

Online-Arztuche: Orientierungshilfe für Patienten

Welche Ärztin ist die passende, welcher Arzt für mich geeignet? Immer mehr Patienten wünschen sich eine verlässliche Orientierungshilfe bei der Arztuche – sie möchten einen Arzt oder Zahnarzt finden, bei dem sie sich gut aufgehoben fühlen. In der Weissen Liste können Patienten nach Haus- und Fachärzten sowie Zahnärzten suchen und Ärzte aus ihrer Region miteinander vergleichen. Zentrale Grundlage sind die Erfahrungen anderer Patienten – erhoben in einer wissenschaftlich

fundierten Befragung. Arztuche und Befragung sind unter folgenden Adressen online abrufbar. Es handelt sich jeweils um dasselbe Portal; Basis ist die Weisse Liste:

Weisse Liste: www.weisse-liste.de/arzt

AOK-Arztnavigator: www.aok.de/arztnavi

BARMER GEK Arztnavi: <http://arztnavi.barmer-gek.de>

TK-Ärzteführer: www.tk.de/aerztefuehrer

Die Befragung – wissenschaftlich fundiert und geschützt vor Manipulationen

„Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Arzt?“ Rund 40 Millionen Versicherte von AOK, BARMER GEK und Techniker Krankenkasse können an der Befragung zu ihrem Arzt oder Zahnarzt teilnehmen. Die Fragebögen sind nach wissenschaftlichen Standards entwickelt und in Praxistests mit insgesamt 2.500 Versicherten überprüft worden. Auch Arzt- und Zahnarztvertreter waren in die Entwicklung einbezogen. Es gibt einen Fragebogen zu Haus- und Fachärzten, eine angepasste Fassung zu Kinderärzten sowie einen speziellen Fragebogen zu Zahnärzten. Die Versicherten müssen sich mit den Angaben auf ihrer Versichertenkarte für die Online-Befragung registrieren. So kann ein Patient einen Arzt nur einmal beurteilen – Manipulationen wie Mehrfachbewertungen werden verhindert. Die Befragung erfolgt anonym und dauert nur wenige Minuten. Das Portal verzichtet auf Freitextbeurteilungen. Diffamierungen von Ärzten und unsachgemäße Äußerungen werden so ausgeschlossen.

Die Arztuche – von Patienten für Patienten

Die Ergebnisse der Befragung werden zusammengeführt und zu jedem einzelnen Arzt oder Zahnarzt in der Arztuche veröffentlicht. Um eine einseitige Darstellung durch Einzelmeinungen zu vermeiden, sind für die Veröffentlichung mindestens fünf Beurteilungen pro Arzt nötig. Die Nutzer können ihre Auswahl nach Kriterien gewichten, die ihnen besonders wichtig sind. Die verzeichneten Ärztinnen und Ärzte können schnell und einfach miteinander verglichen werden. Ergebnisse gibt es zu allen Bereichen der Befragung: *Praxis & Personal*, *Arztkommunikation*, *Behandlung* und *Gesamteindruck*. Die Arztuche ist komplett kosten- und werbefrei, bezahlte Platzierungen oder andere Einflussnahmen auf die neutrale Darstellung werden strikt ausgeschlossen.

Hochgerechnet

6 Millionen

Mal im Jahr fragen sich

Patienten in Deutsch-

land „Wie finde ich

einen guten Arzt?“

Gesundheitsmonitor

Das Projekt im Überblick

Einfache Orientierungshilfe für Patienten | Wissenschaftlich fundierte Befragung als Grundlage |
Wirksamer Schutz vor Manipulationen | Fair für Ärzte | Kosten- und werbefrei

- Im Verzeichnis: 130.000 Ärzte, 55.000 Zahnärzte, 20.000 psychologische Psychotherapeuten
- Start Arztuche / bundesweite Befragung zu Haus- und Fachärzten: Mai 2011
- Start Befragung zu Zahnärzten: Februar 2012

Fragen und Antworten

1. Welches Ziel verfolgt das Projekt?

Die Projektpartner wollen eine Orientierungshilfe für Versicherte zur Verfügung stellen. Sie wollen Patienten unterstützen, einen für sich passenden Arzt oder eine geeignete Ärztin zu finden. Dabei soll ein neuer Standard für die Arztbeurteilung im Internet etabliert werden – eine Arztbeurteilung, die zugleich aussagekräftig, datenschutzrechtlich abgesichert, methodisch hochwertig, manipulationssicher und fair für die beurteilten Ärztinnen und Ärzte ist.

2. Können Patienten ihre Ärzte überhaupt beurteilen?

Studien und die bisherigen Erfahrungen im Projekt zeigen, dass Patienten und Versicherte sich bei der Auswahl einer Ärztin oder eines Arztes besonders für soziale und kommunikative Aspekte interessieren. So ist es den Patienten etwa wichtig, inwieweit ein Arzt auf ihre Fragen eingeht, ob seine Erklärungen verständlich sind oder ob er gut zuhört. Zudem möchten die Patienten in Entscheidungen zu anstehenden Untersuchungen und Behandlungen eingebunden werden. Vor allem diese Aspekte können sehr gut beurteilt werden. Letztlich ist dafür niemand besser geeignet als die Patienten selbst, da sie die Situation in der Arztpraxis direkt erleben. Patienten trauen sich sehr wohl zu, ihre Erfahrungen beim Arztbesuch anderen Patienten mitzuteilen. Genau das ist es, was wir in unserer Befragung erheben.

3. Welche Kriterien deckt die Befragung ab?

In der Befragung geben die Versicherten Auskunft zu den Erfahrungen, die sie beim Arztbesuch gemacht haben. Die Fragebögen umfassen rund 30 bzw. 40 Fragen. Sie wurden wissenschaftlich entwickelt und in Praxistests mit insgesamt 2.500 Patienten auf ihre Aussagekraft überprüft. Sie decken alle Leistungsbereiche innerhalb einer Arztpraxis oder Zahnarztpraxis ab, mit denen Patienten in Berührung kommen – und die sie selbst beurteilen können: Praxispersonal, Räumlichkeiten, Praxisorganisation, medizinische Geräteausstattung, Kommunikation mit der Ärztin oder dem Arzt und die eigentliche Behandlung. Zudem werden die Befragten um eine Gesamteinschätzung gebeten.

4. Wer kann an der Befragung teilnehmen?

An der Befragung teilnehmen können Versicherte der beteiligten Krankenkassen, die 15 Jahre oder älter sind. Weitere Krankenkassen können in das Projekt einsteigen. Entsprechend könnten dann auch deren Versicherte an der Befragung teilnehmen. Die Arztsuche kann von jedermann kostenfrei genutzt werden – unabhängig davon, wie und wo er versichert ist.

6. Warum gibt es einen speziellen Fragebogen zu Zahnärzten?

Die Behandlungssituation in Zahnarztpraxen unterscheidet sich in einigen Punkten deutlich von der bei Haus- oder Fachärzten. Entsprechend haben Versicherte, die auf Zahnarztbesuch sind, einen anderen Informationsbedarf. So ist ein Zahnarztbesuch etwa häufig von Ängsten geprägt, oft sind Schmerzen Auslöser des Besuchs. Außerdem spielen finanzielle Aspekte beim Zahnarzt eine deutlich größere Rolle als in der ärztlichen Versorgung.

7. Warum liegen noch nicht in allen Regionen Ergebnisse vor?

Die Zahl der Beurteilungen wächst kontinuierlich. Jedoch braucht es Zeit, bis flächendeckend Ergebnisse angezeigt werden. Das liegt auch daran, dass die Beurteilungen eines Arztes – anders als in anderen Portalen – erst angezeigt werden, wenn mindestens fünf vorliegen. Die Versicherten sind aufgefordert, sich zu beteiligen: Je mehr von ihnen teilnehmen, desto aussagekräftiger werden die Ergebnisse.

8. Welche Vorteile haben Ärzte und Zahnärzte von dem Portal?

Bei unserem Ansatz profitieren Ärzte und Zahnärzte von einem fairen, seriösen und methodisch fundierten Befragungsverfahren neuer Qualität. Das Verfahren schließt Diffamierungen und unsachgemäße Kommentare aus. Die Ärzte können die Ergebnisse der Befragung kommentieren, kostenfrei Fotos ihrer Praxis hochladen und sich regelmäßig über neu eingehende Beurteilungen benachrichtigen lassen. Außerdem erhalten sie wertvolle, systematische Rückmeldungen der Patientinnen und Patienten, die sie sowohl für interne Verbesserungen als auch für eine positive Darstellung nach außen nutzen können.

Projektpartner

Weisse Liste

- Bertelsmann Stiftung
- Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE e. V. (BAG SELBSTHILFE)
- Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V.
- FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN e. V.

- Sozialverband VdK Deutschland e. V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Krankenkassen

- AOK
- BARMER GEK
- Techniker Krankenkasse