

# Was erleben Patienten als Qualität?

## Worüber möchten Sie informiert werden?

Max Geraedts

Professur für Public Health  
Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf

### Arztsuche in Deutschland

Die Ärztekammern und Kassenärztlichen Vereinigungen der Regionen (normalerweise Bundesländer) in Deutschland sind die Einrichtungen, die die meisten die meisten Angaben über die Qualifikation der in Deutschland tätigen Ärzte haben. Einige dieser Körperschaften haben bereits Arztsuchdienste aufgebaut, die im Internet für Patienten zugänglich sind. Andere geben lediglich nur telefonische Auskünfte über Ärzte. Wir bieten Ihnen von dieser Seite aus die Informationen zu den Suchdiensten in den einzelnen Regionen.

Für weitere Informationen über die Arztsuche in einem Bundesland klicken Sie auf die entsprechende Fläche in der Kontenderstellung oder wählen Sie die Landesbezeichnung in der Hauptnavigation.



**Legende:**  
 - Online-Arzsuche vorhanden  
 - telefonische Beratung bei der Suche nach einem Arzt

Die Arztsuche ist regional aus den Daten der entsprechenden Ärztekammern und Kassenärztlichen Vereinigungen zusammengestellt und greift auf deren Daten zurück. Wenn Sie Ihren Eintrag in entsprechenden Arztsuchdienst nicht finden, wobei nicht alle Organisationen online vertreten sind, wenden Sie sich bitte direkt an die zuständige Ärztkammer oder KV.

## ARZT-AUSKUNFT

DER STIFTUNG GESUNDHEIT



**SCHNELLSUCHE**    **STRUKTURIERTE SUCHE**

Diagnose / Therapie / Plz / Ort / Name

Arzt und Klinik  
 Zahnarzt und Zahnklinik

**ARZT-SERVICE**    **PATIENTEN-SERVICE**    **UNSERE PARTNER**

- Alles über die Arzt-Auskunft
- Zugang für Teilnehmer der Arzt-Auskunft
- Informationen für Ärzte und Zahnärzte
- Informationen für Kliniken

### helpster.de

Das Gesundheitsnetzwerk

**LOGIN**

email oder  
 Username:   
 Passwort:

auf diesem PC automatisch einloggen

**Mitmachen**

- Bewertete Ärzte in Ihrer Nähe finden
- Krankheiten und
- Zweite Meinung auf

**Arzte suchen**

Name:   auch ähnliche Namen suchen

Fachrichtung:  Entfernung:

**Fachrichtungen**

Akupunktur (347 Ärzte)	Klimatologie (1 Arzt)
Allergologie (663 Ärzte)	Krankenhausbetten (1 Arzt)
Allgemeinmedizin (31075 Ärzte)	Kurarzt (6 Ärzte)
ambul. Operationszentrum (26 Ärzte)	Labormedizin (254 Ärzte)
ambulante Operationen (439 Ärzte)	Lasermedizin (61 Ärzte)
Anästhesie (119 Ärzte)	Lichttherapie (2 Ärzte)
Anästhesiologie (730 Ärzte)	Lungen- und Bronchial
Arbeitsmedizin (346 Ärzte)	Mund-Kiefer-Gesicht

### BAGP - PatientInnenstellen

BundesArbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen und -Initiativen

Start > BAGP > Beratung

#### Beratung in den PatientInnenstellen

Viele PatientInnenstellen der BAGP sind ab 2005 auch an der zweiten Phase des bundesweiten Modellprojektes "Unabhängige Patientenberatung Deutschland - UPD" nach § 65 b SGB V beteiligt. (siehe [www.upd-online.de](http://www.upd-online.de))

Die Beratung in den PatientInnenstellen wird anonym durchgeführt. **Beratungsstandards** (101 kb, pdf) sorgen für eine grundlegende Qualität in allen angeschlossenen Beratungsstellen.

Die Verteilung der PatientInnenstellen in Deutschland sehen Sie auf der nebenstehenden Landkarte. Ein **Verzeichnis** der PatientInnenstellen der BAGP mit ihren Erreichbarkeiten steht als html-Seite zur Verfügung.

Wenn Sie eine Beschwerde über eine PatientInnenstelle der BAGP haben, können Sie sich an die unabhängige Beschwerdebeauftragte der BAGP wenden: schriftlich über die Geschäftsstelle der BAGP (s. Kontakt) (z.Hd. Frau Schröder-Ramrath, die Post wird dann geöffnet an sie geleitet) oder Tel.-Nr. 06139-2905784.

Über Anregungen und auch kritische Rückmeldungen von Ihnen freuen wir uns, um unsere Arbeit weiter zu verbessern. So erreichen Sie uns: [mail@bagp.de](mailto:mail@bagp.de)

#### Deutschlandkarte mit PatientInnenstellen



# Informationsbedarf zur ambulanten Versorgungsqualität aus Patientensicht: Literaturübersicht

- Hoher, ungedeckter Informationsbedarf zur Auswahl ambulanter Leistungserbringer [Marstedt 2007]
- Aber: „consumerism“ fehlend [Salisbury 1989, Lubalin & Kojetin 199, Harris 2003]
- Stattdessen: Auswahl nach Nähe zum Wohnort, Empfehlung durch Familie/Freunde, andere Ärzte
- Auswahlkriterien international: vor allem Menschlichkeit des Arztes, Freundlichkeit, Kommunikationsmöglichkeit [Salisbury 1989, Wensing et al. 1998, Vick 1999, Newton et al. 2007]

## Fragestellungen

- Welche Kriterien spielen in Deutschland die Hauptrolle bei der Hausarzt/Facharztwahl und in Bezug auf die Arztpraxis?
- Inwieweit wird die Kriterienpräferenz von soziodemographischen Variablen beeinflusst?
- Welche Informationsquellen und -autoren werden bevorzugt?

## Ziel

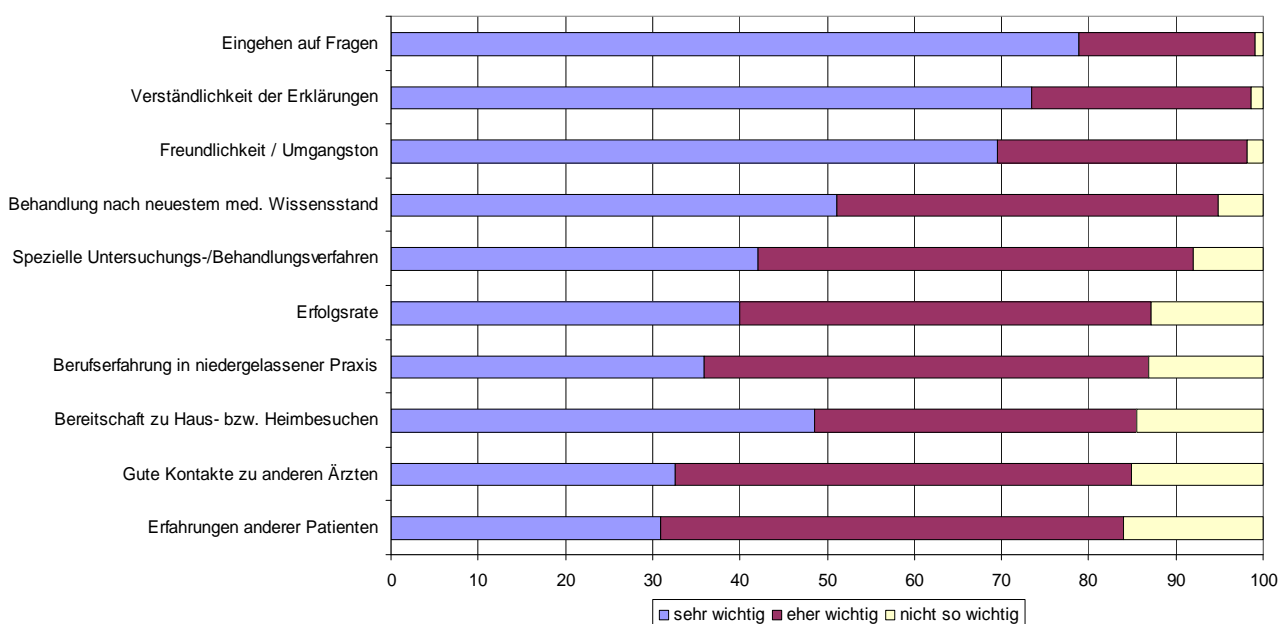
- Differenziert nutzerorientierte Informationsmaterialien zur Förderung qualitätsorientierter Auswahlentscheidungen

# Methode

- Befragung einer repräsentativen Bevölkerungsstichprobe (N=1533 18-79-Jährige) im Rahmen des Gesundheitsmonitors 2008 der Bertelsmann Stiftung
- Deskriptive, bi- und multivariate Analysen
- Einflussfaktoren: Alter, Geschlecht, Versicherungsform, Sozialschicht, Partnerschaft, Hausarztangabe, Gesundheitsberuf, Gesundheitsdienstnutzung
- Fragen zu
  - Auswahlkriterien für Haus- und Fachärzte (Liste mit 23 Kriterien)
  - Auswahlkriterien für Haus- und Facharztpraxen (Liste mit 26 Kriterien)
  - Informationsquellen für die Arzt- und Praxissuche (Liste mit 11 Quellen)
  - Eignung von Organisationen zur Information über Ärzte und Arztpraxen (Liste mit 8 Organisationen)

# Informationswunsch Versicherter zu niedergelassenen Ärzten

Abbildung 1: TOP-10 Auswahlkriterien für Hausärzte



	Hausarztwahl		Facharztwahl		Korrelation
	Rang *	Konfidenzintervall	Rang	Konfidenzintervall	
Eingehen auf Fragen der Patienten	1	1	1	1	0,878
Verständlichkeit der Erklärungen	2	2-3	2	2-3	0,878
Freundlichkeit, Umgangston	3	2-3	3	2-4	0,907
Behandlung nach neuestem medizinischem Wissensstand	4	4	4	3-5	0,731
<b>Bereitschaft zu Haus-/Heimbesuchen</b>	5	4-5	18	18	0,565
Erfahrung mit speziellen Untersuchungs-/Behandlungsverfahren	6	5-7	5	5-7	0,638
Erfolgsrate bei Behandlungen	7	6-8	8	6-8	0,794
Berufserfahrung als niedergelassener Arzt	8	7-11	10	9-12	0,792
Komplikationsrate bei Behandlungen	9	8-13	9	9-10	0,835
<b>Spezialisierungen</b>	10	8-13	7	6-8	0,588
Gute Kontakte zu anderen Ärzten	11	8-13	11	10-13	0,816
Erfahrungen anderer Patienten	12	8-13	12	10-13	0,863
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	13	8-13	6	6-8	0,534
Empfehlung durch andere Ärzte	14	14-17	13	10-13	0,741
Empfehlung durch Verwandte oder Freunde	15	14-17	17	14-17	0,845
Unabhängige Qualitätsprüfung	16	14-17	15	14-17	0,844
Fortbildungsnachweise	17	14-17	14	14-17	0,831
Berufserfahrung in der Klinik	18	18	16	14-17	0,772
Dokortitel	19	19	19	19	0,878
Alter des Arztes	20	20	20	20	0,799
Geschlecht des Arztes	21	21	21	21	0,732
Fremdsprachenkenntnisse	22	22-23	22	22-23	0,816
Foto des Arztes	23	22-23	23	22-23	0,913

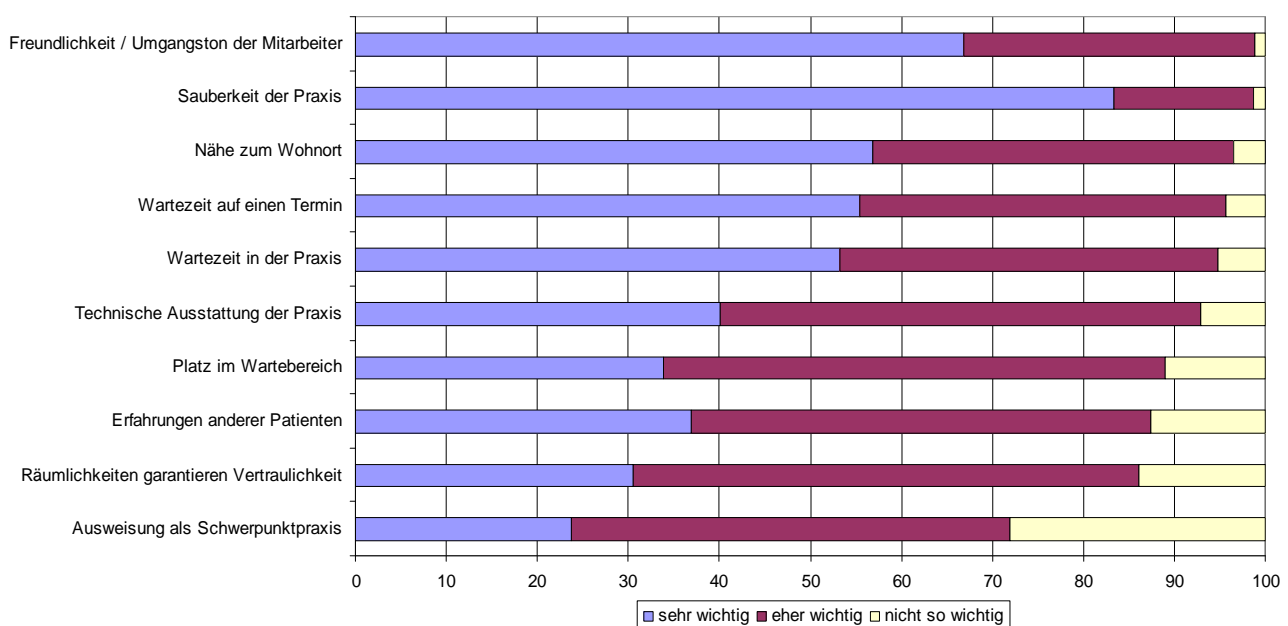
\*Rangplatz (sehr wichtig) bei der Haus-/Facharztwahl unter 23 Kriterien

(Geraedts 2008)

## Informationswunsch Versicherter zu Arztpraxen



Abbildung 2: TOP-10 Auswahlkriterien für Hausarztpraxen



(Geraedts 2008)

	Hausarztwahl		Facharztwahl		Korrelation
	Rang	Konfidenzintervall	Rang	Konfidenzintervall	
Sauberkeit der Praxis	1	1	1	1	0,927
Freundlichkeit / Umgangston der Mitarbeiter	2	2	2	2	0,942
Nähe zum Wohnort	3	3-5	7	6-10	0,693
Wartezeit auf einen Termin	4	3-5	4	3-5	0,860
Wartezeit in der Praxis	5	3-5	5	3-5	0,904
Technische Ausstattung der Praxis	6	6	3	3-5	0,898
Erfahrungen anderer Patienten	7	7-8	6	6-8	0,611
Platz im Wartebereich	8	7-9	8	6-10	0,921
Räumlichkeiten garantieren Vertraulichkeit	9	8-9	9	7-10	0,930
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	10	10-12	11	11-14	0,691
Erweiterte Öffnungszeiten	11	10-12	12	11-15	0,913
Ausweisung als Schwerpunktpraxis	12	10-13	10	7-10	0,859
Elektronische Patientenakte	13	12-16	14	12-15	0,930
Beschilderung der Räume innerhalb der Praxis	14	13-16	13	11-15	0,901
Qualitätszertifikat	15	13-17	15	12-16	0,886
Begleitung für hilfebedürftige Patienten	16	13-17	16	15-17	0,922
Individuelle Gesundheitsleistungen	17	15-18	17	16-17	0,839
Barrierefreiheit / Zugang für Behinderte	18	17-19	18	18-19	0,967
Unterhaltungsmöglichkeiten für die Wartezeit	19	18-19	19	18-20	0,943
Gemeinschaftspraxis	20	20	20	19-21	0,791
Informationen über Abläufe in der Praxis	21	21	21	20-21	0,865
Broschüre mit Vorstellung der Mitarbeiter	22	22	22	22	0,874
Art der Patienten	23	23-25	24	23-25	0,835
Erstkontakt per E-Mail möglich	24	23-25	25	23-25	0,902
Präsentation im Internet	25	23-25	23	23-25	0,888
Fotos der Praxis	26	26	26	26	0,850

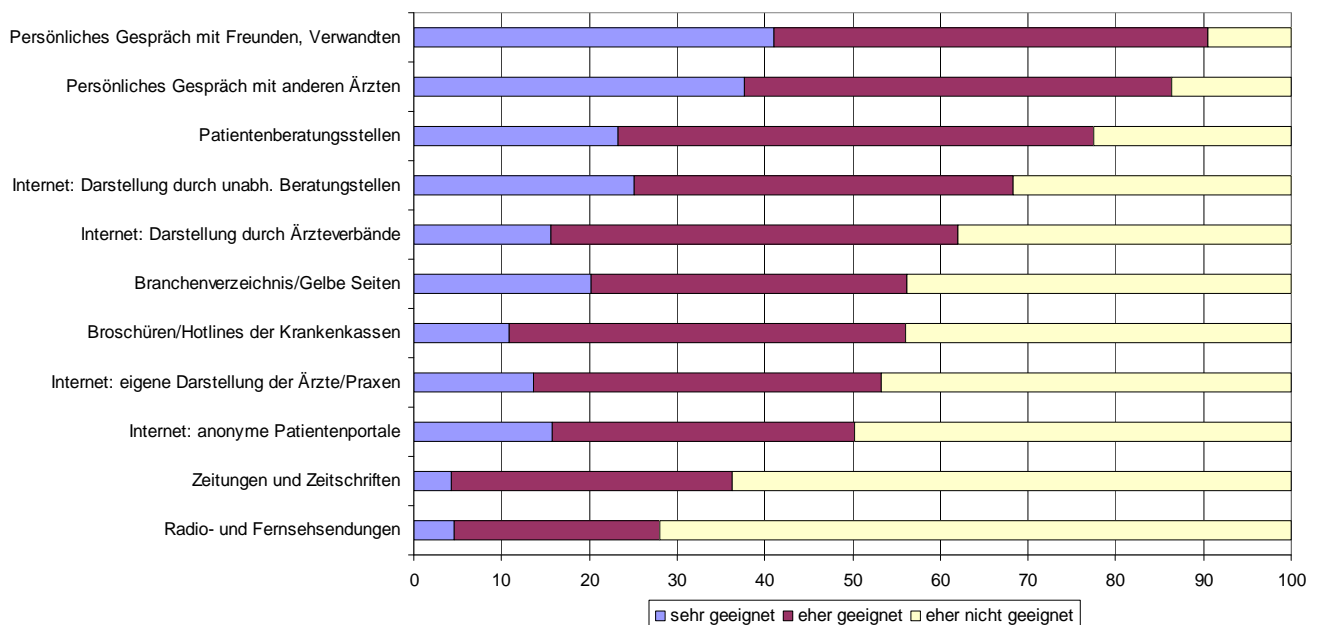
\*Rangplatz (sehr wichtig) bei der Praxiswahl unter 26 Kriterien

(Geraedts 2008)

## Informationsquellen zur Arzt- / Praxissuche



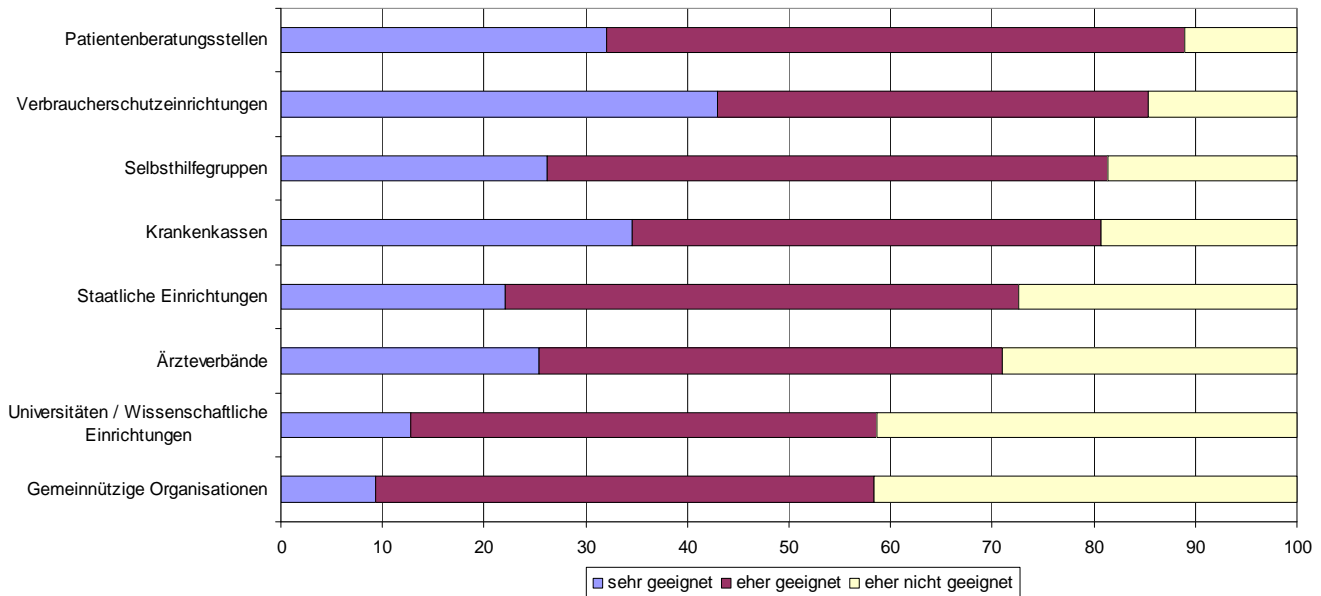
Abbildung 3: Eignung von Informationsquellen zu Ärzten/Arztpraxen



(Geraedts 2008)

# Organisationen als Informationsquellen zur Arzt-/ Praxissuche

Abbildung 4: Eignung von Organisationen zur Bereitstellung von Informationen über Ärzte/Arztpraxen



(Geraedts 2008)

## Zusammenfassung / Fazit

- **Informationsbedürfnis bisher nicht befriedigt: vorhandene Infos decken Bedürfnis nicht**
- **Weiterhin kein aktives Suchverhalten, Arzt-/Praxiswahl v.a. nach Empfehlung und Nähe**
- **Präferenz für Kriterien der Kommunikation / Empathie, danach Kompetenz und Praxisorganisation**
- **Kaum Soziodemographie-abhängige Unterschiede bei den präferierten Auswahlkriterien, Informationsquellen und -organisationen (höchstens 15% Varianzaufklärung; nur Alter, Geschlecht, Sozialschicht)**
- ➔ **Einheitliche Information zu Haus- und Fachärzten für alle soziodemografischen Gruppen möglich**
- ➔ **Durch unabhängige Verbraucherorganisationen via persönlicher Beratung, Broschüren, Internet**