

## 79 Prozent der Patienten in Nordrhein-Westfalen würden ihren Arzt weiterempfehlen

### Analyse von Arztbewertungen zeigt: Zufriedenheit ist niedriger als im Bundesschnitt – Versicherte sind aufgefordert, ihre Ärzte zu bewerten

Gütersloh, 31. März 2014. Rund 79 Prozent der Patienten in Nordrhein-Westfalen würden ihren Haus- oder Facharzt weiterempfehlen. Das geht aus einer aktuellen Auswertung der Patientenbewertungen im Arztvergleichsportal „Weisse Liste“ sowie den darauf basierenden Portalen von AOK, BARMER GEK und Techniker Krankenkasse (TK) hervor. 82 Prozent der Teilnehmer im Bundesland äußern sich zufrieden mit der Praxis und dem Personal, 85 Prozent mit der Kommunikation des Arztes. Die Zufriedenheit mit der Behandlung liegt im Schnitt bei 81 Prozent. Die Ergebnisse zu den einzelnen Ärzten lassen sich direkt im Portal abrufen.

Die Weiterempfehlungsrate in Nordrhein-Westfalen liegt unter dem Bundesdurchschnitt von 84 Prozent. Ein Blick in das Portal zeigt, dass die Unterschiede zwischen den einzelnen Ärzten teilweise deutlich sind. So hatte eine Analyse der Bewertungen auf Bundesebene im vergangenen Jahr gezeigt, dass zum Beispiel jeder zehnte Orthopäde nur eine Weiterempfehlungsrate von unter 40 Prozent erreicht. Die Zufriedenheit ist dabei am stärksten abhängig von der Kommunikation des Mediziners: Ärzte, die auf Fragen, Ängste und Sorgen des Patienten eingehen und verständlich erklären, erhalten die höchste Zustimmung. Hierbei schneiden insgesamt Allgemeinmediziner, Praktische Ärzte und Internisten am besten ab, Orthopäden und Hautärzte erzielen die geringsten Zustimmungswerte.

Für die aktuelle Auswertung wurden rund 28.500 Bewertungen aus Nordrhein-Westfalen herangezogen. Ziel des unabhängigen Internetportals ist es, Patienten bei der Suche nach einem geeigneten Arzt fundiert zu unterstützen. Die Zahl der Bewertungen wachse kontinuierlich, so die Initiatoren. In Nordrhein-Westfalen wurden bis jetzt 46 Prozent der Haus- und Fachärzte bewertet. Die Versicherten sind weiter aufgefordert, ihre Ärzte regelmäßig zu beurteilen, damit die Aussagekraft weiter steigt. Zudem ist für die Veröffentlichung im Portal eine Mindestanzahl von fünf Bewertungen pro Arzt vorgesehen. Von der Bewertung profitieren sowohl andere Patienten auf der Suche nach dem passenden Arzt als auch die Ärzte selbst, da sie eine faire Rückmeldung auf Basis einer wissenschaftlichen Befragung erhalten.

Die Versicherten der teilnehmenden Krankenkassen können sich mit den Angaben auf ihrer Versichertenkarte für die Bewertung registrieren. Die Bewertung erfolgt anonym und dauert nur wenige Minuten. Arztsuche und Arztbewertung sind über die Seiten der Projektpartner oder die zentrale Seite [www.aerzte-gut-finden.de](http://www.aerzte-gut-finden.de) abrufbar. Basis aller Portale ist die Weisse Liste, ein gemeinsames Angebot der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen.

*Anmerkung: Die Ergebnisse der Analyse beruhen auf den Bewertungen der teilnehmenden Versicherten. Sie erheben keinen Anspruch auf Repräsentativität für die Gesamtbevölkerung.*

**Rückfragen an:** Timo Thranberend, Telefon: 0 52 41 / 81 81117  
E-Mail: [Timo.Thranberend@bertelsmann-stiftung.de](mailto:Timo.Thranberend@bertelsmann-stiftung.de)

Weitere Informationen finden Sie unter

[www.aok.de/arztnavi](http://www.aok.de/arztnavi)  
[www.arztnavi.barmer-gek.de](http://www.arztnavi.barmer-gek.de)  
[www.tk.de/aerztefuehrer](http://www.tk.de/aerztefuehrer)  
[www.weisse-liste.de/arzt](http://www.weisse-liste.de/arzt)