwa einmal jährlich.

Kommentar des Instituts für Allgemeinmedizin:

Dieses Ereignis wurde seitens der Praxis bereits ausführlich analysiert und hilfreiche Maßnahmen zur Vermeidung beschlossen. Mitarbeiter müssen sich vor einer Impfung dreifach absichern (Patient fragen, Impfausweis, Dokumentation in der Praxissoftware) sowie bei Unklarheiten kurzfristig Rücksprache mit dem Arzt nehmen.

Tatjana Blazejewski

Fehler melden

In der Medizin können Fehler fatale Folgen haben. Sie können mithelfen, die Wiederholung von Fehlern zu verhindern. Melden Sie dazu Fehler, die in Ihrer Praxis passiert sind, anonym im Internet an das Fehlerberichts- und Lernsystem beim Institut für Allgemeinmedizin der Universität Frankfurt. [info.praxisteam](mailto:info.praxisteam@uni-frankfurt.de) veröffentlicht besonders für MFA interessante Fälle.

 www.jeder-fehler-zaehlt.de