

Informierte Arztsuche

Projektergebnisse

Iris an der Heiden, Dr. Martin Albrecht, IGES Institut

Berlin, 13. November 2020

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

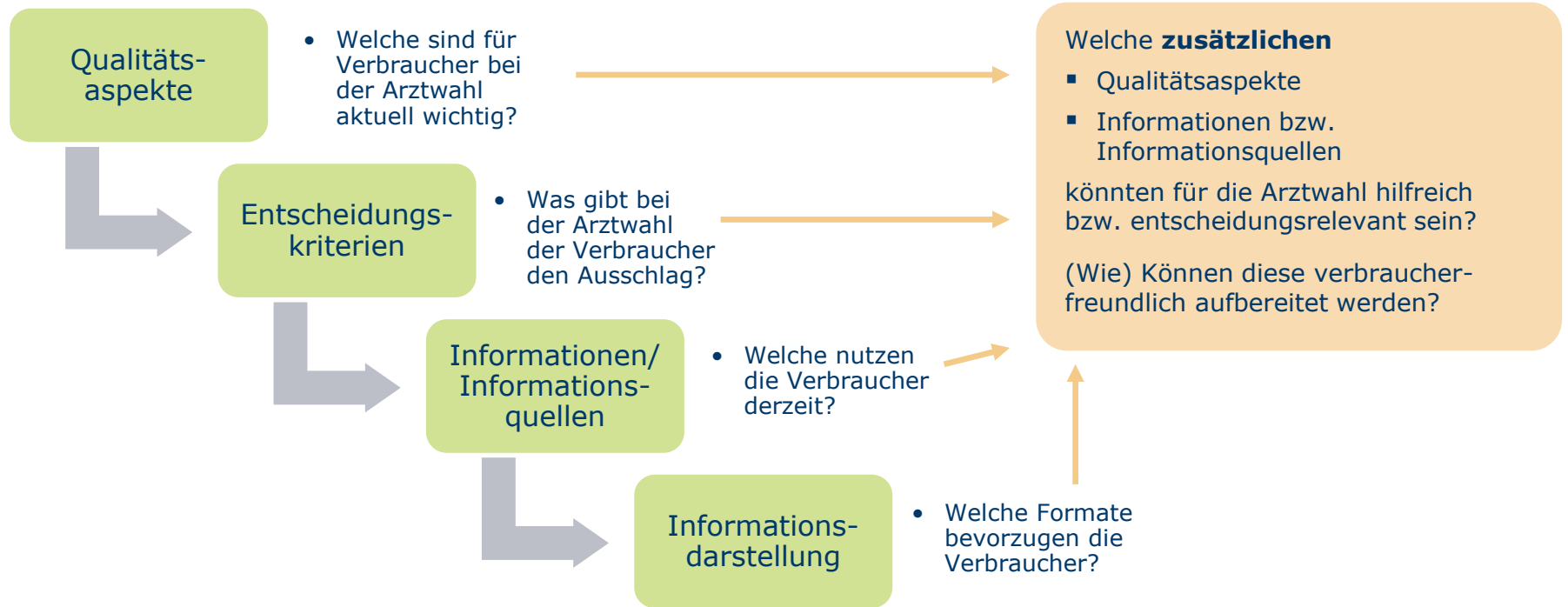
1. Projektziel und Vorgehensweise
2. Ausgangslage: Informationsangebote, Qualitätstransparenz und Arztwahl
3. Repräsentative Bevölkerungsbefragung zur aktuellen Arztwahl
4. Fokusgruppen mit Patienten zu Erfahrungen bei der Arztsuche
5. Tiefeninterviews mit Patienten zu alternativen Informationsangeboten
6. Conjoint-Analyse zum Nutzen von Informationen für die Arztwahl
7. Handlungsempfehlungen & Prototyp einer informierten Arztsuche

1. Projektziel und Vorgehensweise

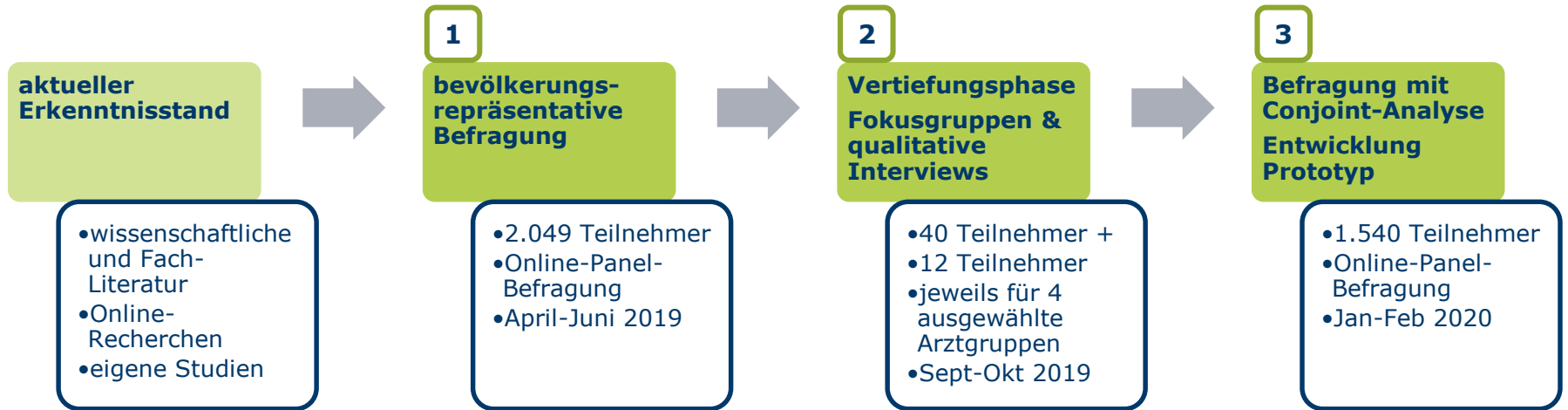
Ziel des Projekts: Stärkung der Qualitätstransparenz und einer informierten Arztwahl

- Verbesserung der **Voraussetzungen** für **informierte Wahl- und Entscheidungsprozesse der Verbraucher** in der ambulanten (zahn-)ärztlichen Versorgung (Patientensouveränität)
- Entwicklung von Strategien zur **Stärkung der Qualitätstransparenz** in der vertrags(zahn)ärztlichen Versorgung
 - Gewinnung von **Erkenntnissen**, wie **Qualitätsinformationen** Verbraucher befähigen können, informierte Anbieterwahl zu treffen
 - bedarfsgerechte **Gestaltung** eines geeigneten Informationsangebots

Welche Faktoren beeinflussen die Arztwahl heute? Welche weiteren könnten hilfreich sein?



Befragungen zur Arztwahl: Repräsentativität ↔ Spezifität



Quelle: IGES

2. Ausgangslage: Informationsangebote, Qualitätstransparenz und Arztwahl

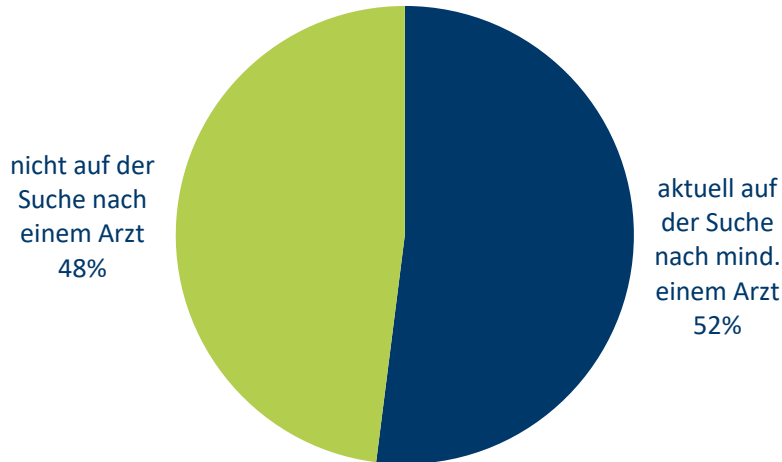
- Für den ambulanten Sektor gibt es keine Vorgaben zur Qualitätsberichterstattung auf **Praxisebene**.
 - Lediglich **Angaben zur Strukturqualität** werden durch die **KVen** im Rahmen der sogenannten „Arztsuchen“ veröffentlicht: Kontaktdaten, Fachgebieten- und Zusatzbezeichnungen, Fremdsprachen sowie Genehmigungen zum Durchführen besonderer, qualitätsgesicherter Leistungen.
 - **Terminservicestellen** vermitteln auf dieser Informationsbasis auch Termine.
- **Arztbewertungsportale** bieten zunehmend Qualitätsinformation, jedoch überwiegend unsystematisch und auf Basis von Patientenbewertungen.
 - Informationen, Bewertungskriterien, Filter- und Sortieroptionen auf den Portalen sind **vielfältig**.
 - Große Unterschiede in der Anzahl der **Bewertungen** der Portale, insbesondere im Vergleich zu Google.

3. Repräsentative Bevölkerungsbefragung zur aktuellen Arztwahl

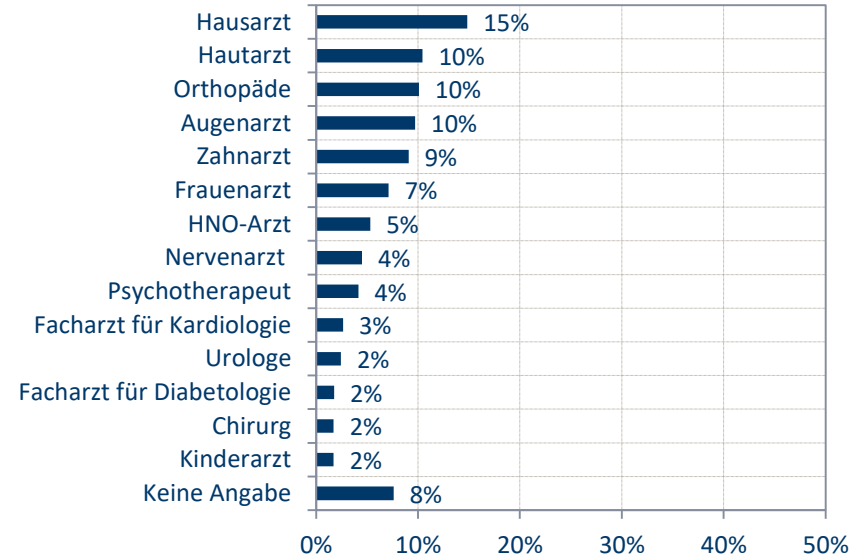
Ist-Situation

Etwa die Hälfte aller Befragten sucht aktuell mindestens einen Arzt

Anteil der Befragten mit Arztsuche zum Befragungszeitpunkt



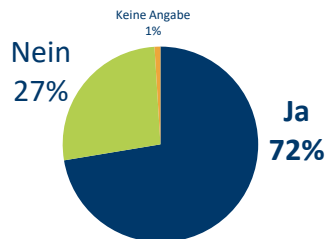
Befragte nach Arztgruppen, die zum Befragungszeitpunkt gesucht wurden



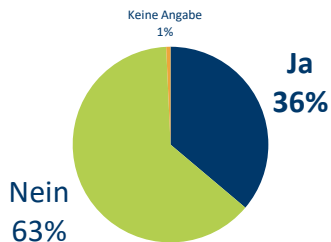
[Q1_16] Sind Sie aktuell auf der Suche nach einem oder mehreren Ärzten? Falls ja, welche Arztgruppe? Bitte geben Sie alle Fachrichtungen an, für die Sie im Moment einen Arzt suchen. n=2.049 (Dargestellte Arztgruppen: n >= 30 Angaben);

Arztwechsel relativ häufig, Motiv ist oft Unzufriedenheit

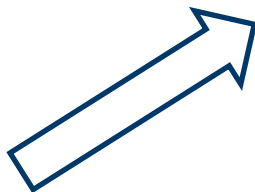
Haben Sie schon einmal aus eigener Initiative einen **Arzt gewechselt**?



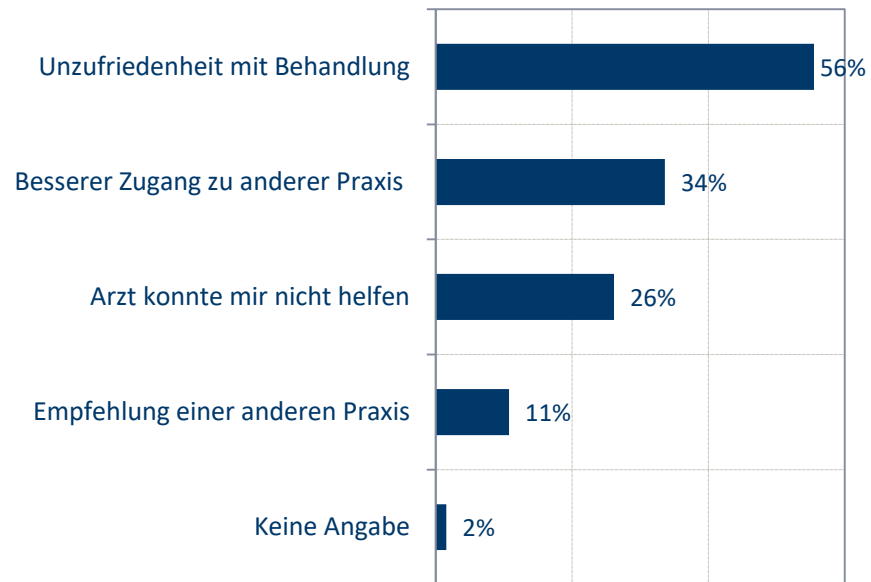
Haben Sie in den letzten 12 Monaten über einen **Arztwechsel nachgedacht**?



■ Ja ■ Nein ■ Keine Angabe



Warum haben Sie darüber nachgedacht Ihren Arzt zu wechseln?

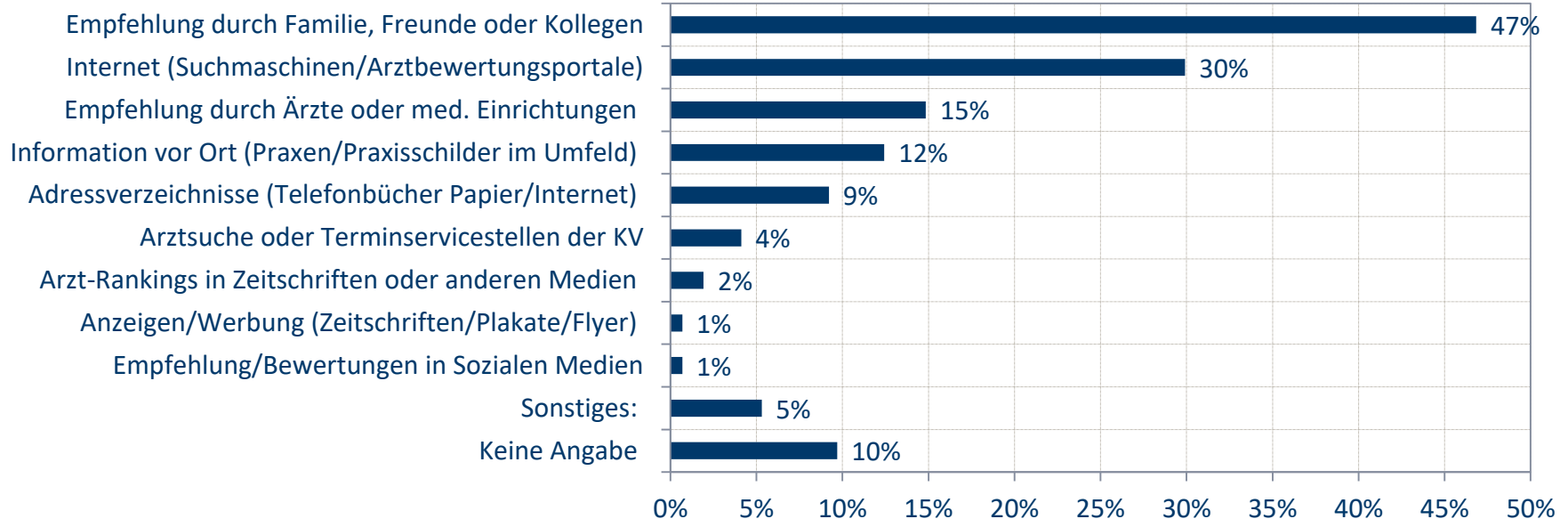


[Q1_10] Haben Sie in den letzten 12 Monaten darüber nachgedacht einen Arzt zu wechseln? n=1.959

[Q1_11] Warum haben Sie darüber nachgedacht Ihren Arzt zu wechseln? n=708

Persönliche Empfehlungen und Internet wichtigste Informationsquellen für Arztsuche

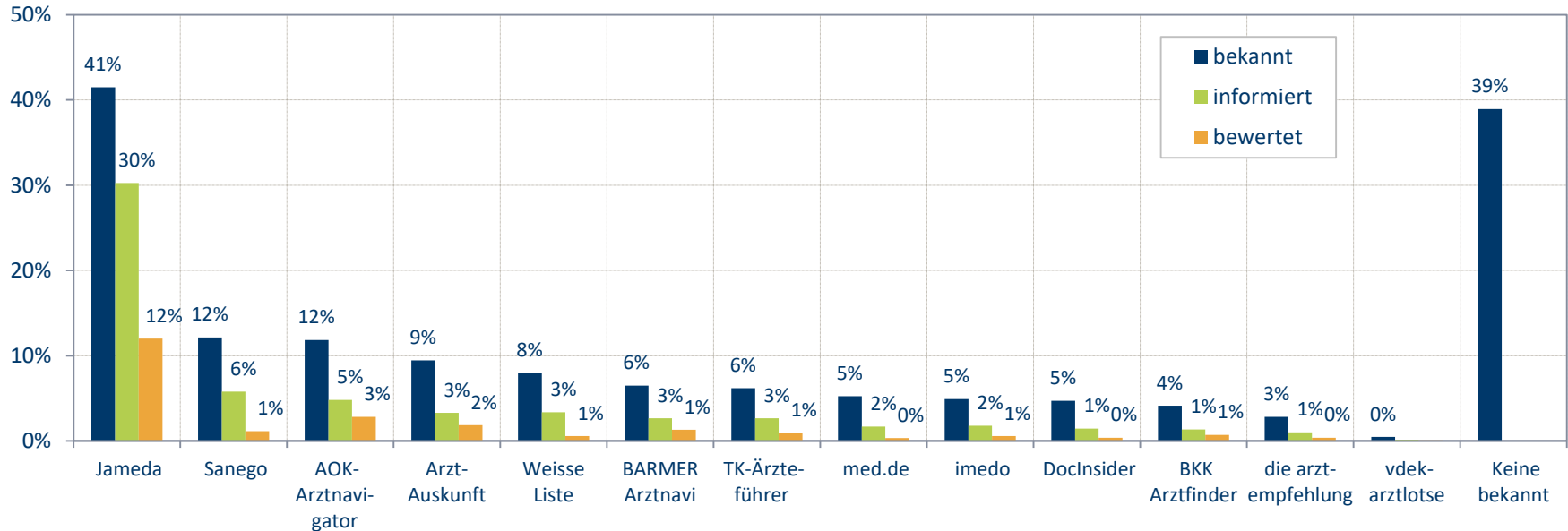
Informationsquellen der Arztsuche



[Q2_3] Wie haben Sie sich in der [Arzt]-Suche informiert? [Einblendung: letzter Arzt, der gesucht wurde] n=1.866

Von den Arztbewertungsportalen verfügt nur Jameda über größere Bekanntheit und Nutzungshäufigkeit

Bekanntheit und Nutzung der Arztbewertungsportale



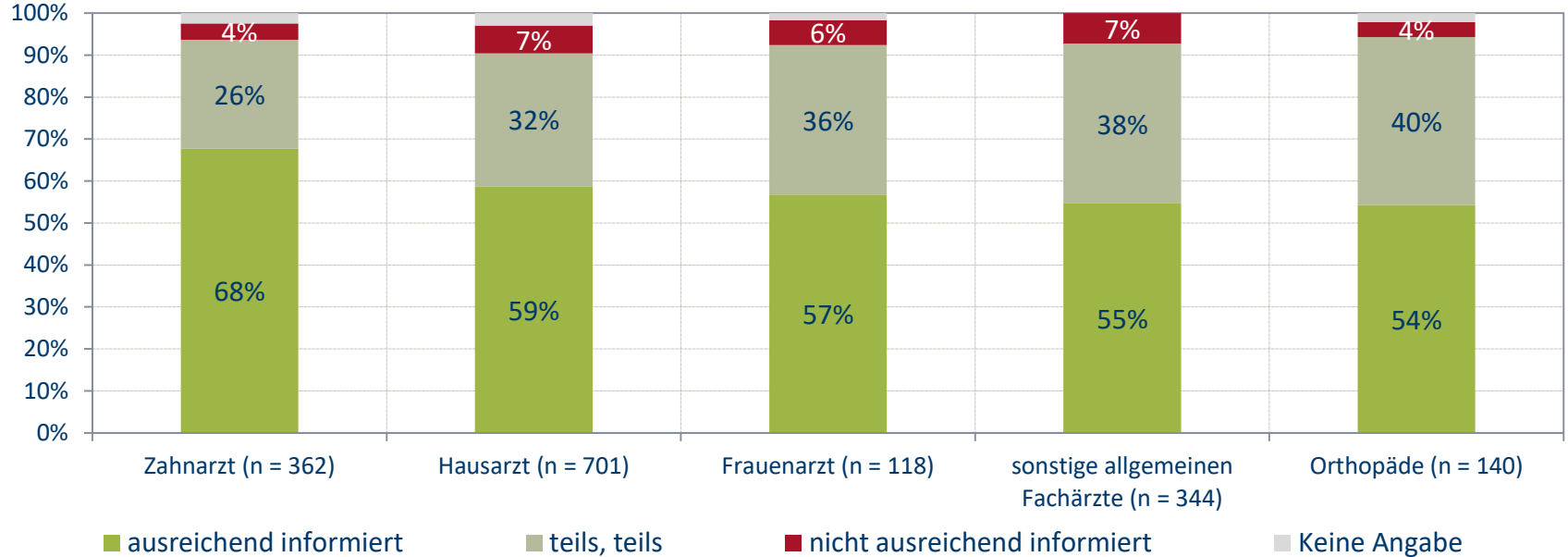
[Q4_1] Welche Arztbewertungsportale im Internet kennen Sie bzw. haben schon einmal von ihnen gehört?

[Q4_2] Manchmal fallen einem nicht immer alle bekannten Internetseiten ein. Welche der im folgenden aufgelisteten Arztbewertungsportale im Internet kennen Sie bzw. haben schon einmal von ihnen gehört?

[Q4_3] Auf welchen Arztbewertungsportalen haben Sie sich bereits über Ärzte informiert? [Q4_4] Für welche Arztbewertungsportale haben Sie bereits Ärzte bewertet? n=2.049

Je nach Arztgruppe fühlten sich ca. 30% bis 45% der Befragten bei Arztsuche nicht optimal informiert

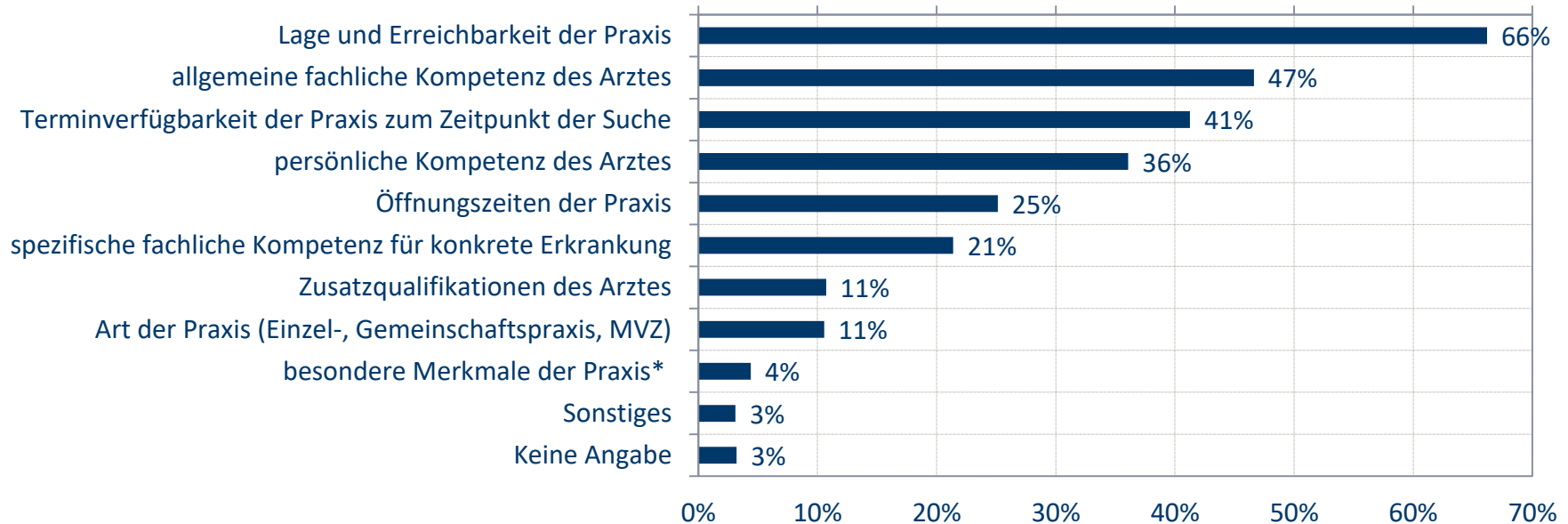
Informationsgrad bei der Arztsuche



[Q2_6] Haben Sie sich für Ihre Arztsuche ausreichend informiert gefühlt? n=1.866
(Arztgruppen mit n ≥ 30 Angaben; Sonstige allg. Fachärzte: Augenarzt, Hautarzt, HNO-Arzt, Nervenarzt, Kinderarzt)

Erreichbarkeit und fachliche Kompetenz des Arztes sind die wichtigsten Kriterien für die Arztwahl

Entscheidungskriterien bei der letzten Arztwahl



[Q2_4] Bitte versuchen Sie sich zu erinnern: Welche der folgenden Informationen zu dem [Arzt] waren für Sie entscheidend für die Arztwahl? n=1.866

* z. B. Barrierefreiheit, Online-Terminvergabe, Fremdsprachenkenntnisse, Hausbesuche

4. Fokusgruppen mit Patienten zu Erfahrungen bei der Arztsuche

Suche von Hausarzt, Kinderarzt, Zahnarzt, Orthopäde

Informationen zum Zugang

- große Unzufriedenheit mit Zugang (schlechte telefonische Erreichbarkeit, Annahmestopps, Wartezeiten)
- fehlende Informationen zur Terminverfügbarkeit (nur bei Online-Terminvergabe)

Patientenbewertungen

- Offene Kommentare sind wichtig: je mehr, desto besser (Informationsvielfalt).
- Bewertungen sollten aktuell und dem Arzt eindeutig zuzuordnen sein.
- Bewertungen werden auf individuelle Kriterien hin geprüft.
- Verbraucher sehen sich als kompetent, damit umzugehen.

Informationen der Praxis

- Die Website des Arztes ist eine weitere wichtige Informationsquelle.

Entscheidungskriterien für Arztwahl: Priorisierung je nach Arztgruppe unterschiedlich

Kinderärzte

- Aufnahmestopp
- telefonische Beratung
- Wartezeit/Wartezeitmanagement
- Umgang der Praxis mit ansteckenden Kindern
- Fähigkeit des Arztes im Umgang mit Kindern
- Umgang mit Antibiotika

Orthopäden

- Behandlungsalternativen zur Operation
- Spezialisierung (Knie, Schulter, etc.)
- Terminverfügbarkeit

Zahnärzte

- Umgang mit Angstpatienten
- Kostentransparenz
- Füllungsmaterialien/Alternativen

Hausärzte

- Erinnerung an Vorsorgetermine
- Öffnungszeiten/Hausbesuche
- Akut-Sprechstunde/Terminvergabe

IGES auf der Basis von Fokusgruppen mit Patienten zur Arztsuche von Orthopäden, Hausärzten, Kinderärzten und Zahnärzten

Arztsuche:

häufig, aufwändig, unvollständig –
mal vergeblich, mal erfolgreich

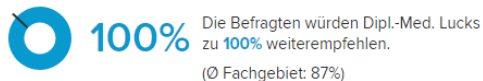
4. Tiefeninterviews mit Patienten zu alternativen Informationsangeboten

Inhalte und Darstellungsformen

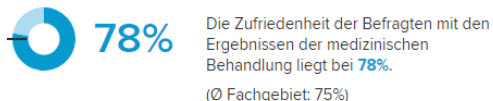
Schulnoten und Farblogiken entsprechen eher den Sehgewohnheiten der Befragten (Beispiel 1/2)

1

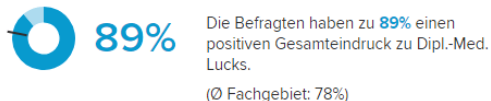
Weiterempfehlung



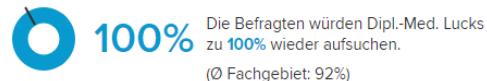
Medizinische Behandlung



Gesamteindruck



Erneuter Besuch



2

Gesamtbewertung (74)

Behandlung	1,0	Gesamtnote 1,0
Aufklärung	1,0	
Vertrauensverhältnis	1,0	
Genommene Zeit	1,1	
Freundlichkeit	1,0	

Bewertung der optionalen Fragen

Wartezeit Termin	(52)	1,8
Wartezeit Praxis	(53)	2,0
Sprechstundenzeiten	(52)	1,5
Betreuung	(53)	1,0
Entertainment	(46)	1,7
alternative Heilmethoden	(29)	1,6
Kinderfreundlichkeit	(20)	1,3
Barrierefreiheit	(26)	1,9
Praxisausstattung	(46)	1,3
Telefonische Erreichbarkeit	(50)	1,5
Parkmöglichkeiten	(29)	3,1
Öffentliche Erreichbarkeit	(48)	1,3

Bemerkenswert

- sehr vertrauenswürdig
- sehr gute Betreuung
- sehr gute Aufklärung

IGES auf der Basis von vertiefenden Patienteninterviews zur Arztuche von Orthopäden, Hausärzten, Kinderärzten und Zahnärzten

Offene Bewertungen bieten konkrete Erfahrungen, Mittelwerte werden als abstrakt wahrgenommen

1

Die Praxisräume sind sauber und ordentlich .		100% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 94%)
Der Wartebereich bietet genügend Platz , um Abstand zu anderen Patienten zu wahren.		83% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 76%)
Der Zeitraum zwischen Terminvereinbarung und Arzttermin ist in dieser Praxis angemessen.		96% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 85%)
Die Wartezeiten in dieser Praxis sind angemessen.		88% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 79%)
Sprechstunden, Urlaubszeiten und Praxisvertretungen werden klar vermittelt.		92% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 91%)
Die Praxis macht einen gut organisierten Eindruck .		100% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 89%)
Ich habe den Eindruck, dass persönliche Patientenunterlagen in der Praxis vertraulich behandelt werden.		100% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 92%)
Die Nennung des Anlasses meines Praxisbesuchs gegenüber anderen Patienten (z. B. im Anmeldebereich) wird vermieden .		96% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 82%)
Ich habe den Eindruck, dass mit Privatversicherten in dieser Praxis bevorzugt umgegangen wird.		27% Zustimmung. (0 Fachgebiet: 38%) Hinweis: Je kürzer der Balken, desto besser das Ergebnis.
Wie schnell erhalten Sie normalerweise einen Termin in dieser Praxis?		100% der Befragten erhalten normalerweise einen Termin innerhalb einer Woche oder eher . (0 Fachgebiet: 94%)
Wie lange müssen Sie normalerweise in der Praxis warten, bis Sie behandelt werden?		56% der Befragten warten normalerweise 30 Minuten oder weniger in der Praxis, bis sie behandelt werden. (0 Fachgebiet: 66%)

2

Note 1,0	Bewertung vom 19.10.2018, privat versichert, Alter: über 50 „ Ihr Bauchgefühl hat mein Leben gerettet “ Dr. Becker nimmt sich Zeit für Ihre Patienten. Sie ist jetzt seit über 3 Jahren, seit dem ich in Berlin bin meine Hausärztin. Kam auf Empfehlung eines Freundes. Ist Lehrpraxis der Charite - man muss es mögen, dass hin und wieder eine Studentin dabei sitzt. Ich hatte einen Herzinfarkt, den ich nicht als solchen erkannt habe. Dr. Becker hat aus einem Bauchgefühl hinaus bei der Blutuntersuchung Herzparameter mit untersuchen lassen. Am gleichen Tag kam ich ins Krankenhaus und wurde am kommenden Tag operiert. So hat sie mir das Leben gerettet.“ Mehr ↓
Note 1,0	Bewertung vom 02.07.2018, privat versichert, Alter: über 50 „ Seit vielen Jahren die Hausärztin meines Vertrauens “ Frau Dr. Becker ist in meinen Augen eine sehr kompetente Allgemeinmedizinerin, die sich noch richtig Zeit für ihre Patienten nimmt, dazu sehr freundlich, empathisch und vertrauensvoll. Sie konnte mir in vielen Jahren immer helfen und ich wurde nie enttäuscht.“ Mehr ↓
Note 1,0	Bewertung vom 01.06.2018, gesetzlich versichert, Alter: über 50 „ umfassend informiert und nach Alternativen suchend “ zurückhaltend, die Angebote der Pharmaindustrie betreffen, die Sprechzeiten sind hingegen schwer einzuhalten“ Mehr ↓
Note 3,0	Bewertung vom 27.03.2018 „ Leider sehr unfreundliche und nicht hilfsbereite Sprechstundenhilfe “ Leider ist es oft schwierig kurzfristig einen Termin zu erhalten, da sie oft im Urlaub ist. Ich musste in 1,5 Jahren mehrere male zu Vertretungsärzten gehen. Zudem ist eine der Sprechstundenhilfen äußerst unfreundlich und nicht hilfsbereit. Man fühlt sich nicht wie ein Patient um den sich gekümmert wird. Mir wurde in einer Notssituation leider nicht geholfen. Es wurde nicht einmal versucht.“ Mehr ↓
Note 3,4	Bewertung vom 06.02.2018 „ Schwer erreichbar “ ... wurde im akuten Notfall wg. 5 min weggeschickt...“ Mehr ↓

IGES auf der Basis von vertiefenden Patienteninterviews zur Arztsuche von Orthopäden, Hausärzten, Kinderärzten und Zahnärzten

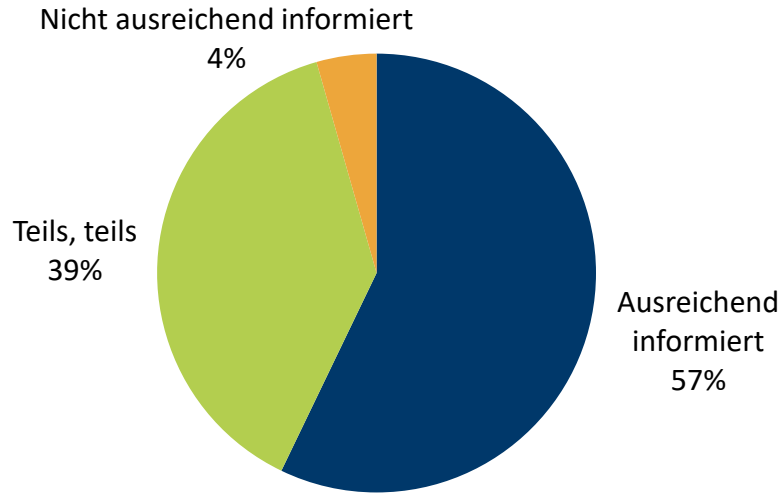
- Es gibt **klare Präferenzen** zur Darstellungsform von Informationen zur Arztsuche, die sich an **gewohnten Strukturen** von bewerteten Angeboten orientieren und konkrete Erfahrungen beinhalten (wie z.B. bei Amazon, Hotelsuche, Google).
 - **Schulnoten** oder **Sternebewertungen** wurden als aussagekräftiger bewertet als Mittelwerte auf Bewertungsskalen oder Prozentanteile von Zustimmung auf Fragebogenitems.
 - **Benchmarks** werden nicht als hilfreich angesehen, da nicht schnell und eindeutig zu interpretieren.
 - Darstellungen von Fragebogenergebnissen **priorisieren** die Ergebnisse nicht nach Wichtigkeit. Wichtige Aspekte sind schwer zu finden und im Vergleich zu offenen Texten sehr abstrakt vermittelt.
 - Patientinnen und Patienten sind aus anderen Bereichen gewohnt, sich über „Sterne“ einen **groben** Überblick zu verschaffen und in Freitextbewertungen nach **konkreten**, für sie relevanten Informationen zu suchen, auch in negativen Bewertungen.
- **Statistische Daten** (z.B. Abrechnungsdaten) können aus Sicht der Befragten **hilfreich** sein, wenn sie sich auf Diagnosen oder Behandlungen beziehen, die mit der Fachrichtung nicht unmittelbar identifiziert werden können (z.B. Migräne, Impfberatung, Verschreibung von Heilmitteln, Ultraschall).

4. **Conjoint-Analyse zum Nutzen von Informationen für die Arztwahl**

Informationsszenarien: Hausarzt, Kinderarzt, Zahnarzt und Orthopäde

Auch in Conjoint-Befragung geben 43% der Befragten Informationsdefizite bei Arztsuche an.

Informationsgrad bei der Arztsuche



- Es werden oft explizit **Erfahrungsberichte anderer Patienten** und Qualifikationsinformationen vermisst.
- **Informationsdefizite** bestehen besonders in Bezug auf die **Persönlichkeit und das fachliche Angebot** des Arztes sowie die **Terminverfügbarkeit**, bei Orthopäden auch hinsichtlich der Behandlungsschwerpunkte.

Conjoint Q8: Haben Sie sich für Ihre [Arzt]-Suche ausreichend informiert gefühlt? (n=1.540)

Bei Engpässen in der Versorgung fehlt es an Information über die Verfügbarkeit

- Zwischen 44% und 60% der Befragten (je nach Fachgruppe) gaben an, dass sie im Rahmen der Arztsuche mehrere Praxen kontaktieren mussten, um einen Termin zu erhalten.
- Ca. ein Drittel der Befragten hat bereits Onlineterminvergabe genutzt. Onlinebuchung wird bei erfahrenen Nutzern häufig zur präferierten Form der Terminabstimmung, ist jedoch bei vielen Praxen noch nicht etabliert.
- Telefonische Erreichbarkeit ist weiterhin wichtigster Kommunikationskanal und oft nur eingeschränkt gegeben.
- Services zur Verkürzung der Wartezeiten könnten lange Wartezeiten aus Sicht der Befragten bei allen Arztgruppen ausgleichen, zumindest in bestimmten Situationen: Mit der Möglichkeit, Wartezeiten außerhalb der Praxis zu verbringen oder erst später in die Praxis kommen zu müssen, insbesondere mit Kindern.

Beispiel eines Auswahlzenarios in Conjoint-Befragung

	Arzt/Ärztin 2	Arzt/Ärztin 3
Erreichbarkeit (Kartenansicht/Routenplaner)	nur mit dem Auto innerhalb von 30 Minuten, mit Bus/Bahn/Fahrrad länger	mit Bus/Bahn/Fahrrad innerhalb von 15 Minuten
Terminabstimmung (verschiedene Informationsquellen)	"mittelmäßig telefonisch erreichbar"	auch offene Sprechstunden ohne Termin
Wartezeit in der Praxis (Patientenbewertungen)	"kurz"	"lang, aber mit Benachrichtigungsservice (z.B. Telefon, SMS), wann der Termin tatsächlich beginnt"
Praxis (Patientenbewertungen)	"Praxispersonal sehr freundlich"	"kann gute weiterversorgende Fachärzte, Kliniken und weitere Gesundheitsdienstleister empfehlen"
Qualifikation des Arztes (Krankenkassendaten)	lange Berufserfahrung als Arzt	viel Erfahrung mit chronischen Rückenbeschwerden
Arzt (Patientenbewertungen)	"hat wenig Zeit für Patienten"	"erklärt seine Entscheidungen nicht"
Bewertung des Arztbesuchs (Patientenbewertungen)	hohe Anzahl guter Bewertungen	keine Angaben zum Behandlungsergebnis
	<input type="radio"/> vorstellbar <input type="radio"/> nicht vorstellbar	<input type="radio"/> vorstellbar <input type="radio"/> nicht vorstellbar

(1 von 8)

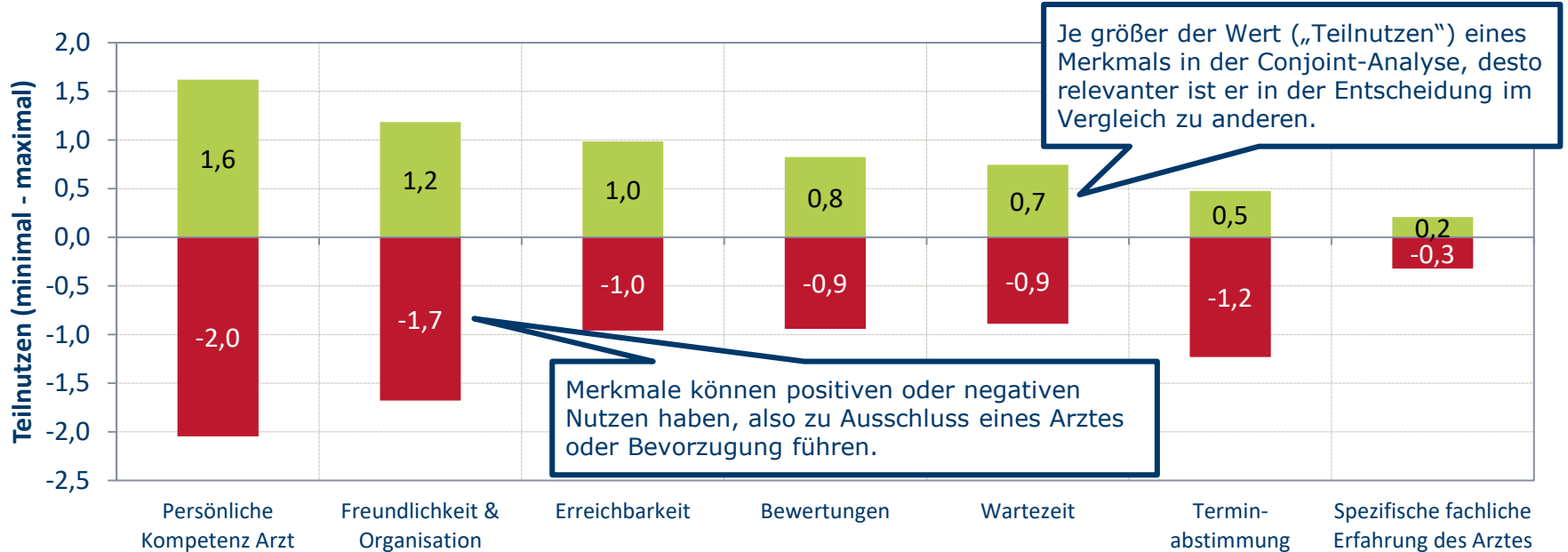
Entscheidungsszenarien (Choice-based-Conjoint)

1. Auswahl grundsätzlich in Frage kommender Ärzte auf der Basis bestimmter Informationen zu diesen Ärzten
2. Entscheidung für einen von zwei Ärzten mit jeweils unterschiedlichen Informationen (bis zu zehn dieser Wahlentscheidungen)

Quelle: IGES, Schmiedl Marktforschung GmbH

„Persönliche Kompetenz des Arztes“, „Freundlichkeit und Organisation“ sind bei der Wahl am wichtigsten **IGES**

Ergebnisse Conjoint-Analyse: Nutzen von Informationen für die Arztwahl



IGES auf der Basis einer Conjoint Analyse zur Arztsuche von Orthopäden, Hausärzten, Kinderärzten und Zahnärzten (n=1.540)

Welche konkreten Einzelaspekte der hoch bewerteten Teilnutzen sind Patienten wichtig?

Persönliche Kompetenz des Arztes

- geht auf Patienten ein, untersucht gründlich, erklärt das Krankheitsbild
- berät zu unterschiedlichen Behandlungsmöglichkeiten, bezieht Patienten ein
- klärt darüber auf, ob und in welcher Höhe für Patienten Kosten entstehen
- hat wenig Zeit für Patienten
- erklärt seine Entscheidungen nicht

Freundlichkeit & Organisation

- Praxispersonal sehr freundlich
- sauber & modern
- Wiederholungsrezepte schnell erhältlich
- schlecht organisierte Praxis
- Praxispersonal unfreundlich

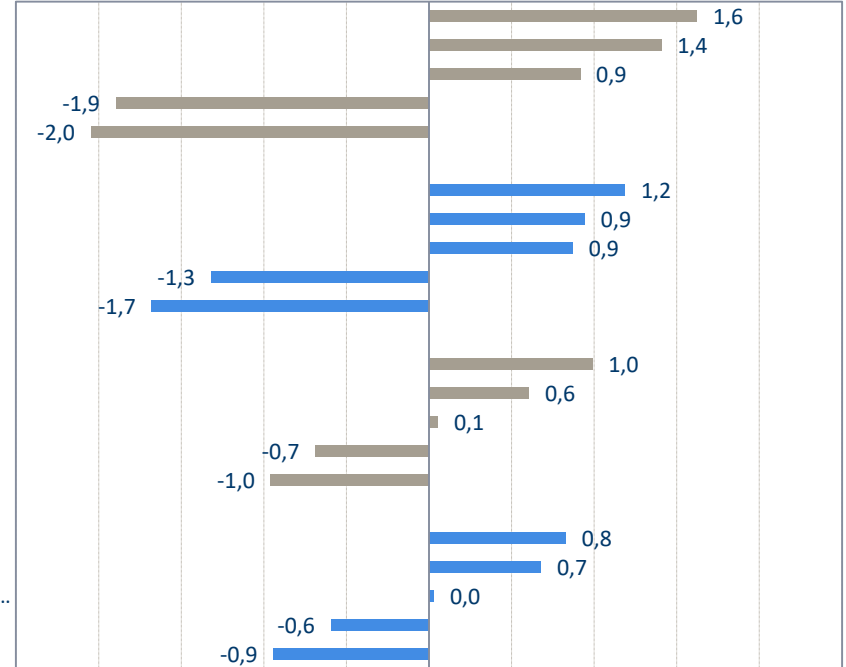
Erreichbarkeit

- fußläufig
- innerhalb von 15 Minuten
- innerhalb von 30 Minuten
- Auto: innerhalb von 30 Minuten, sonst länger
- weiter als 30 Minuten entfernt

Bewertungen

- konnte bei ... gut helfen
- hohe Anzahl guter Bewertungen
- einige schlechte Bewertungen bei Kriterien, die für Sie NICHT wichtig sind, ansonsten...
- keine Angaben zum Behandlungsergebnis
- einige schlechte Bewertungen bei Kriterien, die für Sie wichtig sind, ansonsten gute

Nutzenwerte (0 = kein Nutzen)

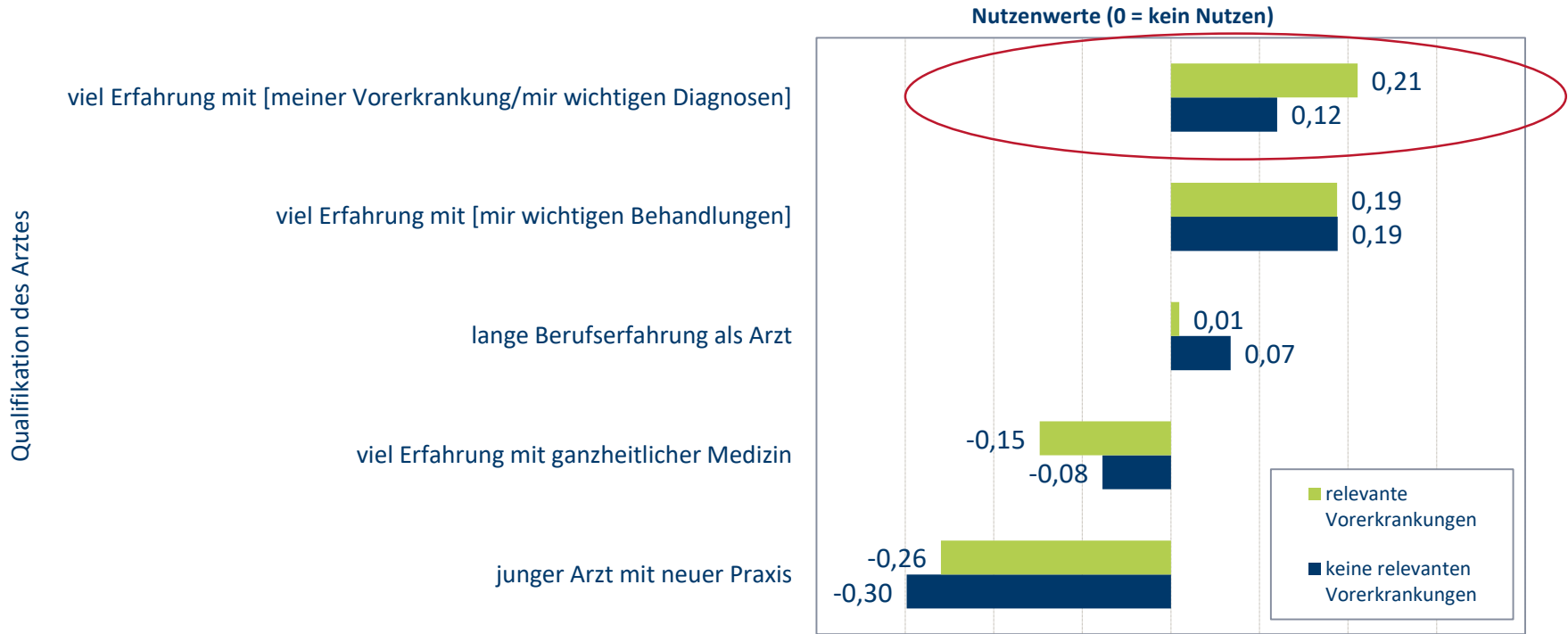


IGES auf der Basis einer Conjoint Analyse zur Arztsuche von Orthopäden, Hausärzten, Kinderärzten und Zahnärzten (n=1.540)

Unterschiede in den Kriterien der Arztsuche nach soziodemografischen Merkmalen

soziodemographische Gruppe		präferierte Kriterien für die Arztsuche
Bildung	Absolventen von (Fach-)Hochschulen	<ul style="list-style-type: none"> • häufigere Nutzung des <u>Internets</u> für Arztsuche • größere Bedeutung von guter <u>Erreichbarkeit</u> • stärkerer Einfluss von schlechten <u>Bewertungen</u> für relevante Kriterien
	niedrigerer Bildungsabschluss	<ul style="list-style-type: none"> • <u>geringere Bedeutung</u> der <u>persönlichen Kompetenz</u> des Arztes (insbesondere „Arzt nimmt sich wenig Zeit“)
Alter	unter 30-jährige Teilnehmer	<ul style="list-style-type: none"> • höherer Anteil von <u>Online-Terminbuchung</u> • höhere Bedeutung von guter <u>Erreichbarkeit</u>
	ältere Teilnehmer	<ul style="list-style-type: none"> • höhere Bedeutung der <u>Erfahrung</u> des Arztes mit relevanten Diagnosen • höhere Bedeutung der <u>Kommunikation</u> des Arztes bei Entscheidungen • <u>telefonische Erreichbarkeit</u> als wichtigste Terminabstimmung
Geschlecht	weibliche Teilnehmer	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Bewertungen</u> zu <u>persönlichen Kompetenzen</u> des Arztes besonders wichtig
Migrationshintergrund		<ul style="list-style-type: none"> • <u>keine Auffälligkeiten</u> hinsichtlich des Entscheidungsverhaltens bei der Arztsuche

Für Befragte mit Vorerkrankungen ist spezifische fachliche Erfahrung des Arztes doppelt so wichtig



IGES auf der Basis einer Conjoint Analyse zur Arztsuche von Orthopäden, Hausärzten, Kinderärzten und Zahnärzten (n=1.540)

Erfahrung mit bestimmten Behandlungen wird nicht immer aus der Fachrichtung der Ärzte deutlich

- Zwei Drittel der Befragten, die zuletzt einen **Hausarzt** gesucht haben, gaben an, Vorerkrankungen zu haben. Für sie waren am häufigsten Erfahrungen des Arztes mit Bluthochdruck, Gelenkerkrankungen, Schlafstörungen, Allergien/Asthma und chronische Rückenbeschwerden relevant.
 - Für die **Kinderarztsuche** wurden besonders häufig Erfahrungen mit Impfberatung und Anwendung von Methoden der Naturheilkunde genannt (39% bzw. 24% der Befragten).
 - Für die Wahl von **Orthopäden** gaben 85% der Befragten spezifische Vorerkrankungen an (chronische Rücken- oder Gelenkerkrankungen, Bandscheibenvorfälle oder Unfälle/Verletzungen). Erfahrungen des Arztes mit Schmerztherapie und Verordnung von Physiotherapie waren für sie besonders relevant.
 - Für 14% bis 16% der zur **Zahnarztsuche** Befragten waren Erfahrungen im Umgang mit Angststörungen, Implantaten und Parodontitis wichtig. Für die Zahnarztwahl besonders relevant sind Informationen sowohl zu günstigen als auch zu hochwertigen Füllungen und Zahnersatz.
- Insgesamt gaben zwei Drittel der Befragten an, dass Informationen über **Behandlungshäufigkeiten** in Form von **Statistiken** für ihre Arztwahl wichtig sein können.

Statistische Daten als zusätzliche Entscheidungshilfe iGES

Statistische Daten, die spezifische Qualitätsaspekte einer Arztpraxis beschreiben (über die Fachrichtung hinaus)

- ...werden zunehmend gefordert (objektive Qualitätskriterien auch in der ambulanten Versorgung),
- ...sind auch aus Verbrauchersicht grundsätzlich nützlich...
- ...sind jedoch kein entscheidendes Auswahlkriterium - weder für die Mehrheit der Teilnehmer, noch für die Subgruppen mit Vorerkrankungen.
- Bei Teilnehmern mit einer relevanten Vorerkrankung gewinnt die spezifische Qualifikation des Arztes an Bedeutung.
- Eine aussagekräftige Auswahl der Statistiken und ihre Darstellung sind entscheidend für den Nutzen der Verbraucherinnen und Verbraucher.
- Rechtsfragen werden bereits diskutiert (z. B. von der Bertelsmann-Stiftung).

5. Handlungsempfehlungen & Prototyp einer informierten Arztsuche

Ausgangspunkt: Lücken in den aktuellen Informationsangeboten

- **Informationen zum Zugang** sind oft unzureichend: Dies betrifft die Terminverfügbarkeit (ohne Onlineterminvergabe keine Information), das Angebot von Telemedizin und Angaben zu Annahmestopp, Akut-Sprechstunden und telefonischer Erreichbarkeit.
- Insgesamt gibt es zu vielen Ärzten nur **wenige aktuelle Bewertungen**. Es fehlen generell Angaben zur **Zuordnung** von Bewertungen zu konkreten Ärzten (z. B. bei Gemeinschaftspraxen, Praxisübergabe).
- Die Darstellung von **Bewertungen kombiniert mit** einer **Kartenansicht** (schneller Überblick über positiv bewertete Ärzte in der Nähe) gibt es entweder nicht oder nur mit Einschränkungen.
- Es fehlen **statistische Angaben** zu **Behandlungshäufigkeiten** und organisatorischen Merkmalen, die fachliche Erfahrung verdeutlichen.

Ableitung aus den Ergebnissen: Prototyp eines erweiterten Informationsangebots für die Arztsuche **iGES**

Erweiterungen der Informationen zum **Zugang**

Erweiterung der Verfügbarkeit von offenen **Bewertungen**

Erweiterung um statistische Informationen zur **Behandlungserfahrung**

Bei Informationen zum Zugang sind noch erhebliche Lücken zu schließen

Erweiterungen der Informationen zum Zugang

- Aufnahme neuer Patienten
- nächstmögliche Termine; optimalerweise Online-Terminvergabe
- Zeiten offener Sprechstunden
- Services durch Wartezeitenmanagement
- Angebot von Telemedizin
- telefonische Erreichbarkeit
- Erreichbarkeit per E-Mail
- Datenzugriff
- Möglichkeit, Erreichbarkeit und Qualitätskriterien gleichzeitig zu filtern
- Barrierefreiheit

- Informationen zum Zugang zu den Praxen haben für Patienten einen hohen Stellenwert bei der Arztsuche und -auswahl.
 - Es werden hierzu auf den Informationsplattformen bisher überwiegend nur Kontaktdaten und Öffnungszeiten dargestellt.
- **Eine effiziente Arztwahl setzt erweiterte Informationen zum Zugang zu den Praxen voraus.**
- **Portale sollten möglichst mit der Kartenansicht verknüpfte Informationen liefern.**

Erweiterung der Verfügbarkeit von offenen **Bewertungen**

- erhöhter Umfang an (offenen) Patienten-Bewertungen
- Sicherstellung der Aktualität der Bewertungen (Datum) sowie der Zuordnung zu spezifischem Arzt/Ärztin (MVZ, Gemeinschaftspraxis, Inhaberwechsel)
- Absicherung gegen Manipulation von Bewertungen

- Indem Patienten auf verschiedenen Plattformen ihre Erfahrungen in Arztpraxen teilen, haben sich die Voraussetzungen für eine informierte Arztwahl aus Verbrauchersicht bereits deutlich verbessert.
- Verbraucher sehen sich in der Lage, die Texte angemessen zu interpretieren. Sie bevorzugen dies gegenüber der Interpretation numerischer Kennzahlen.
- **Neue Portale oder Portale mit geringen Anzahlen an Bewertungen sollten Bewertungen aktiv fördern oder ggf. besser andere Quellen aufgreifen, die mehr Bewertungen anbieten können (z. B. Google).**
- **Eine Qualitätssicherung der Bewertungen kann aus Sicht der Verbraucher hilfreich sein, ist jedoch keine unabdingbare Voraussetzung, sie zu nutzen.**

Erweiterung um statistische Informationen zur **Behandlungserfahrung**

- Häufigkeit bestimmter Behandlungen (z.B. ambulante Operationen, Akupunktur)
 - Verordnungszahlen (z.B. Antibiotika, Heilmittel)
 - Häufigkeit der Behandlung bestimmter Patienten-/ Diagnosegruppen (z.B. Migräne, Schilddrüsenfunktionsstörungen, chronische Erkrankungen, Knie- oder Schulterbeschwerden)
- Mit den Abrechnungsdaten liegen Informationen auf Praxisebene vor, die den Patienten zusätzlich helfen könnten, ihre Ärzte stärker in Bezug auf spezifische Behandlungserfahrungen auszuwählen.
 - Dies betrifft insbesondere Arztgruppen mit heterogenen Leistungsspektren.
 - Aus diesen Daten sollten für die Patienten einfache Kennzahlen gewonnen und in übersichtlicher Form auf Praxisebene dargestellt werden.
- **Aus den Erhebungen geht zwar hervor, dass ein solches (hypothetisches) Informationsangebot als weniger relevant im Vergleich zu anderen gewertet wird, dennoch schafft es – richtig umgesetzt - einen Zusatznutzen für die Arztwahl.**

Prototyp der informierten Arztsuche: grafische Darstellung der Ergebnisse des Projekts



Informationen zum Zugang

Telemedizin
Informationen zu telemedizinischen Angeboten sollten als Auswahlkriterium verfügbar sein. Sie sind auch eine Voraussetzung für die verstärkte Nutzung dieser Technologie.

Online-Terminübersicht
Informationen zur frühestmöglichen Terminverfügbarkeit (z. B. bei der Online-Terminbuchung) sind wichtig, da Ärzte häufig aufgrund von akuten Beschwerden gesucht werden.

Aufnahmestopp
Informationen zu Aufnahmestopps sind wichtig, um nur verfügbare Ärzte zu finden.

Offene Sprechstunde
Fachärzte sind gesetzlich verpflichtet, mindestens 5 Stunden pro Woche als offene Sprechstunde, ohne vorherige Terminvereinbarung, anzubieten. Diese Zeiten sollten angezeigt werden.

Verknüpfte Suche: Erreichbarkeit & Qualität
Die parallele Ansicht von Karte, Arztliste sowie erster Bewertungs-vorschau ermöglicht es, nach Erreichbarkeit und Qualität gleichzeitig zu filtern.

Barrierefreiheit
Hinweise, ob Praxis rollstuhlgerecht ist oder Praxisteam über besondere Sprachkenntnisse verfügt.

Informationen zur Qualität der Behandlung

Behandlungshäufigkeiten
Statistiken auf der Basis von Abrechnungsdaten der Krankenkassen zeigen an, welche Behandlungsschwerpunkte eine Praxis hat. So können Patienten die ärztliche Erfahrung mit Behandlungen besser einschätzen als allein durch Nennung von Fachgebieten und Zusatzqualifikationen.

Bewertungsübersicht
Mit einem guten Überblick über die Patientenbewertungen lässt sich schnell nach Informationen suchen, die für die eigene Arztwahl wichtig sind (z. B. Arzt nimmt sich ausreichend Zeit für Untersuchung oder Aufklärung über Behandlungsalternativen).

Offene Patientenbewertungen
Freitext-Bewertungen enthalten Einschätzungen der persönlichen Kompetenz des Arztes und konkrete Erfahrungen mit der Interaktion zwischen Arzt und Patient. Patienten sind diese Informationen bei der Arztwahl sehr wichtig. Informationsportale sollten möglichst viele und aktuelle Patientenbewertungen enthalten.

Häufigkeiten von Behandlungen

Behandlung	Häufigkeit
Akzeptanzbehandlung	12
Operative Eingriffe / Stützer	326
Therapie chronischer Rückenschmerzen	87
Therapie der Arthrose	289

Bewerten Sie Ihren Arztbesuch bei Dr. Name hier →

Bewertung für Dr. Name (Datum) ★★★★★
Ich kann Dr. Name absolut empfehlen. Er hat sich sehr viel Zeit für mich genommen und ist auf alle meine Fragen eingegangen.

Bewertung für Dr. Name (Datum) ★★★★★
Allgemeiner Besuch! Ich musste etwas länger warten, konnte die Wartezeit aber außerhalb der Praxis verbringen und erhielt eine Nachricht wann ich wieder in der Praxis sein sollte.

Quelle: IGES

IGES Institut
Iris an der Heiden, Dr. Martin Albrecht

www.iges.com
