



## AOK-Arztnavigator – BARMER GEK-Arztnavi – Weisse Liste Pressekonferenz am 3. Mai 2011 in Berlin

### Statement von Jens Kaffenberger Sozialverband VdK Deutschland e.V.



Was macht eigentlich einen guten Arzt aus? Aus Sicht von Patientinnen und Patienten ist ein guter Arzt einer,

- der sich Zeit nimmt und auf die Fragen eingeht, die ich habe
- der Krankheit und notwendige Therapien verständlich erklärt
- der mir freundlich begegnet und nicht von oben herab.

Neben den fachlich medizinischen Fragen kommt es also insbesondere auf die Behandlungs- und Gesprächssituation beim Arzt an. Patientinnen und Patienten wissen sehr genau, was sie sich von einem guten Arzt wünschen und können das auch beurteilen.

Für viele Patienten ist dieser Anspruch bereits erfüllt. Sie haben einen Arzt gefunden, bei dem sie sich gut aufgehoben fühlen – einen Arzt, dem sie vertrauen. Aber wie finde ich eigentlich einen guten Arzt, wenn ich noch keinen habe; etwa weil ich umgezogen bin oder einen Facharzt suche, bei dem ich noch nicht war? Üblicherweise blieb Patienten nur der Weg, sich bei anderen Ärzten oder Bekannten und Verwandten zu informieren. Viele wünschen sich aber ergänzende Informationen und Orientierung.

Solche ergänzende Informationsquellen für Ratsuchende gibt es bislang nur sehr wenige. Lange Zeit konnte man sich nur in Adressverzeichnissen informieren, musste dann nach dem Prinzip von „Versuch und Irrtum“ vorgehen. Auch die seit einiger Zeit existierenden Arztbewertungsportale vermögen noch nicht, diese Lücke zu füllen. Viele von ihnen sind anfällig für Manipulationen, die Befragungsinstrumente haben oft nur geringe Qualität.

Vor diesem Hintergrund engagiert sich der Sozialverband VdK – als eine von fünf Patienten- und Verbraucherorganisationen – im Projekt Weisse Liste. Wir möchten Patienten eine verlässliche Orientierungshilfe neuer Qualität zur Verfügung stellen – eine nicht-kommerzielle und werbefreie Arztsuche. Grundlage ist ein Fragebogen, der von uns als Patientenvertretern mitentwickelt wurde. Er deckt die Bereiche ab, die Patienten bei der Arztsuche interessieren. Es handelt sich um Aspekte, die von Patienten sehr gut beurteilt werden können. Und, das sei hier nochmal explizit erwähnt: Patienten können – abseits spezifischer medizinischer Fragen – sehr wohl einschätzen, wie sie behandelt werden.

Ein Beispiel dafür ist die anfangs erwähnte Arzt-Patienten-Beziehung. Patienten bewerten die Interaktion mit dem Arzt immer. Neu ist, dass sie diese Bewertung nun systematisch an andere weitergeben können. Und wie wichtig eine gelungene Kommunikation in der Praxis ist, zeigen uns die ersten Ergebnisse aus der Pilotphase: Wird die Kommunikation mit dem Arzt als gut beurteilt, ist die Zufriedenheit insgesamt hoch. Ein gelungenes Arzt-Patientengespräch ist übrigens auch positiv für den Behandlungserfolg.

Je mehr Versicherte sich an der Befragung beteiligen, desto besser und aussagekräftiger werden die Ergebnisse. Wir wünschen uns deshalb, dass möglichst viele Versicherte teilnehmen und ihre Erfahrungen beim Arztbesuch weitergeben. Bei ihrer nächsten Suche profitieren sie dann selbst von einem fundierten Informationsangebot, das die Suche nach einem Arzt leichter macht. Ein Angebot, das im Übrigen keine „Hitliste“ der vermeintlich besten Ärzte sein soll, sondern ein Portal, das es jedem Einzelnen ermöglicht, nach individuellen Kriterien zu suchen.