



Online-Arztsuche neuer Qualität

Patienten und Versicherte nehmen im Gesundheitswesen eine immer aktivere Rolle ein. Mehr und mehr Menschen wünschen sich fundierte und verlässliche Informationen zu Erkrankungen und Behandlungsmethoden, aber auch zum Angebot und zur Qualität von Gesundheitsanbietern. Vor diesem Hintergrund entwickeln die Weisse Liste, ein Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen, und die AOK gemeinsam eine **Online-Arztsuche neuer Qualität**. Als **AOK-Arztnavigator** wird sie unter www.aok-arztnavi.de und als **Erweiterung des Internetportals Weisse Liste** unter www.weisse-liste.de veröffentlicht.

Ziel der Initiatoren ist es, ein **nicht-kommerzielles Informationssystem mit hoher methodischer Güte zu schaffen**. Es soll eine **verlässliche Orientierungshilfe für Patienten** entstehen, die einen Arzt suchen. Gleichzeitig soll das neue System dem berechtigten Interesse der Ärzte an einer **fairen und belastbaren Befragungsmethodik** Rechnung tragen. Auf diese Weise wollen AOK und Weisse Liste einen Beitrag zu **mehr Qualitätstransparenz** im deutschen Gesundheitswesen leisten.

Die Befragung

Basis der neuen Arztsuche sind die Ergebnisse einer strukturierten Online-Befragung von Versicherten, die unter www.aok-arztnavi.de startet. Darin können die Versicherten ab Mai/Juni 2010 zu ihren Erfahrungen beim Arztbesuch Auskunft geben. Die wichtigsten Eckpunkte der Befragung:

1. Geschlossene Befragung

An der Online-Befragung können ausschließlich Versicherte der beteiligten Krankenkassen teilnehmen. In der Startphase sind dies zunächst die Versicherten der AOK in den Pilotregionen Berlin und Hamburg, später auch in Thüringen. Durch ein spezielles Login-Verfahren ist gewährleistet, dass jeder Versicherte sich nur einmal registrieren und nicht mehrere Beurteilungen für einen Arzt abgeben kann.

2. Aktive Ansprache von Versicherten

Die Patienten werden von ihrer Krankenkasse aktiv zur Teilnahme motiviert. Dadurch wird die Häufigkeit von Affekt- und Extrembewertungen von besonders zufriedenen oder unzufriedenen Patienten deutlich verringert.

3. Wissenschaftlich entwickelter Fragebogen

Der Fragebogen ist in einem mehrstufigen Verfahren wissenschaftlich entwickelt und validiert worden – in einem Prozess, an dem sowohl die AOK und die Bertelsmann Stiftung als auch Patienten- und Verbraucherorganisationen beteiligt waren. Er umfasst rund 30 Fragen zu den Themenbereichen „Praxis und Personal“, „Arztkommunikation“, „Behandlung“ und „Gesamteindruck“. Die Versicherten können sowohl Hausärzte als auch Fachärzte beurteilen.

4. 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.

5. Faires Verfahren für Ärzte

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

Die Arztsuche

Die neue Arztsuche auf Basis der aggregierten Befragungsergebnisse wird unter den Internetadressen www.weisse-liste.de und www.aok-arztnavi.de ab Herbst 2010 veröffentlicht. Die wichtigsten Fakten zum Ergebnisportal:

1. Nutzerfreundliche Suche

Die Arztsuche ist nutzerfreundlich gestaltet und einfach zu bedienen. Die Nutzer können ihre Auswahl nach Kriterien gewichten, die ihnen besonders wichtig sind. Neben den Erfahrungen anderer Patienten sind praktische Informationen wie Kontaktdaten oder Öffnungszeiten abrufbar.

2. Werbefrei und datenschutzrechtlich abgesichert

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

3. Mindestzahl von Beurteilungen

Die Ergebnisse zu den jeweiligen Ärzten werden gesammelt und erst veröffentlicht, wenn ein Arzt eine zweistellige Mindestanzahl an Beurteilungen erhalten hat. Dadurch wird eine einseitige Darstellung auf der Basis weniger Beurteilungen verhindert.

4. Kommentarfunktion für Ärzte

Die beurteilten Ärzte haben die Möglichkeit, ihre Befragungsergebnisse für die Nutzer des Portals sichtbar zu kommentieren. Ärzte sollen die Ansicht ihrer Ergebnisse auch komplett sperren können. Die Nutzer der Arztsuche erhalten in diesem Falle einen entsprechenden Hinweis.

5. Methodisch fundierte Rückmeldung

Das Ergebnisportal liefert den beurteilten Ärzten eine faire, seriöse und methodisch fundierte Rückmeldung zu ihrer Arbeit. Die Ärzte können die Ergebnisse sowohl für das interne Qualitätsmanagement als auch für eine positive Außendarstellung nutzen.

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 ungedeckt. 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. Oder weil die meisten Fragenkataloge nicht ausreichen, um der Komplexität der Bewertung eines Arztes gerecht zu werden.

Unser Ziel ist es, ein nicht-kommerzielles Informationssystem neuer Qualität und mit hoher methodischer Güte zu entwickeln. 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 ein Patient in Berührung kommt: 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 Informationssystem profitieren die Ärzte von einem fairen, seriösen und methodisch fundierten Befragungsverfahren neuer Qualität. Das Verfahren schließt Schmähkritik und unsachgemäße Meinungsäußerungen aus; Ärzte sollen die Ergebnisse der Befragung

kommentieren können. 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. Kann denn ein Patient seinen Arzt überhaupt beurteilen?

Aus Studien wissen wir, 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 der Arzt auf Fragen eingeht, ob seine Erklärungen verständlich sind und ob ein freundlicher Umgangston herrscht.

Zudem ist es Patienten besonders wichtig, wie sehr sie der Arzt in Entscheidungen einbezieht. 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 bei ihrem Arzt direkt erleben. Patienten trauen sich sehr wohl zu, ihre Erfahrungen mit einem Arzt anderen Patienten mitzuteilen. Genau das ist es, was wir in unserer Befragung erheben.

6. Werden die Datenschutz-Vorgaben beachtet?

Die Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben ist eine der zentralen Projektprämissen. Wir beziehen Datenschützer direkt in die Entwicklung des Projekts ein und achten darauf, dass alle Auflagen vollständig erfüllt werden.

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

Einbezogen werden alle niedergelassenen Ärzte, die in regelmäßigem persönlichem Kontakt mit ihren Patienten stehen. Ausgeschlossen werden etwa Laborärzte 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 Ärzte spezifische Befragungsinstrumente erforderlich sind. Diese sollen im nächsten Schritt entwickelt werden.

8. Wer kann an der Befragung teilnehmen?

An der Befragung teilnehmen können zunächst alle Versicherten der AOK, die in den Pilotregionen versichert und 15 Jahre oder älter sind. Nach der Pilotphase soll das Projekt auf andere Regionen ausgeweitet werden. Die AOK wird ihre Versicherten aus den jeweiligen Regionen informieren, sobald sie die Möglichkeit haben, sich zu beteiligen. Nach der Entwicklungsphase des Projekts sollen sich auch andere gesetzliche Krankenkassen beteiligen können. Entsprechend könnten dann auch deren Versicherte an der Befragung teilnehmen.

Die Fakten

Veröffentlichung der Befragung:
Ab Mai/Juni 2010 unter www.aok-arztnavi.de

Veröffentlichung der Arztsuche:
Ab Herbst 2010 unter
www.aok-arztnavi.de und www.weisse-liste.de

Pilotregionen:
Berlin, Hamburg und Thüringen

Ansprechpartner:

AOK-Arztnavigator: Marco Dege, AOK-Bundesverband, Telefon 030-34646-2300, marco.dege@bv.aok.de

Weisse Liste-Ärzte: Stefanie Hennig, Bertelsmann Stiftung, Telefon 05241-81-81408, stefanie.hennig@bertelsmann-stiftung.de

Entwicklungspartner

- AOK
- Bertelsmann Stiftung
- Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe e.V. (BAG SELBSTHILFE)
- Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V.
- FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN Gesamtverband e.V.
- Sozialverband VdK e.V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)