



## Online-Arztsuche: Erste Ergebnisse und neuer Partner

# Mehr zufriedene Patienten

**Erste Ergebnisse der Online-Arztsuche von AOK, BARMER GEK und Weisse Liste zeigen: Die meisten Versicherten sind sehr zufrieden mit ihren Ärzten. Und jetzt können sich noch mehr Versicherte an der Online-Bewertung beteiligen. Neuer Partner ist die Techniker Krankenkasse.**

Die Online-Arztsuche von AOK, BARMER GEK und dem Projekt Weisse Liste ist erfolgreich angelaufen: Seit dem bundesweiten Start im Mai 2011 haben die Versicherten bereits 150.000 Bewertungen zu ihren Haus- und Fachärzten abgegeben. Über 40.000 Ärztinnen und Ärzte sind so bereits beurteilt worden. Seit Ende Februar können nun auch die Versicherten der Techniker Krankenkasse (TK) ihre Ärzte bewerten. Außerdem ist die Online-Befragung auf die rund 55.000 niedergelassenen Zahnärzte in Deutschland ausgedehnt worden (siehe Kasten auf Seite 5).

### Hohe Empfehlungsbereitschaft

Alle Ergebnisse werden in einer Datenbank zusammengeführt. Die Bewertungen werden aber erst freigeschaltet, wenn mindestens zehn Beurteilungen für den jeweiligen Arzt vorliegen. Die

ersten Ergebnisse für die Haus- und Fachärzte haben die Projektpartner jetzt vorgestellt. Die Auswertungen der bisherigen Bewertungen zeigen, dass die meisten Patienten mit ihren Ärzten sehr zufrieden sind. So ist die Bereitschaft der Patienten, den eigenen Arzt oder die eigene Ärztin weiterzuempfehlen, insgesamt sehr hoch: 85 Prozent der Patienten würden ihren Arzt „bestimmt“ oder „wahrscheinlich“ weiterempfehlen.

### Webtipp

Das Portal ist unter den folgenden Adressen abrufbar:

[AOK-Arztnavigator](http://www.aok-arztnavi.de)

[www.aok-arztnavi.de](http://www.aok-arztnavi.de)

[BARMER GEK Arztnavi](http://www.barmer-gek.de/arztnavi)

[www.barmer-gek.de/arztnavi](http://www.barmer-gek.de/arztnavi)

[TK-Ärztgefuehrer](http://www.tk.de/aerztgefuehrer)

[www.tk.de/aerztgefuehrer](http://www.tk.de/aerztgefuehrer)

[Weisse Liste](http://www.weisse-liste.de/arzt)

[www.weisse-liste.de/arzt](http://www.weisse-liste.de/arzt)

In der Beurteilung durch die Patienten schneiden die Hausärzte dabei besser ab als die Fachärzte. Das gilt insbesondere beim Thema Kommunikation und bei den Fragen rund um die Behandlung. So geben zum Beispiel 91 Prozent der Patienten an, dass der Hausarzt sie in Entscheidungen zu anstehenden Untersuchungen und Behandlungen einbezieht. Bei den Fachärzten sind es dagegen „nur“ 77 Prozent. Und 94 Prozent der Hausarzt-Patienten sagen, dass sich der Arzt genug Zeit für die Behandlung nimmt, während es bei den Fachärzten „nur“ 82 Prozent der Patienten sind. Dieser Unterschied zeigt sich auch in der Bereitschaft der Patienten, einen Arzt künftig wieder aufzusuchen: 17 Prozent der Patienten, die bei einem Facharzt in Behandlung waren, würden diesen Arzt nicht erneut aufsuchen. Bei den Hausärzten liegt dieser Wert bei 3 Prozent.

### Kommunikation ist gefragt

Die Zufriedenheit mit der Arztkommunikation ist der wichtigste Faktor für die Weiterempfehlung durch die Patienten.

So hat die Analyse noch einmal nachdrücklich gezeigt, dass die Persönlichkeit des Arztes und sein Eingehen auf die Fragen, Sorgen und Ängste des Patienten den höchsten Einfluss auf die Bereitschaft zur Weiterempfehlung haben. Neben der Sensibilität in der Arzt-Patienten-Beziehung ist es auch wichtig für die Patienten, wie ausführlich und verständlich der Arzt ihnen medizinische Sachverhalte erläutert.

### Echte Orientierungshilfe

Die aktuelle Auswertung zeigt, dass das Portal eine echte Orientierungshilfe bei der Arztsuche bietet. Denn zwischen den einzelnen Ärzten einer Fachgruppe, die bereits zehn Bewertungen erreicht haben, sind erhebliche Unterschiede in der Bewertung festzustellen. Ein Beispiel: Es gibt Orthopäden, die von 100 Prozent der Patienten „bestimmt“ oder „wahrscheinlich“ weiterempfohlen werden, aber auch solche, die bei der Weiterempfehlungsbereitschaft nur 25 Prozent erreichen. Ähnlich große Unterschiede sind auch in den übrigen Themenbereichen – also Praxis und Personal, Arztkommunikation und Behandlung – festzustellen.

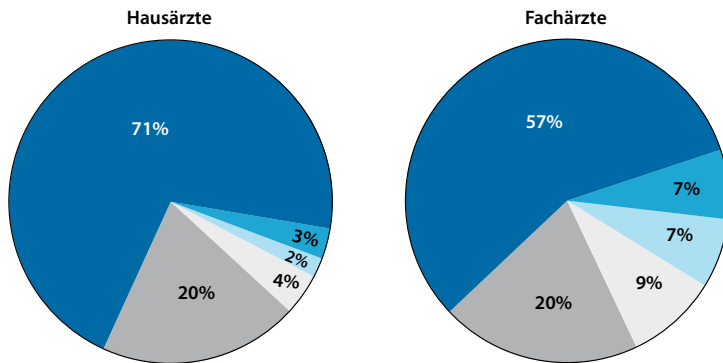
### Vor Manipulation geschützt

Die Versicherten von AOK, BARMER GEK und Techniker Krankenkasse können sich mit den Angaben auf ihrer Versichertenkarte für die Online-Befragung registrieren. Die Befragung erfolgt anonym und ist vor Manipulationen geschützt. Das Ausfüllen des Online-Fragebogens dauert nur wenige Minuten. Die Angaben

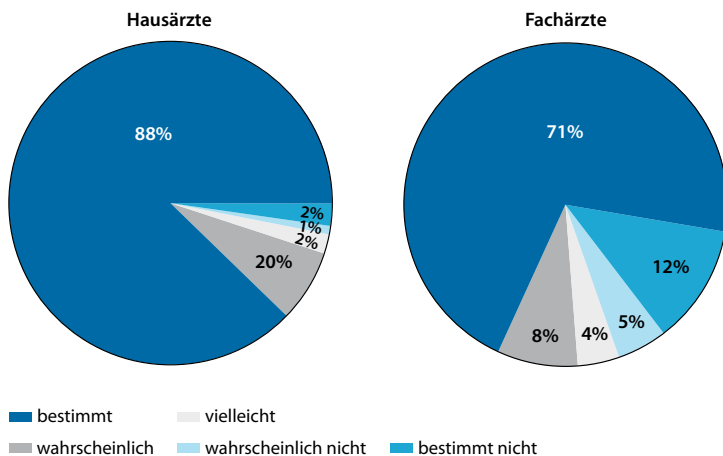
### Sprechen Sie Patienten an

Das Portal hilft nicht nur Patienten, die einen passenden Arzt suchen. Es ist auch ein Angebot, das Sie als Praxisteam nutzen können – zum Beispiel für Ihr praxisinternes Qualitätsmanagement. Das Portal liefert Ihnen wertvolle Hinweise, wo in Ihrer Praxis eventuell Verbesserungsbedarf besteht. Machen Sie Ihre Patienten daher auf die Online-Befragung der Kassen aufmerksam!

Der Arzt bezieht mich in Entscheidungen zu anstehenden Untersuchungen und Behandlungen ein.



Würden Sie diesen Arzt künftig wieder aufsuchen, um sich behandeln zu lassen?



Oft schneiden Hausärzte besser ab als Fachärzte – vor allem bei Kommunikationsfragen.

der Versicherten sollen anderen Patienten bei der Suche nach einem passenden Arzt oder Zahnarzt helfen. Ganz wichtig ist es dabei, dass die Befragung fair für die beurteilten Ärzte und ihre Praxisteams ist. Deshalb wird auf Freitextbeurteilungen komplett verzichtet, um Diffamierungen und unsachliche Kommentare auszuschließen.

### Große Datenbasis

Das Angebot wurde von der „Weissen Liste“, einem gemeinsamen Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen, in Kooperation mit der AOK und der BARMER GEK entwickelt. Das Portal ist unter verschiedenen Adressen online abrufbar (siehe Web-tipp), Basis ist jeweils die Weisse Liste.

Peter Willenborg ■

### Neu: Zahnarzt-Bewertung

Geht mein Zahnarzt auf meine Ängste und Schmerzen ein? Und informiert er mich verlässlich über entstehende Kosten? Über die Online-Portale von AOK, BARMER GEK und Techniker Krankenkassen können die Versicherten nun auch Auskunft zu ihren Erfahrungen beim Zahnarztbesuch geben. Der Fragebogen umfasst rund 40 Fragen zu den Bereichen „Praxis und Personal“, „Arztkommunikation“, „Behandlung“ und „Gesamteindruck“.

Er ist der erste Fragebogen dieser Art, der gemeinsam mit Patienten wissenschaftlich entwickelt wurde und speziell auf die Fragen eingeht, die Versicherte bei der Zahnartztsuche interessieren. Auch Vertreter der Zahnärzteschaft waren in die Entwicklung einbezogen.