Interview

„Portal aus Patientenperspektive“

Der Fragebogen zur Arztsuche von AOK und dem Projekt Weisse Liste wurde vom Berliner IGES-Institut entwickelt. Wir sprachen mit dem Institutsleiter Prof. Bertram Häussler über den Unterschied zu anderen Arzt-Bewertungsportalen.

? Herr Professor Häussler, Arzt-Bewertungsportale gibt es derzeit schon viele im Netz. Was unterscheidet den Arztnavigator von AOK und dem Projekt Weisse Liste von solchen Portalen?

Häussler: Das Neue an diesem Arzt-Suchportal ist, dass es wirklich die Perspektive von arztsuchenden Patienten einnimmt, methodisch fundiert und sachlich ist. So nutzen viele andere Portale Bewertungskriterien, die das Informationsbedürfnis der Patienten nur unzureichend abdecken. Wir haben deswegen gemeinsam mit Patienten einen Fragebogen entwickelt und evaluiert, der das wirkliche Erleben einer Arzt-Patienten-Beziehung widerspiegelt.

? Nach welchen Kriterien sollen die AOK-Versicherten ihre Ärzte denn beurteilen?

Häussler: Die Bewertungskriterien bewegen sich in den übergeordneten Bereichen Praxis und Personal, Kommunikation mit dem Arzt sowie Behandlung. Darunter fallen beispielsweise Beurteilungen der Freundlichkeit des Personals, die räum-

liche Atmosphäre, der gesamten Praxisorganisation und der Wartezeiten. Mit Blick auf die Arztkommunikation können Patienten äußern, wie zugewandt und verständlich sie Gespräche empfanden. Im Bereich Behandlung sollen sie unter anderem bewerten, wie sie den gesamten Behandlungsprozess oder den Umgang mit Einweisungen ins Krankenhaus und Überweisungen erlebt haben.

? Wie kann verhindert werden, dass am Ende ein digitaler Arzt-Pranger entsteht?

Häussler: Das sichern sowohl technische als auch konzeptionelle Vorgaben. Zielgerichtete Diffamierungen werden unter anderem verhindert, indem Patienten einen Arzt nicht mehrfach beurteilen können. Außerdem sind Mindestmengen an eingegangenen Beurteilungen vorgesehen, bevor die Erfahrungsberichte zu einem Arzt veröffentlicht werden. Basis sind zudem die mit Patienten und Experten entwickelten Fragen und nicht Freitextfelder, die häufig zu unsachlicher

„Wir haben gemeinsam mit Patienten einen Fragebogen entwickelt und evaluiert, der das wirkliche Erleben einer Arzt-Patienten-Beziehung widerspiegelt.“

Prof. Dr. med. Bertram Häussler

IGES Institut für Gesundheits- und Sozialforschung

Kritik einladen. Außerdem werden Versicherte über ihre Krankenkasse eingeladen, sich an der Patientenbefragung zu beteiligen. Die Erfahrungen zeigen, dass dies Affekt- oder sehr extreme Bewertungen nicht nur in negativer, sondern auch überdeutlich positiver Hinsicht verringert.

Das Interview führte Thomas Hommel.

Anzeige