



Pressekonferenz, 24. Februar 2012

## Statement Jürgen Graalman

Geschäftsführender Vorstand, AOK-Bundesverband

Im Mai letzten Jahres haben wir hier in der Bundespressekonferenz die bundesweite Befragung zu den Haus- und Fachärzten in Deutschland gestartet. Mit der methodischen Qualität und der Manipulationssicherheit unseres Portals haben wir neue Maßstäbe für Arztbewertungsportale gesetzt. An diesen Maßstäben müssen sich inzwischen alle anderen Anbieter messen lassen.

Einzigartig ist vor allem das Registrierungsverfahren, mit dem wir Mehrfachbewertungen eines Arztes durch ein- und denselben Patienten verhindern. Außerdem verzichten wir bewusst auf die sogenannten „Freitextfelder“ zur Eingabe von Patientenkommentaren, sodass eine Diffamierung von Ärzten von vornherein ausgeschlossen ist. Auch die Untergrenze von zehn Bewertungen für die Veröffentlichung der Ergebnisse eines Arztes ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal, das kein anderes Portal vorweisen kann. Durch diese Hürde verhindern wir, dass Einzelmeinungen die Ergebnisse eines Arztes verfälschen. Nicht zuletzt ist es die Qualität des von Wissenschaftlern entwickelten Fragebogens, die unser Portal von anderen unterscheidet. Mit dem ersten Fragebogen, der speziell auf Zahnärzte zugeschnitten ist und der gemeinsam mit Patienten wissenschaftlich entwickelt wurde, setzen wir heute einen weiteren Meilenstein.

Wir haben mit unserem Internetportal einen neuen Standard für den Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung geschaffen. Darauf sind wir stolz. Und wir freuen uns, dass sich ab heute eine weitere große Krankenkasse an unserem Projekt beteiligt. Damit wird unser Angebot zur Arztbewertung und Arztsuche auf eine noch breitere Basis gestellt als bisher.

Auswertungen des IGES-Instituts zu den bisher vorliegenden Bewertungen zeigen, dass die meisten Patienten sehr zufrieden mit ihrem Arzt und seiner Praxisorganisation sind. So ist die Bereitschaft der Patienten, den eigenen Arzt weiterzuempfehlen, insgesamt sehr hoch: 85 Prozent der Patienten würden ihren Arzt „bestimmt“ oder „wahrscheinlich“ weiterempfehlen. Ich denke, das ist für die Ärzte ein erfreuliches Ergebnis.

Insgesamt schneiden die Hausärzte 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 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 sind es dagegen nur 3 Prozent.

Die Zufriedenheit mit der Arztkommunikation ist der wichtigste Faktor für die Weiterempfehlung durch die Patienten. So hat die Analyse 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 sind auch der Umfang und die Verständlichkeit medizinischer Erläuterungen ausschlaggebend für die Zufriedenheit der Patienten. Weniger relevant ist im Vergleich dazu der Themenbereich „Praxis und Personal“. Diese Ergebnisse bestärken uns als AOK in unseren Aktivitäten zur Unterstützung einer guten Kommunikation zwischen Ärzten und Patienten.

Die Aussagekraft unseres Fragebogens für Haus- und Fachärzte hat sich seit der bundesweiten Freischaltung des Portals im Mai 2011 bestätigt. Die aktuelle Auswertung des IGES zeigt, dass unser 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 würden, 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.

Das Portal hilft nicht nur unseren Versicherten, die einen passenden Arzt suchen. Es ist auch ein Angebot für die Ärzte und Zahnärzte, das sie nutzen können – zum Beispiel für ihr praxisinternes Qualitätsmanagement. Eine Studie aus dem Jahr 2011 hat gezeigt, dass viele niedergelassene Ärzte die Bedeutung der Bewertungsportale leider noch unterschätzen – im Gegensatz zu ihren medizinischen Fachangestellten und zu den Patienten. Wir sind aber sicher, dass immer mehr Ärzte erkennen, dass wir hier ein faires und methodisch hochwertiges Angebot machen. Das Portal liefert den beurteilten Ärzten wertvolle Hinweise, wo in ihrer Praxis eventuell Verbesserungsbedarf besteht.