



# **Bewerbung**

## **für den Medizin-Management-Preis 2011**

### **Segment: IT**

Medizin-Management-Verband e. V.  
Parkallee 20  
20144 Hamburg



## **MeinGesundheitsbuch.de – Erste Pflegeakte im Internet**

der

Marseille-Kliniken AG  
Sportallee 1  
22299 Hamburg

Ansprechpartner: Stefan W. Herzberg  
Herzberg@marseille-kliniken.com  
Tel. 0 40 / 5 14 59 – 0  
Fax 0 40 / 5 14 59 – 756



„Mutti, wie wirst Du gepflegt?“ - Antwort auf diese Frage können sich seit kurzem Angehörige direkt im Netz holen. Mit der kostenlosen Online-Pflegeakte [www.meingesundheitsbuch.de](http://www.meingesundheitsbuch.de) startet die Marseille-Kliniken AG, deren Schwerpunkt in der stationären Altenpflege liegt, ein bisher in Deutschland einzigartiges und in der Branche völlig neues Projekt: In dem Online-Portal können Angehörige rund um die Uhr, auch über weite Distanzen hinweg oder im Urlaub aktuelle Vitaldaten und Gesundheitsinformationen ihrer pflegebedürftigen Verwandten einsehen. Die Handhabung des Portals ist einfach, komfortabel und sicher. Damit kommt die bundesweit tätige Marseille-Kliniken AG, dem aktuell geforderten Wunsch von maximaler Transparenz und lückenloser Kontrolle von Pflegedienstleistungen nach.

---

Marseille-Kliniken AG  
Sportallee 1, 22335 Hamburg  
Tel. 040 / 51459-0, Fax 040 / 51459-756  
[Herzberg@marseille-kliniken.com](mailto:Herzberg@marseille-kliniken.com)

---

Die Marseille-Kliniken AG ist ein in Deutschland führender Betreiber von Altenpflegeeinrichtungen und Einrichtungen für betreutes Wohnen in der gesamten Bundesrepublik. In 60 Einrichtungen mit insgesamt 8.083 Betten bieten die Marseille-Kliniken Pflege in höchster Qualität. Mit Innovationen wie der Online-Pflegeakte „MeinGesundheitsbuch.de“, mit der jederzeit die Pflegedaten von Angehörigen abgerufen und eingesehen werden können, setzt das Unternehmen neue Branchenstandards. 1984 gegründet, ist das Unternehmen seit 1996 börsennotierte Aktiengesellschaft. An der Frankfurter Wertpapierbörse werden die Aktien im Prime Standard gehandelt, dem Börsensegment mit der höchsten Transparenz.



## **Die Idee**

Maximale Transparenz und lückenlose Kontrolle von Pflegedienstleistungen werden sowohl von Pflegeheimbetreibern als auch von Angehörigen immer wieder diskutiert und eingefordert. Auch durch regelmäßig durchgeführte Befragungen von Angehörigen wissen wir, dass diese möglichst genau über die Pflege ihrer Angehörigen informiert sein wollen. Während ihrer Besuche erhalten sie die gewünschten Auskünfte durch das Pflegepersonal. Aufgrund der begrenzten Zeit ist das aber nicht immer in aller Ausführlichkeit möglich. Und wenn die Angehörigen nicht in unmittelbarer Nähe der Einrichtung wohnen und nicht ständig zu Besuch kommen können, ist es auch schwer, immer auf dem aktuellen Stand zu sein. Das war für uns Antrieb, die Mittel der modernen Kommunikation zu nutzen und als Erste in Deutschland ein Portal zu entwickeln, das Angehörigen und Betreuern der Bewohner unserer Einrichtungen die Möglichkeit gibt, jederzeit und von jedem Ort der Welt Informationen über den Gesundheitszustand der Bewohner und Angaben zur Pflege und Freizeitgestaltung abzurufen. Das schafft für Angehörige und Betreuer Durchsichtigkeit, gibt ihnen die Möglichkeit der Kontrolle. Zugleich erhalten sie so auch Auskunft über die Qualität der Pflege in unseren insgesamt 57 Pflegeeinrichtungen und somit das Wissen, dass ihre Angehörigen bei uns gut aufgehoben sind.

## **Die Entwicklungsphase**

Die Entwicklung des Portals hat von der Planung bis zur Online-Schaltung rund elf Monate gedauert. Dabei entfiel ein Großteil der Zeit auf die Planung und Einhaltung der von uns geforderten hohen Sicherheitsstandards. In der Planungsphase wurden unter anderem Beratungsgespräche mit Landesdatenschutzbeauftragten geführt und die dabei gewonnenen Empfehlungen mit in das Konzept eingearbeitet. An der Umsetzung waren neben unserer eigenen IT-Abteilung auch externe Firmen beteiligt.

Die Handhabung des Portals ist einfach, komfortabel und vor allem sicher. Darauf wurde in der Entwicklung besonderer Wert gelegt. Höchste Datensicherheit wird durch spezielle Verschlüsselungstechniken garantiert. Der Zugriff auf die Plattform erfolgt über ein individuelles Passwort und per SSL, einem speziellen Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet. Zusätzlich werden alle Daten und Bilder der Bewohner der Pflegeeinrichtungen mit einem hochmodernen Verschlüsselungsalgorithmus kodiert, der ein größtmögliches Maß an Schutz vor Datenmissbrauch bietet und zum Beispiel in den USA für staatliche Dokumente mit höchster Geheimhaltungsstufe verwendet wird.

Um an dem Programm überhaupt teilnehmen zu können, benötigen die Angehörigen oder die Betreuer immer eine schriftliche Einverständniserklärung des betroffenen Bewohners. Sollte der Bewohner nicht mehr geschäftsfähig sein, muss der Bevollmächtigte die Einverständniserklärung unterzeichnen. Diese Einverständniserklärung kann jederzeit widerrufen werden.

Mit der Einverständniserklärung wird erklärt, dass die persönlichen Daten des Bewohners von der Marseille-Kliniken AG in einer Datenbank gespeichert und zu Zwecken des Internetportals genutzt werden können.

## **Von der Anmeldung bis zum LogIn**

Für einen Online-Zugang unterzeichnet der Bewohner ein dreiseitiges Schreiben: „Einverständniserklärung und Entbindung von ärztlicher Schweigepflicht.“ Sollte er nicht mehr geschäftsfähig sein, kann ein gesetzlicher Vormund die Teilnahme bewilligen – die Erklärung kann jederzeit widerrufen werden.

Der Zugang zu den Daten des Bewohners ist nur über das Internetportal [www.meingesundheitsbuch.de](http://www.meingesundheitsbuch.de) mit Hilfe des Benutzernamens und dem dazugehörigen Kennwortes möglich (siehe Abbildung 1). Die für den Zugang zum Portal generierten Zugangsdaten sind von hoher Qualität, was die Passwortstärke angeht und werden ausschließlich postalisch übermittelt.

Für interessierte Angehörige/Betreuer gibt es übrigens Detailinformationen zur Sicherheit direkt auf dem Portal zum Nachlesen.

**MARSEILLE-KLINIKEN AG®**  
MeinGesundheitsbuch - Ihr Portal für mehr Transparenz in der Pflege

Startseite Pflegequalität Sicherheit Datenschutzhinweise SMS-Service Kontakt

**Willkommen bei der Marseille-Kliniken AG**

Um eine höhere Transparenz in der Pflege zu schaffen, bieten wir den Angehörigen und Betreuern unserer Bewohner die Möglichkeit, über dieses Portal Vitaldaten und Pflegeinformationen der Bewohnerinnen und Bewohner einzusehen.

**Das Portal in der Presse**

Wir haben für Sie eine Übersicht über die bisher erschienenen [Presseartikel](#) zum Portal MeinGesundheitsbuch erstellt.

**Benutzeranmeldung**

Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein, um sich an der Web-Site anzumelden:

Benutzername:

Passwort:

[Passwort vergessen?](#)

MARSEILLE-KLINIKEN AG Impressum

Abbildung 1

## Jederzeit vollen Durchblick

Nach dem LogIn gelangt der Benutzer automatisch auf die Nutzer-Oberfläche von „MeinGesundheitsbuch“. Nun stehen verschiedene Reiter zur Verfügung (siehe Abbildung 2).

The screenshot shows the user interface for a patient named Ole Liederbaum. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Startseite', 'Gesundheitsbuch', 'Pflegequalität', 'Sicherheit', 'Datenschutzhinweise', 'SMS-Service', and 'Kontakt'. Below this, a secondary navigation bar highlights the 'Person' tab, with other options like 'Pflegeplanung', 'Bedarfsleistung', 'Vitaldaten', 'Medikamente', 'Arztbesuche', 'Diagnosen', and 'Pflegeberichte'. A red circle highlights this secondary navigation bar. Below the navigation, there is a greeting: 'Guten Tag Herr Finnegen Liederbaum, schön, dass Sie sich wieder für das Wohlbefinden von Ole Liederbaum interessieren'. To the left is a profile picture of an elderly man. Below the picture, the name 'Herr Ole Liederbaum' and phone number 'Telefon: 999' are listed. To the right is a table of messages. A red circle highlights a link 'Kurzanleitung' in the text 'Fragen zur Bedienung des Portals MeinGesundheitsbuch oder der Fachbegriffe? Sie finden alle Antworten in unserer Kurzanleitung.'.

Datum	Aktuelle Nachrichten:
Do 12.05.2011 10:19	Ihr Angehöriger bittet um einen Besuch.
Fr 06.05.2011 14:10	Ihr Angehöriger wurde in das Krankenhaus "Krankenhaus Sonnenhöhe" eingeliefert. Bitte nehmen Sie Kontakt auf mit PDL Pflegedienstleitung unter 000/123456-799 bzw. mobil unter 0176/15 14 59 22.
Mi 20.04.2011 11:01	Ihr Angehöriger bittet um einen Besuch.
Mo 28.03.2011 14:24	Ihr Angehöriger wurde in das Krankenhaus "Krankenhaus Sonnenhöhe" eingeliefert. Bitte nehmen Sie Kontakt auf mit PDL Pflegedienstleitung unter 000/123456-799 bzw. mobil unter 0176/15 14 59 22.
Do 13.01.2011 14:43	Ihr Angehöriger bittet um einen Besuch.

Neuere Nachrichten | 1 | 2 | 3 | Ältere Nachrichten

**Abbildung 2: Startseite des Test-Bewohners Ole Liederbaum**

In dem Reiter „Person“ befinden sich das Bild des Bewohners, die Begrüßung sowie „Aktuellen Nachrichten“ zum Angehörigen. Informationen zur Bedienung des Portals können Benutzer in der dort hinterlegten „Kurzanleitung“ nachlesen (siehe Abb. 2).

Bei der „Pflegeplanung“ sind die geplante Leistung mit Uhrzeit, die durchgeführte Leistung mit Uhrzeit und die Bezeichnung der Leistung sichtbar. Wenn mehrere Leistungen mit gleicher Uhrzeit angezeigt werden, gehören sie zu einer Gruppenleistung. Es ist hier auch möglich, sich einen bestimmten Zeitraum anzusehen.

Unter dem Reiter „Bedarfsleistung“ sind Leistungen sichtbar, die bei Bedarf durchgeführt werden oder schon durchgeführt wurden. Auch hier kann man den Zeitraum auswählen um zu sehen, wann welche Leistung geplant ist und durchgeführt wurde.

Bei den „Vitaldaten“ ist Einblick auf das Gewicht, die Temperatur, den Puls, den Blutdruck und auf den Blutzucker des Angehörigen oder Betreuten möglich. Der Verlauf wird grafisch in einem übersichtlichen Diagramm dargestellt. Auch hier können wiederum Zeiträume selbständig bestimmt werden (siehe Abb. 3).

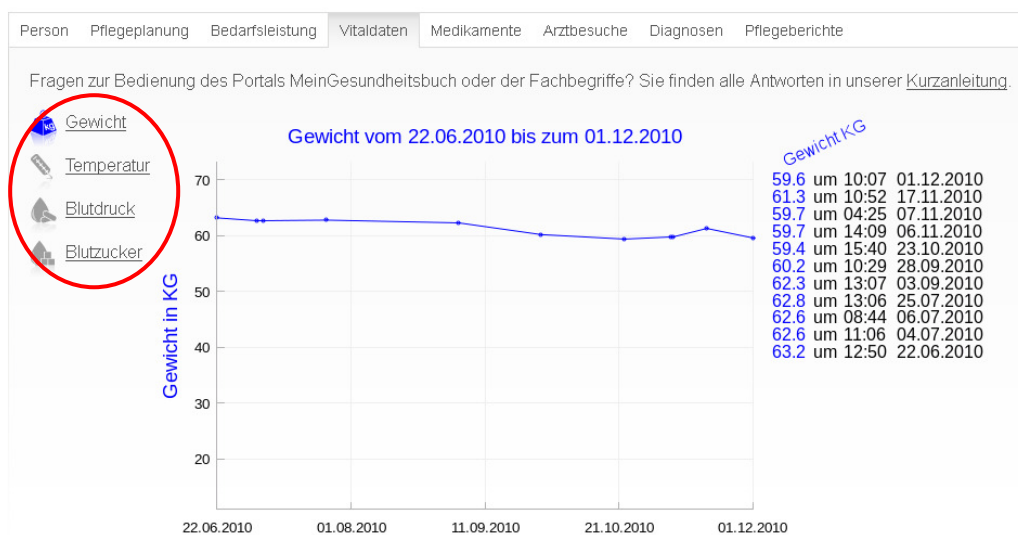


Abbildung 3: Gewichtsverlauf des Test-Bewohners Ole Liederbaum

In dem Reiter „Medikamente“ kann der Angehörige sehen, welche Medikation wann angesetzt wurde und zu welcher Tageszeit die Medikamente verabreicht werden.

Unter „Arztbesuche“ werden solche dokumentiert. Dieser Reiter gibt eine Übersicht, wann und aus welchem Grund der Arzt da gewesen ist, welcher Arzt den Bewohner behandelt hat. Auch Bemerkungen zur Behandlung können hier eingesehen werden. Mit einem „Klick“ auf den Namen des Arztes erscheinen die Kontaktdaten des behandelnden Arztes wie z. B. Name, Fachgebiet, Straße, Ort, Telefon, etc.

Über den Reiter „Diagnosen“ werden ärztliche Diagnosen angezeigt. Angehörige können hier sehen, wann und durch welchen Arzt diese Diagnose festgestellt wurde. In diesem Bereich wird nur die Diagnose des Arztes angezeigt (ICD-Code). Mit der Auswahl eines Zeitraums kann man sich eine/n bestimmte/n Tag/Woche ansehen.

In dem Reiter „Pflegerberichte“ werden die Beobachtungen der Pflegekräfte und Wirkungen der pflegerischen Maßnahmen auf den Bewohner dokumentiert. Anhand des Datums, der Art und den Beobachtungen/Berichten ist einsehbar, was wann durchgeführt wurde. Auch hier ist es möglich ein bestimmtes Datum auszuwählen.

### Zusatz-Service: Mobil informiert via SMS

Als erweiterten Service bieten wir den Nutzern von MeinGesundheitsbuch.de einen kostenlosen SMS-Service an. Dieser informiert Sie immer aktuell über allgemeine Themen der Pflegeeinrichtung, wie zum Beispiel über den Termin zum Tag der offenen Tür. Noch wichtiger sind aber Informationen über alle wichtigen Ereignisse rund um den Angehörigen. So wird der Nutzer sofort über die mögliche Verschlechterung des Gesundheitszustandes informiert oder auch über eine notwendige Verlegung in ein Krankenhaus. Auch Informationen über Wünsche des Bewohners, wie „Bringen Sie bei Ihrem nächsten Besuch bitte ein neues Foto des Enkels mit“, werden gemeldet.

Eine SMS wird an die im System hinterlegte Mobil-Rufnummer versendet, die aktuelle Informationen im Portal ankündigt. Sie melden sich unter [www.meinggesundheitsbuch.de](http://www.meinggesundheitsbuch.de) an und sehen sofort auf der ersten Seite die aktuellen Nachrichten. Dabei enthält jede Nachricht auch Informationen über mögliche Ansprechpartner und deren Telefonnummer oder den Namen des Krankenhauses, in das eine Einlieferung erfolgte.



## **Datentransfer: Wie sicher ist sicher?**

Die auf den Seiten von [www.meingesundheitsbuch.de](http://www.meingesundheitsbuch.de) zu sehenden Daten sind die Originaldaten, die von den Pflegekräften täglich erfasst und auch dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen vorgelegt werden müssen. Darunter fallen alle Daten aus der Pflege, aber auch die erfassten Vitaldaten und Diagnosen der Ärzte.

Die Daten werden aus unserer Pflegeplanungs- und Dokumentationssoftware SENATOR® in das Internetportal übertragen. Das geschieht automatisch für alle Bewohnerdaten, die für das Portal registriert sind. Alle Eingaben werden weder gefiltert, ausgewählt noch manuell geprüft. Jeder Angehörige wird selbst merken, dass es sich um individuelle Texte handelt, da es trotz aller Sorgfalt doch hin und wieder zu Tippfehlern kommt. Würden wir Eingaben filtern, gäbe es keine Tippfehler.

Die Führungskräfte der Einrichtungen sowie die regionalen Qualitätsmanager überwachen die ordnungsgemäße Dokumentation aller pflegerischen Maßnahmen.

Durch die Pflegesoftware, die konzernweit einheitlich eingesetzt wird, sind Manipulationen weitestgehend ausgeschlossen. Alle Vorgänge werden protokolliert. Das Löschen von Einträgen ist nicht möglich. Bestimmte Erfassungen werden in Bezug auf den Zeitpunkt der Eingabe oder die Werte überprüft und ggf. abgewiesen.

Da wir wissen, wie sensibel diese Daten und wie skeptisch die Menschen bei diesem Thema sind, haben wir uns bei der Umsetzung von Beginn an um den zur Zeit höchsten Sicherheitsstandard bemüht und mit den entsprechenden Institutionen zusammengearbeitet. Die Daten werden ausschließlich intern verwendet und an niemanden weitergereicht oder verkauft. Die Daten selbst werden ausschließlich verschlüsselt verarbeitet, übertragen und gespeichert.

## **Ergebnisverbesserung**

Die anfängliche Skepsis „MeinGesundheitsbuch.de“ führe zu weniger Besuchen in den Einrichtungen konnte nach der Testphase ausgeräumt werden. Die Kommunikation zwischen Pflegepersonal und Angehörigen ist nicht weniger geworden – ganz im Gegenteil. Das Online-Portal regt sogar zu Gesprächen an. Oft ergeben sich Fragen aus den Hinweisen bzw. Einträgen.

Die Online-Plattform verbessert schon heute deutlich die Verständigung und Transparenz zwischen den Angehörigen, der Einrichtung und allen am Pflegeprozess Beteiligten. Angehörige und Betreuer haben zu jeder Zeit und auch im Urlaub die Möglichkeit, stets auf dem aktuellen Stand zu sein und gleichfalls zur Optimierung der Pflege und Betreuung ihrer Lieben beizutragen. Das gibt vielen ein beruhigendes Gefühl.

Die Marseille-Kliniken AG hat „MeinGesundheitsbuch.de“ mittlerweile in 44 Einrichtungen eingeführt. Mit über 300 registrierten Nutzern haben die Angehörigen das Online-Portal bisher hervorragend angenommen. In den nächsten Monaten wird „MeinGesundheitsbuch.de“ nun auch flächendeckend in den übrigen Häusern des Unternehmens eingeführt.