

Weisse Liste – **Arztsuche**

Auswertung von Befragungsergebnissen

Stand: August 2013

Die Auswertung – Hintergrund

- Die Arztsuche der Weissen Liste beruht zentral auf den Ergebnissen einer fortlaufenden Befragung von Versicherten. In der Befragung geben die Versicherten Auskunft zu den Erfahrungen, die sie bei ihrem Arztbesuch gemacht haben. Aktuell können Versicherte der Projektpartner AOK, BARMER GEK und Techniker Krankenkasse teilnehmen. Die Befragungsergebnisse werden zusammengeführt und zu jedem einzelnen Arzt im Portal dargestellt.
- Für die in diesem Dokument dargestellten Ergebnisse wurden die zum Zeitpunkt Juni 2013 bis dahin rund 250.000 ausgefüllten Fragebögen zu Haus- und Fachärzten übergeordnet ausgewertet; Zahnärzte wurden nicht in die Auswertung einbezogen.

Zentrale Ergebnisse im Überblick

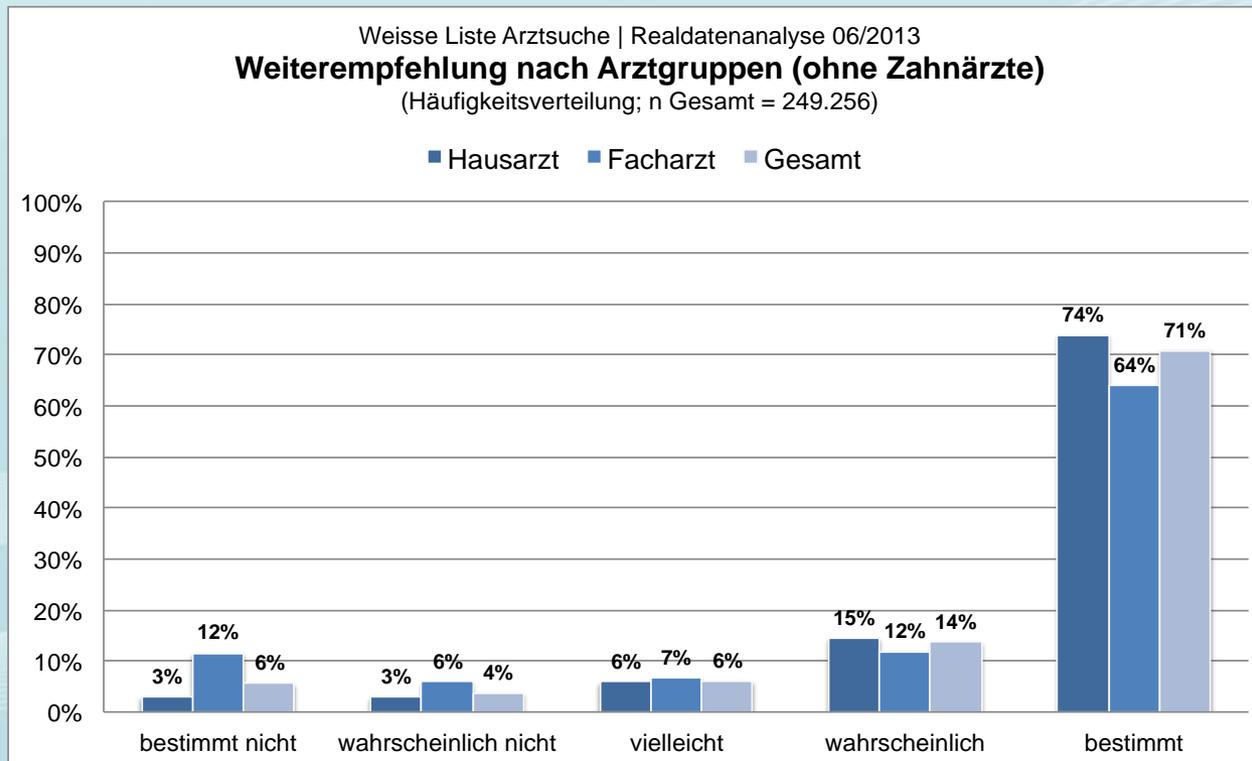
- Die Patienten sind insgesamt zufrieden mit den Haus- und Fachärzten in Deutschland. Das zeigt sich sowohl bei der hohen Bereitschaft, den eigenen Arzt weiterzuempfehlen als auch bei der Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen der Befragung wie „Praxis & Personal“, „Arztkommunikation“ und „Behandlung“.
- Jedoch sehen die Patienten teilweise deutliche Unterschiede bei einzelnen Ärzten eines Fachgebiets.
- Auch zwischen den einzelnen Arztgruppen (Haus- und Fachärzte) sowie den einzelnen Fachgebieten gibt es teilweise deutliche Unterschiede. So sind die Patienten insgesamt mit Hausärzten zufriedener als mit Fachärzten. Internisten und Allgemeinmediziner schneiden am besten ab, Orthopäden und Hautärzte erreichen im Schnitt deutlich geringere Weiterempfehlungsraten.
- Den deutlichsten Einfluss auf die Bereitschaft einen Arzt weiterzuempfehlen, hat die Kommunikation des Arztes – vor allem die Tatsache, dass er auf Fragen, Ängste und Sorgen des Patienten einfühlsam eingeht.

Zufriedenheit insgesamt



Insgesamt hohe Zufriedenheit, aber Unterschiede zwischen Haus- und Fachärzten

- Die Patienten sind insgesamt zufrieden mit ihren Ärzten. 85 Prozent der Teilnehmer würden ihren Arzt bestimmt oder wahrscheinlich weiterempfehlen.
- Hausärzte (89 Prozent) werden dabei häufiger weiterempfohlen als Fachärzte (76 Prozent).
- Basisfrage zur Grafik: *Würden Sie diesen Arzt Ihrem besten Freund / Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?*



Praxis & Personal, Kommunikation, Behandlung: Hausärzte schneiden besser ab

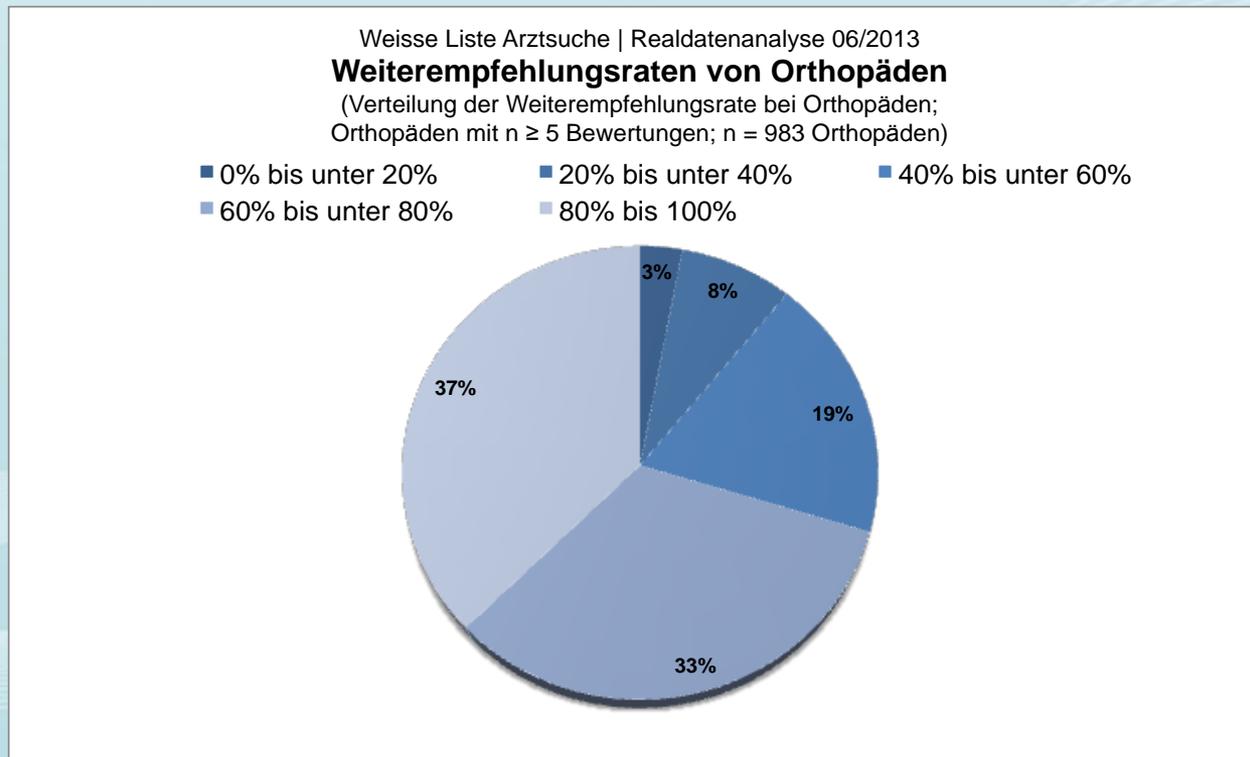
- Unterschiede zwischen Haus- und Fachärzten zeigen sich auch in einzelnen Bereichen der Befragung. Hausarztpatienten sind wohl mit dem Praxispersonal und der Praxisorganisation als auch mit der Kommunikation des Arztes und der Behandlung zufriedener.

| Befragungsbereich | Zufriedenheit bei Hausärzten | Zufriedenheit bei Fachärzten | Gesamt |
|-------------------|------------------------------|------------------------------|--------|
| Praxis & Personal | 87% | 77% | 84% |
| Arztkommunikation | 93% | 83% | 90% |
| Behandlung | 89% | 77% | 85% |

Ergebnisse in Befragungsdimensionen nach Arztgruppen; Gesamt n ≈ 245.000

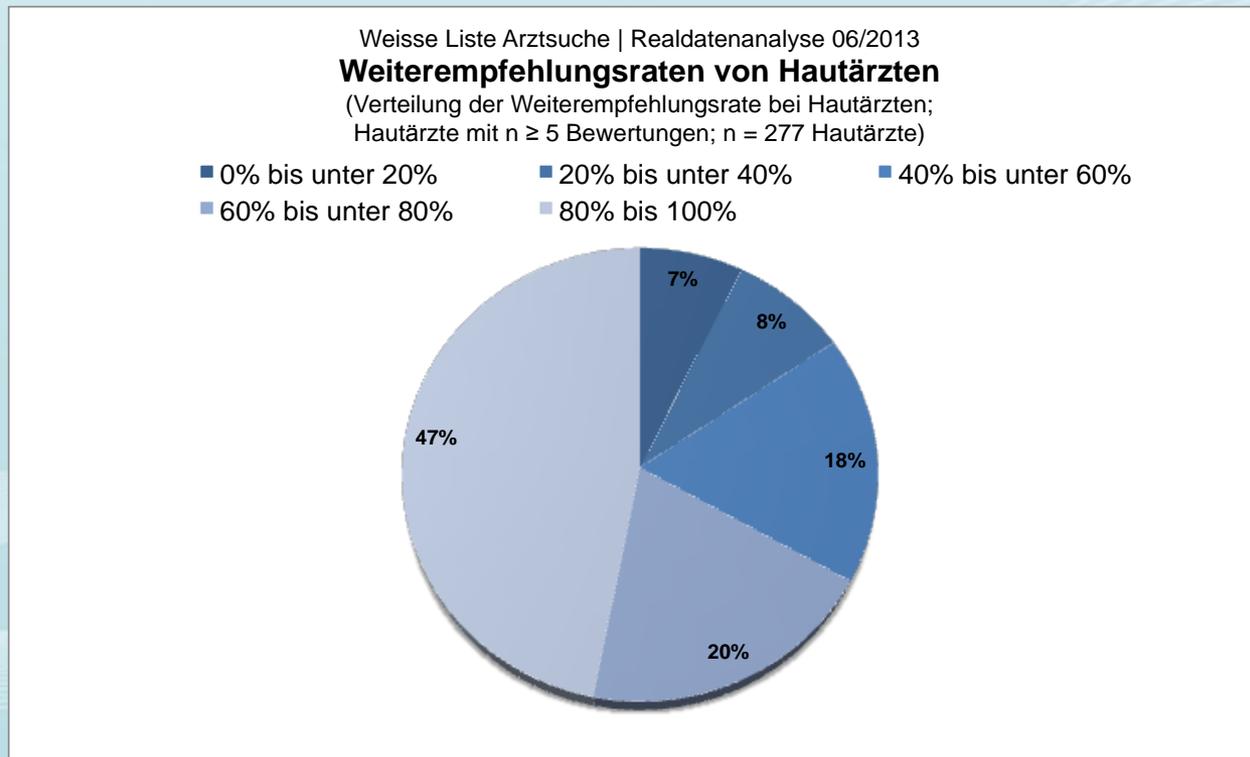
Deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Ärzten (I) – Beispiel Orthopäden

- Zwischen den Ärzten eines Fachgebiets nehmen die Patienten deutliche Unterschiede wahr. So erreichen mehr als 1/3 der Orthopäden eine Weiterempfehlungsrate von 80 bis 100 Prozent. Die Patienten sind also zufrieden.
- Rund 1/3 der Orthopäden erreichen jedoch nur eine Weiterempfehlungsrate von 60 bis 80 Prozent, etwa 20 Prozent lediglich eine Rate zwischen 40 und 60 Prozent. Rund jeder zehnte Orthopäde würde sogar nur von unter 40 Prozent der Patienten bestimmt oder wahrscheinlich weiterempfohlen.



Deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Ärzten (II) – Beispiel Hautärzte

- Auch bei Hautärzten zeigen sich die Unterschiede: So erreicht fast die Hälfte der Hautärzte eine Weiterempfehlungsrate von 80 bis 100 Prozent. Die Patienten sind also zufrieden.
- 20 Prozent der Hautärzte erreichen jedoch nur ein Weiterempfehlungsrate von 60 bis 80 Prozent, 18 Prozent lediglich eine Rate von 40 bis 60 Prozent. 15 Prozent der Ärzte dieses Fachgebiets würden von weniger als 40 Prozent ihrer Patienten bestimmt oder wahrscheinlich weiterempfohlen; 7 Prozent sogar von weniger als 20 Prozent.



Kommunikation des Arztes hat größten Einfluss auf Weiterempfehlungsbereitschaft

Im Rahmen einer Korrelationsanalyse wurde der (bivariate) Zusammenhang zwischen der Weiterempfehlungsbereitschaft und den einzelnen Zufriedenheitsvariablen des Fragebogens analysiert. Hieraus lässt sich unter anderem Folgendes ableiten:

- Alle Aspekte der Arztkommunikation haben einen vergleichsweise hohen Einfluss auf die Weiterempfehlungsbereitschaft. Der stärkste Zusammenhang besteht bei der Frage danach, ob der Arzt auf Fragen, Ängste und Sorgen einfühlsam eingeht, gefolgt von der Frage, ob der Arzt dem Patienten gut zuhört.
- Ebenfalls stark ist der Zusammenhang zwischen der Zeit, die sich der Arzt für die Behandlung nimmt, sowie der wahrgenommenen Gründlichkeit der Untersuchung.
- Offensichtlich weniger bedeutend für die Bereitschaft, den Arzt weiterzuempfehlen sind dagegen organisatorische und strukturelle Aspekte wie z. B. geringe Wartezeiten, die Sauberkeit oder eine ansprechende Praxisgestaltung.

Bereich „Behandlung“: Insgesamt positive Erfahrungen mit der Behandlung durch den Arzt

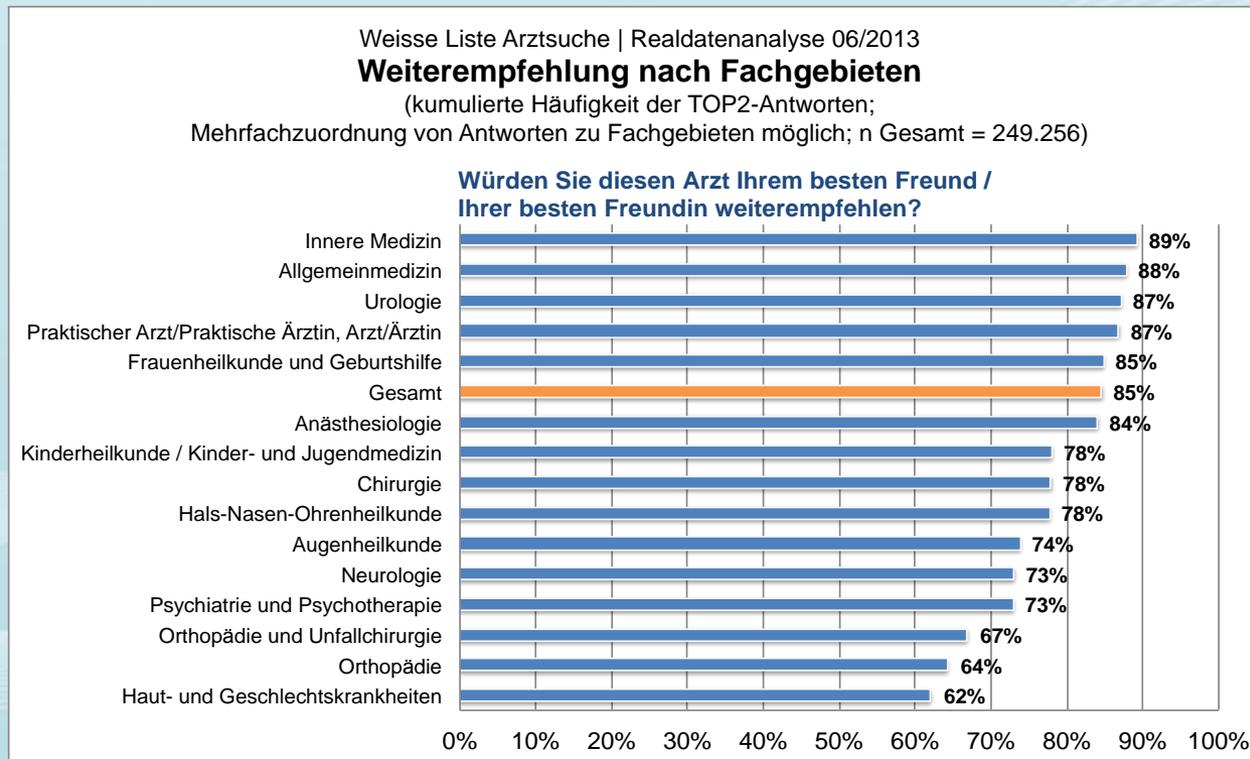
- Insgesamt machen die Patienten positive Erfahrungen mit der Behandlung durch ihre Ärzte: So sehen 95 Prozent den Schutz ihrer Intimsphäre gewährleistet und 94 Prozent haben den Eindruck, dass der Arzt rechtzeitig an einen Spezialisten überweist, wenn dies medizinisch erforderlich ist.
- Jeweils 91 Prozent haben den Eindruck, dass der Arzt sich genug Zeit nimmt, Untersuchungen gründlich durchführt und klare Angaben zur Einnahme von Medikamenten macht.
- Deutlich weniger Patienten (77 Prozent) sind zufrieden mit dem Austausch von Befunden zwischen verschiedenen Ärzten.
- Aus Patientensicht erkundigen sich zudem vergleichsweise wenige Ärzte regelmäßig nach der Verträglichkeit der verordneten Medikamente (Zustimmung von 75 Prozent).

| Frage | Ergebnis |
|--|----------|
| Der Arzt nimmt sich für die Behandlung genug Zeit. | 91% |
| Der Arzt gibt klar an, wann, wie lange und in welcher Dosierung ich [mein Kind] die verordneten Medikamente einnehmen muss. | 91% |
| Der Arzt erkundigt sich regelmäßig nach der Verträglichkeit der verordneten Medikamente. | 75% |
| Der Arzt führt bei mir [meinem Kind] körperliche Untersuchungen gründlich durch. | 91% |
| Ich habe den Eindruck, dass der Arzt an einen Facharzt oder Spezialisten überweist, wenn dies medizinisch erforderlich ist. | 94% |
| Bei Überweisungen übermittelt der Arzt die Befunde rechtzeitig an andere Ärzte und ist im Anschluss selbst über die Befunde dieser Ärzte informiert. | 77% |
| In der Praxis wird der Schutz meiner Intimsphäre [der Intimsphäre meines Kindes] beachtet. | 95% |
| Die medizinische Geräteausstattung der Praxis macht auf mich einen modernen Eindruck. | 82% |

Unterschiede zwischen Fachgebieten

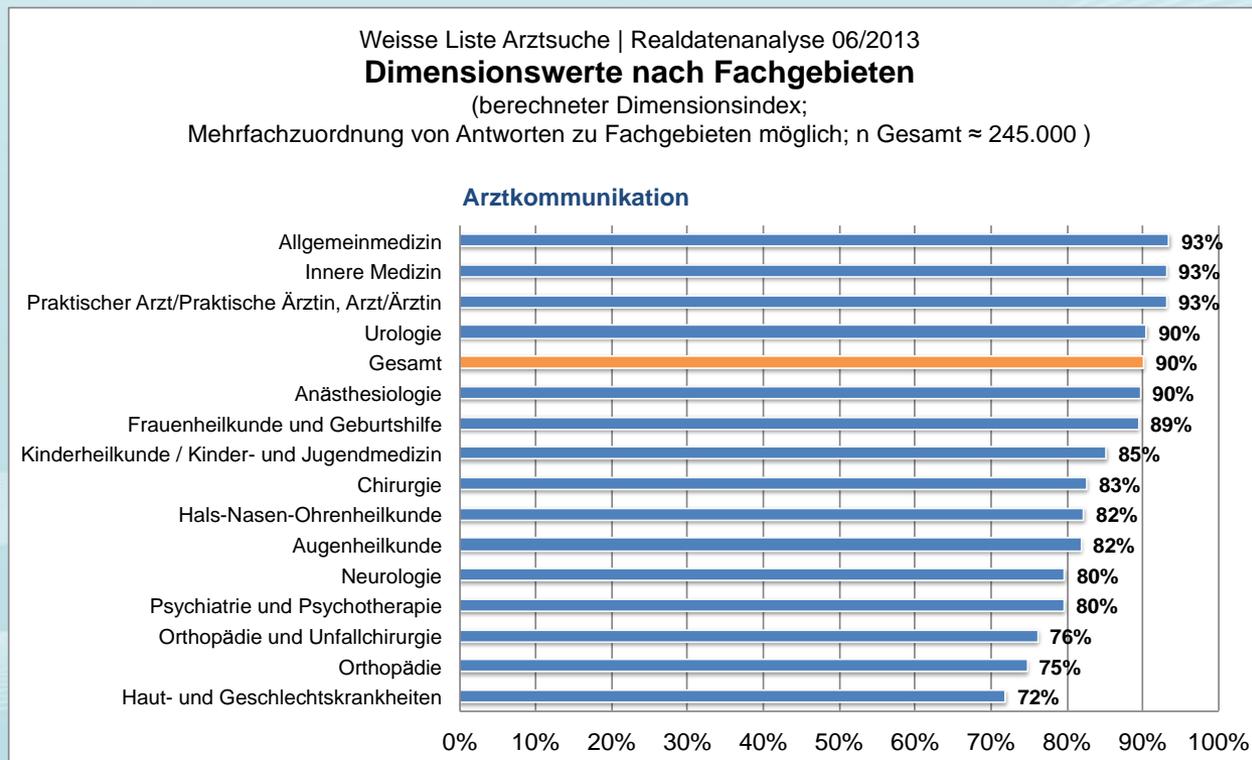
Internisten und Allgemeinmediziner schneiden insgesamt am besten ab, Hautärzte und Orthopäden werden am seltensten weiterempfohlen

- Deutliche Unterschiede zeigen sich bei der Bereitschaft, Ärzte aus bestimmten Fachgebieten weiterzuempfehlen: Während Internisten (89 Prozent) und Allgemeinmediziner (88 Prozent) sehr häufig weiterempfohlen werden, erreichen Hautärzte (62 Prozent) und Orthopäden (64 Prozent) im Schnitt eine deutlich niedrigere Weiterempfehlungsrate. Der Bundesdurchschnitt liegt bei 85 Prozent.



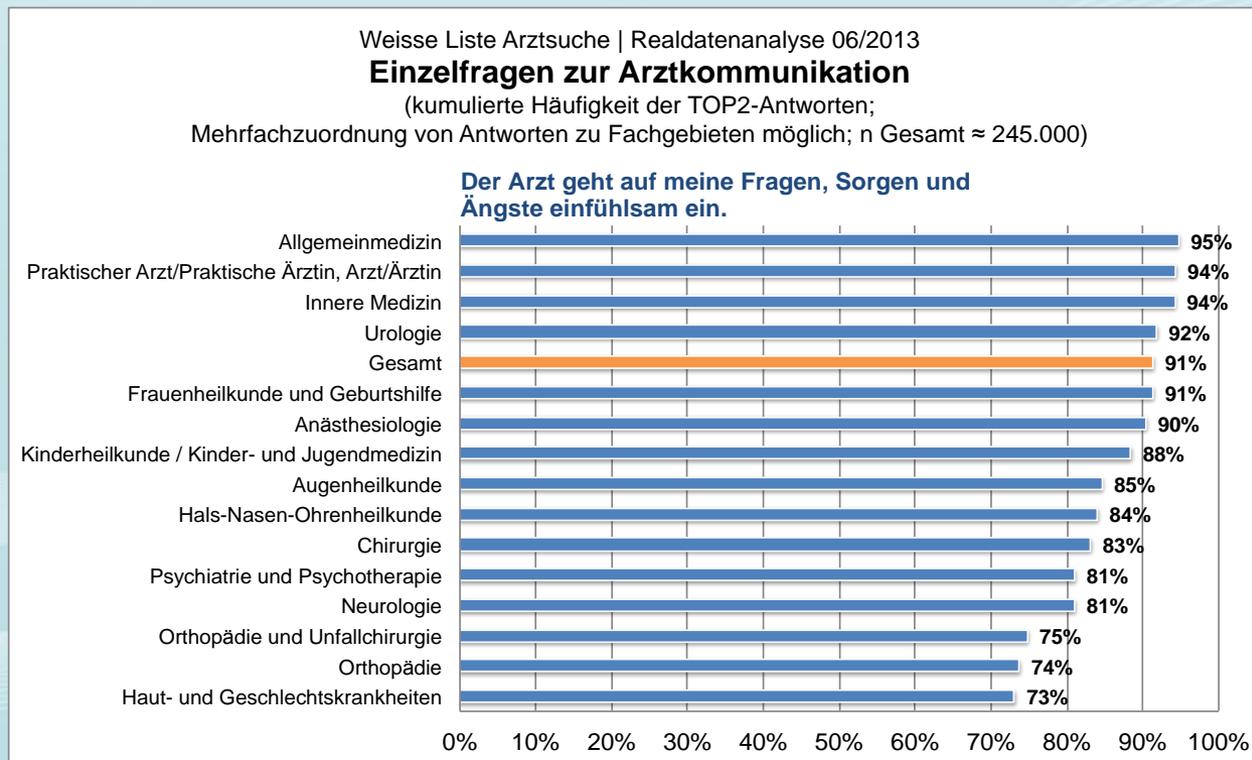
Allgemeinmediziner, Internisten und Praktische Ärzte kommunizieren aus Patientensicht am besten

- Bei der Kommunikation des Arztes nehmen die Patienten deutliche Unterschiede zwischen verschiedenen Fachgebieten wahr. Während Allgemeinmediziner und Internisten in der Wahrnehmung der Patienten am häufigsten gut kommunizieren, trifft das auf Hautärzte und Orthopäden am seltensten zu.
- Die Darstellung zeigt den über alle Fragen der Arztkommunikation gebündelten Dimensionswert:



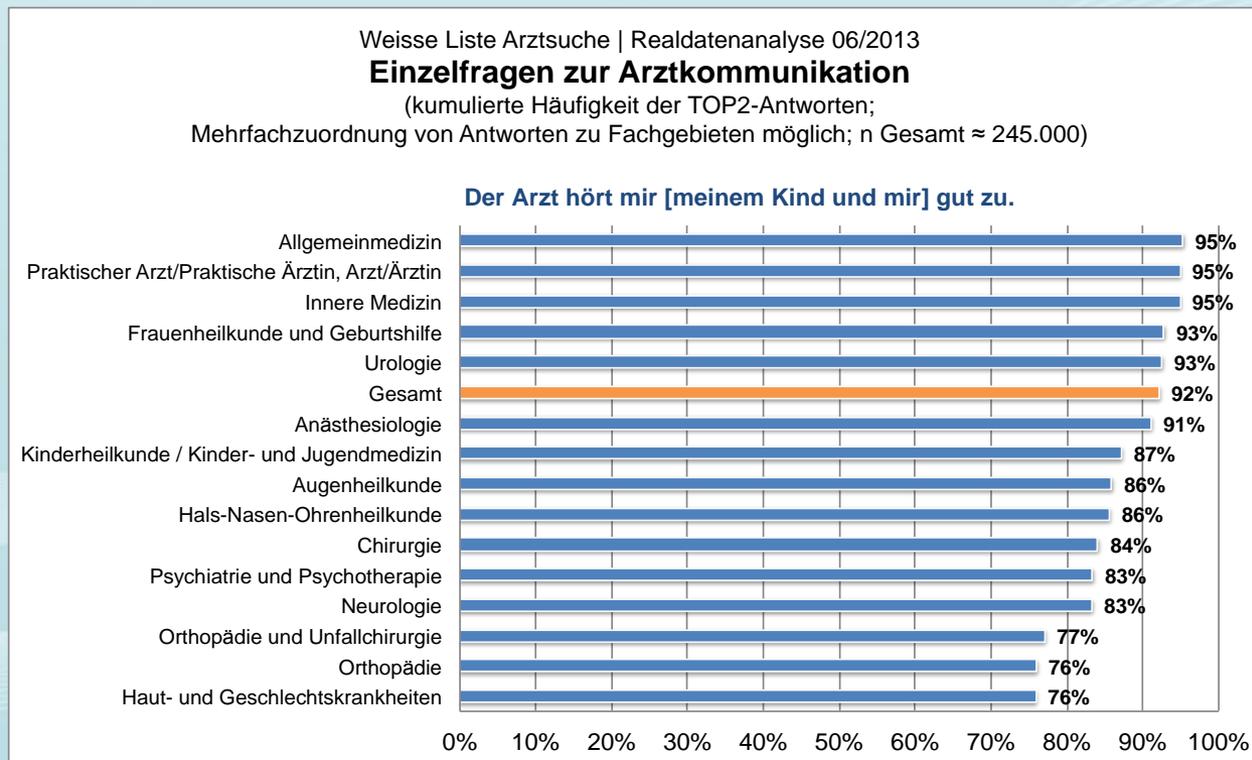
Allgemeinmediziner, Praktische Ärzte und Internisten gehen aus Patientensicht am einfühlsamsten auf Anliegen der Patienten ein

- 91 Prozent der Patienten stimmen der Aussage, dass ein Arzt auf Fragen, Ängste und Sorgen des Patienten einfühlsam eingeht, voll und ganz bzw. eher zu. Allgemeinmediziner, Praktische Ärzte und Internisten erhalten am meisten Zustimmung bei dieser Frage, Hautärzte und Orthopäden am wenigsten.



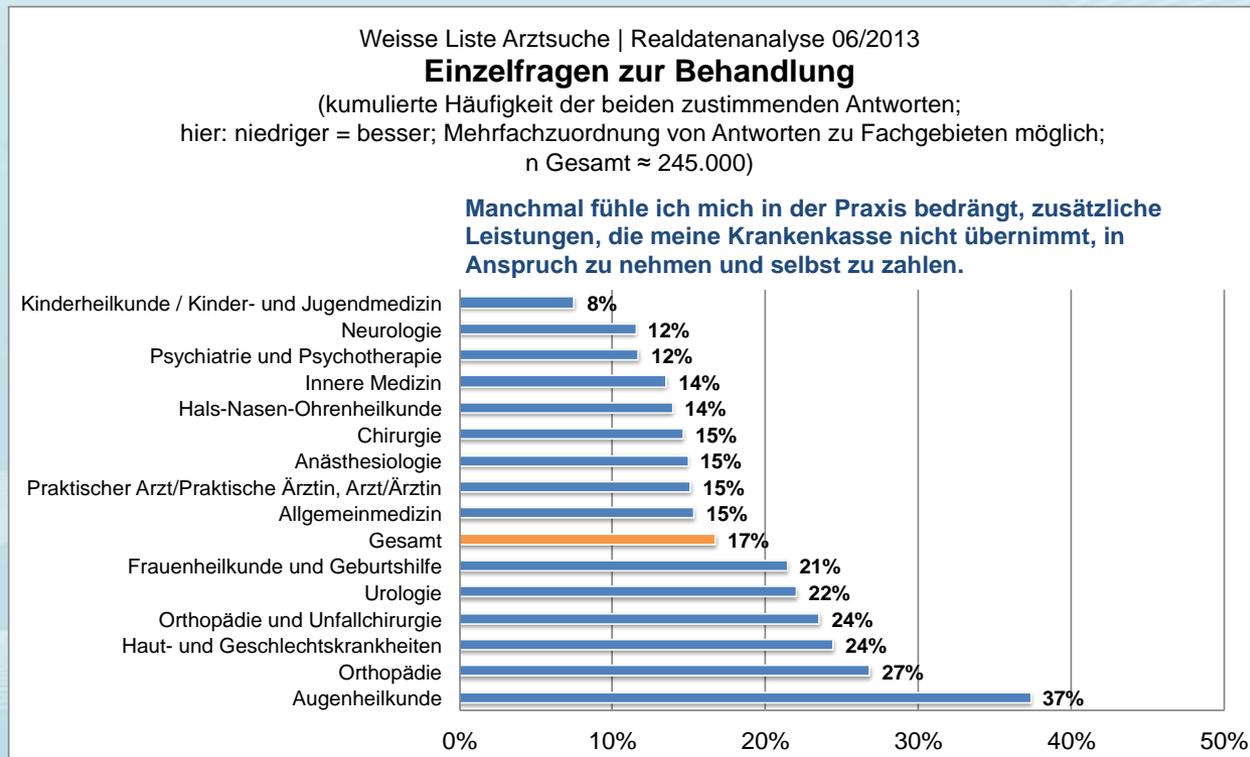
Allgemeinmediziner, Praktische Ärzte und Internisten hören aus Patientensicht am besten zu

- 92 Prozent der Patienten stimmen der Aussage, dass der Arzt ihnen gut zuhört, voll und ganz bzw. eher zu. Allgemeinmediziner, Praktische Ärzte und Internisten erhalten am meisten Zustimmung bei dieser Frage, Hautärzte und Orthopäden am wenigsten.



Angebot von Zusatzleistungen: Aus Patientensicht bei Kinderärzten am seltensten, bei Augenärzten am häufigsten

- 17 Prozent der Patienten fühlen sich manchmal bedrängt, zusätzliche Leistungen in Anspruch zu nehmen, die die Krankenkassen nicht übernimmt. Am seltensten fühlen sich die Patienten bei Kinderärzten und Neurologen bedrängt, am häufigsten bei Augenärzten und Orthopäden.
- Anmerkung: Aufgrund der inversen Fragestellung – hohe Zustimmung bedeutet hier abweichend von den übrigen Einzelfragen eine negative Bewertung – gilt hier, dass niedrigere Werte eine bessere Bewertung darstellen.



Anmerkungen zur Methode

- Die Ergebnisse beruhen nicht auf einer Zufallsstichprobe und erheben daher keinen Anspruch auf Repräsentativität für die Gesamtbevölkerung.
- Abgrenzungen und Definitionen:
 - Gesamt = alle Ärzte/Fragebögen unter Ausschluss der Zahnmediziner
 - Hausärzte = alle Ärzte ausschließlich mit den Fachgebietsbezeichnungen *Allgemeinmedizin, Praktischer Arzt/Praktische Ärztin, Arzt/Ärztin, Innere Medizin*
 - Fachärzte = alle „Nicht-Hausärzte“ unter Ausschluss der Zahnmediziner
- Auswahl der dargestellten Fachgebiete:
 - Alle Fachgebiete mit zum Zeitpunkt des Datenauszugs mindestens 1.000 Bewertungen
- Dimensionsindex:
 - Mittelwert über die kumulierten Häufigkeiten der TOP2-Antworten der Einzelfragen der Dimension (Ausnahme: Bei inverser Fragestellung Einrechnung der kumulierten Häufigkeiten der LOW2-Antworten)