



## Online-Arztsuche neuer Qualität

Immer mehr Patienten wünschen sich eine verlässliche Orientierungshilfe bei der Arztsuche. AOK, BARMER GEK und die Weisse Liste, ein Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen, haben vor diesem Hintergrund eine **Online-Arztsuche** mit hoher methodischer Güte entwickelt. Patienten können hier nach einem passenden Arzt suchen – anhand von Kriterien, die ihnen wichtig sind.

Die neue Arztsuche ist unter folgenden Adressen abrufbar:

- **AOK-Arztnavigator** → [www.aok-arztnavi.de](http://www.aok-arztnavi.de)
- **BARMER GEK Arztnavi** → <http://arztnavi.barmer-gek.de>
- **Weisse Liste** → [www.weisse-liste.de/arzt](http://www.weisse-liste.de/arzt)

Es handelt sich jeweils um das gleiche Portal, Basis ist die Weisse Liste.

Zentrale Grundlage des Portals sind die Ergebnisse einer **Befragung von Versicherten** der AOK und der BARMER GEK. Die Arztsuche lebt vom Mitmachen: Je mehr Versicherte sich beteiligen, desto aussagekräftiger werden die Ergebnisse.

### Die Befragung

Basis der neuen Arztsuche sind die Ergebnisse einer bundesweiten Versichertenbefragung. Mittels eines wissenschaftlich entwickelten Fragebogens können die Versicherten von AOK und BARMER GEK Auskunft über ihre Erfahrungen beim Arztbesuch geben. Mit ihrem Konzept wollen die beteiligten Partner neue Maßstäbe für Arztbewertungsportale im Internet setzen:

#### Schutz vor Mehrfachbewertungen

An der Befragung können ausschließlich Versicherte der beiden beteiligten Krankenkassen teilnehmen. Sie registrieren sich mit den Angaben auf ihrer Versichertenkarte online unter [www.aok-arztnavi.de](http://www.aok-arztnavi.de) (AOK) oder <http://arztnavi.barmer-gek.de> (BARMER GEK). Das Verfahren gewährleistet, dass jeder Versicherte sich nur einmal registrieren und nicht mehrere Bewertungen für einen Arzt abgeben kann. In einigen Regionen Deutschlands kommen zusätzlich schriftliche Fragebögen zum Einsatz. Bei diesem Verfahren gelten die gleichen Sicherheitsstandards wie bei der Online-Befragung.

#### Methodische Güte

Der Fragebogen für die Patienten ist von Experten des IGES Instituts in einem mehrstufigen Verfahren wissenschaftlich entwickelt worden – Patienten- und Ärztevertreter waren einbezogen. Er umfasst etwa 30 Fragen zu den Themenbereichen „Praxis und Personal“, „Arztkommunikation“, „Behandlung“ und „Gesamteindruck“. Die Versicherten können in der Befragung etwa angeben, ob der Arzt sie in Entscheidungen einbezieht, ob ihre Intimsphäre gewahrt wird oder ob sie den Arzt an Freunde weiterempfehlen würden (Fragebogen unter: [www.weisse-liste.de/fragebogen-arzt](http://www.weisse-liste.de/fragebogen-arzt)).

#### Fokus Kommunikation

Soziale und kommunikative Aspekte stehen bei der Befragung besonders im Vordergrund. Denn Studien zeigen, dass Patienten sich bei der Arztwahl vor allem für diese Aspekte interessieren – Aspekte, die sie selbst am besten beurteilen können.

#### Aktive Ansprache der Patienten

Alle Versicherten werden von ihrer Krankenkasse aktiv zur Teilnahme motiviert – zum Beispiel über die Versichertenzeitschriften. Dadurch wird die Häufigkeit von Affekt- oder Extrembewertungen von besonders zufriedenen oder unzufriedenen Patienten verringert.

#### Faires Verfahren für Ärzte

Im Unterschied zu den meisten bestehenden Arztbewertungsportalen im Internet sind bei der Befragung keine Freitextfelder vorgesehen. So werden Diffamierungen oder unsachgemäße Meinungsäußerungen von Patienten ausgeschlossen.

### Die Arztsuche

Die Ergebnisse der Befragung werden zusammengeführt und zu jedem Arzt in der Online-Arztsuche dargestellt. In der Aufbauphase ab Mai 2011 sind zunächst nur Ergebnisse aus drei Pilotregionen abrufbar (Berlin, Hamburg und Thüringen). Die Versicherten sorgen mit ihrer Teilnahme dafür, dass Nutzer der Arztsuche künftig bundesweit von den Erfahrungen anderer Patienten profitieren können.

#### Nutzerfreundliche Suche

Die Arztsuche ist nutzerfreundlich gestaltet und einfach zu bedienen. Die Nutzer können ihre Auswahl nach Kriterien gewichten, die ihnen besonders wichtig sind. Sie haben die Möglichkeit, die Ergebnisse mehrerer Ärzte zu vergleichen und sich ihre Suchergebnisse auszudrucken. Neben den Befragungsergebnissen sind praktische Informationen wie Kontaktdaten oder Öffnungszeiten der Praxis abrufbar.

#### Mindestzahl von Beurteilungen

Die Ergebnisse werden gesammelt und erst veröffentlicht, wenn ein Arzt bzw. eine Ärztin eine zweistellige Mindestanzahl von Beurteilungen erhalten hat. Dadurch wird eine einseitige Darstellung aufgrund weniger Beurteilungen verhindert.

#### Werbefreiheit und Datenschutz

Die neue Arztsuche ist nicht-kommerziell, kostenlos und werbefrei. Der Schutz personenbezogener Daten ist für alle am Projekt beteiligten Partner oberstes Gebot. Dabei werden sowohl die Interessen der Befragungsteilnehmer als auch der beurteilten Ärzte berücksichtigt. Datenschützer und Ärztevertreter waren in die Entwicklung des Portals einbezogen.

#### Kommentarfunktion für Ärzte

In einem persönlichen Portalbereich haben Ärzte die Möglichkeit, ihre Befragungsergebnisse zu kommentieren. Die Kommentare sind für die Nutzer des Portals sichtbar. Außerdem können Ärzte Fotos ihrer Praxis hochladen und sich automatisch über neu eingehende Bewertungen informieren lassen. Sie können die Ansicht ihrer Ergebnisse auch sperren lassen. Die Nutzer der Arztsuche bekommen in diesem Fall einen entsprechenden Hinweis angezeigt.

#### Methodisch fundierte Rückmeldung

Das Ergebnisportal liefert den beurteilten Ärzten eine faire, seriöse und methodisch fundierte Rückmeldung zu ihrer Arbeit. Sie können die Ergebnisse nutzen, um Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten.

### Die Vorteile der neuen Arztsuche

- ✓ verständlich, nutzerfreundlich und aussagekräftig
- ✓ nicht-kommerziell, kostenlos und werbefrei
- ✓ fair für die beurteilten Ärzte

- ✓ geschützt vor Manipulationen und datenschutzrechtlich abgesichert
- ✓ von Patienten für Patienten
- ✓ eine echte Orientierungshilfe – wissenschaftlich entwickelt



# Die wichtigsten Fragen und Antworten zur Online-Arztsuche

## 1. Warum ist die neue Arztsuche notwendig?

Patienten und Versicherte wünschen sich fundierte und verlässliche Informationen zu Erkrankungen und Behandlungsmethoden, aber auch zum Angebot und zur Qualität von Gesundheitsanbietern. Hochgerechnet 17.000 Mal am Tag oder 6 Millionen Mal im Jahr stellen sich Patienten die Frage „Wie finde ich einen guten Arzt?“ – weil sie den Wohnort gewechselt haben, weil längere Zeit seit ihrem letzten Facharztbesuch vergangen ist oder weil sie unzufrieden mit ihrem behandelnden Arzt sind.

Dieser hohe Informationsbedarf ist jedoch weitgehend ungedeckelt. Zwei Drittel der Bevölkerung äußern, dass das Informationsangebot zu Ärzten – zumindest teilweise – verbesserungswürdig ist. Patienten gründen ihre Arztwahl gerne auf soziale und kommunikative Aspekte – genau zu diesen Punkten sind derzeit aber keine oder kaum Informationen verfügbar.

## 2. Es gibt bereits eine Reihe von Arztbewertungsportalen im Internet. Warum ein weiteres?

In einer Studie der Universität Nürnberg-Erlangen (2009) wurden verschiedene existierende Arztbewertungsportale untersucht. Dort wurde gezeigt, dass die Portale derzeit nur eingeschränkt in der Lage sind, Patienten bei der Arztsuche zu unterstützen – zum Beispiel, weil sie anfällig für Manipulationen und Missbrauch etwa durch Falsch- und Mehrfachbewertungen sind. Zudem reichen die meisten Fragenkataloge nicht aus, um der Komplexität der Bewertung eines Arztes gerecht zu werden.

Anspruch der beteiligten Partner ist es, ein nicht-kommerzielles Informationssystem neuer Qualität bereitzustellen. Das betrifft die Qualität des Fragenkatalogs genauso wie die Manipulationssicherheit des Verfahrens.

## 3. Welche Kriterien deckt die Befragung ab?

In der strukturierten Befragung geben die Versicherten Auskunft zu den Erfahrungen, die sie beim Arztbesuch gemacht haben – wissenschaftlich abgesichert und fair für die beurteilten Ärzte. Das Befragungsinstrument wurde nach höchsten wissenschaftlichen Standards in einem mehrstufigen Verfahren entwickelt und auf seine Aussagekraft überprüft. Es deckt alle Leistungsbereiche innerhalb einer Arztpraxis ab, mit denen Patienten in Berührung kommen: Praxispersonal, Räumlichkeiten, Praxisorganisation, medizinische Geräteausstattung, Kommunikation mit dem Arzt und die eigentliche Behandlung. Ergänzend wird der Befragte um eine Gesamteinschätzung gebeten

## 4. Welche Vorteile haben Ärzte von dem Portal?

Bei unserem Portal profitieren die Ärzte von einem fairen, seriösen und methodisch fundierten Befragungsverfahren neuer Qualität. Durch den Verzicht auf Freitextfelder sind unsachgemäße Meinungsäußerungen ausgeschlossen; Ärzte können die Ergebnisse der

Befragung kommentieren. Sie erhalten durch das Portal wertvolle Rückmeldungen der Patienten, die sie sowohl für interne Verbesserungen als auch für eine positive Darstellung nach außen nutzen können.

## 5. Können Patienten ihre Ärzte denn überhaupt beurteilen?

Studien zeigen, dass Patienten und Versicherte sich bei der Auswahl eines Arztes insbesondere für soziale und kommunikative Aspekte interessieren; Punkte, die die Arzt-Patienten-Beziehung zentral betreffen. So geben mehr als 95 Prozent der Befragten einer Studie des Gesundheitsmonitors der Bertelsmann Stiftung (2008) an, dass es ihnen wichtig oder sehr wichtig ist, inwieweit Ärzte auf Fragen eingehen, ob ihre Erklärungen verständlich sind und ob ein freundlicher Umgangston herrscht.

Zudem ist es Patienten besonders wichtig, wie sehr Ärzte sie in Entscheidungen einbeziehen. Vor allem diese Aspekte können von Patienten 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 mit einem Arzt bzw. einer Ärztin anderen Patienten mitzuteilen. Genau das ist es, was wir in unserer Befragung erheben.

## 6. Woher stammen die ersten Ergebnisse, die im Portal abrufbar sind?

Seit dem Start des Ergebnisportals sind Ergebnisse aus den drei Pilotregionen Berlin, Hamburg und Thüringen abrufbar. Hier konnten sich die Versicherten der AOK bereits seit Mai 2010 an der Befragung zu ihren Ärzten beteiligen. Jetzt sind die Versicherten von AOK und BARMER GEK bundesweit aufgerufen, sich an der Befragung zu beteiligen.

## 7. Welche Arztgruppen werden in die Befragung einbezogen, welche nicht?

Einbezogen sind alle niedergelassenen Ärzte, die in regelmäßigem persönlichem Kontakt mit ihren Patienten stehen. Nicht berücksichtigt sind etwa Pharmakologen oder Pathologen, da diese nur in äußerst seltenen Fällen Patientenkontakt haben. Außerdem werden auch Zahnärzte und Psychotherapeuten im ersten Schritt nicht in die Befragung einbezogen, da für diese Fachgruppen spezifische Befragungsinstrumente erforderlich sind. Diese werden im nächsten Schritt entwickelt.

## 8. Wer kann an der Befragung teilnehmen?

An der Befragung teilnehmen können Versicherte der AOK und der BARMER GEK teilnehmen, die 15 Jahre oder älter sind. Nach der Entwicklungsphase des Projekts sollen sich 2012 auch andere gesetzliche Krankenkassen beteiligen können. Entsprechend könnten dann auch deren Versicherte an der Befragung teilnehmen.

### Entwicklungspartner

- AOK
- BARMER GEK
- Bertelsmann Stiftung
- Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe e.V. (BAG SELBSTHILFE)

### Ansprechpartner:

- AOK-Arztnavigator: Peter Willenborg, Telefon 030-34646-2467, peter.willenborg@bv.aok.de
- BARMER GEK-Arztnavi: Dr. Kai Behrens, Telefon 030-2533144-3020, kai.behrens@barmer-gek.de
- Weisse Liste: Timo Thranberend, Telefon 05241-81-81117, timo.thranberend@bertelsmann-stiftung.de

- Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V.
- FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN Gesamtverband e.V.
- Sozialverband VdK Deutschland e.V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)