



Pressemitteilung

**Studie der Universität Erlangen-Nürnberg zeigt:**

## **Online-Arztbewertungen beeinflussen die Patientenversorgung in Arztpraxen**

**+++ Mehr als jeder zweite niedergelassene Mediziner leitet aus Arztbewertungen Maßnahmen zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit ab**

**+++ Fachärzte setzen häufiger Maßnahmen um als Allgemeinmediziner**

**+++ Maßnahmen betreffen insbesondere Patientenkommunikation, Terminvergabeprozess und Praxisabläufe**

München, 28.10.2016 – Online-Arztbewertungen wie solche auf jameda ([www.jameda.de](http://www.jameda.de)), Deutschlands größter Arztempfehlung und Marktführer für Online-Arzttermine, leisten einen Beitrag zur besseren Versorgung von Patienten. Zu diesem zentralen Ergebnis kommt eine aktuelle Studie der Universität Erlangen-Nürnberg, für die 2.360 Mediziner und weitere Leistungserbringer des ambulanten Versorgungssektors befragt wurden. 55 Prozent von ihnen gaben an, dass sie ihre Arztbewertungen auswerten und daraus Verbesserungsmaßnahmen für ihre Praxis ableiten. Dies trifft vor allem auf Fachärzte zu: 58 Prozent von ihnen gaben an, schon einmal Maßnahmen für eine bessere Patientenversorgung aufgrund von Online-Bewertungen eingeleitet zu haben. Von den Allgemeinmedizinern stimmten dem 50 Prozent zu.

Dr. Florian Weiß, Geschäftsführer von jameda: „Die Arztbewertungen auf jameda tragen auf unterschiedliche Weise zu einer Effizienzsteigerung im Bereich der medizinischen Versorgung bei: Zum einen finden Patienten mithilfe der mehr als 1,5 Mio. Erfahrungsberichte schneller den individuell passenden Arzt. Zum anderen erhalten Mediziner durch Online-Bewertungen wichtiges Patienten-Feedback, aus dem sie konkrete Maßnahmen für ihr Qualitätsmanagement ableiten. Damit belegt die vorliegende Studie empirisch, dass die mehr als 1,5 Mio. Arztbewertungen auf jameda einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Patientenversorgung in deutschen Arztpraxen leisten.“

### **Arzt-Patienten-Kommunikation, Terminvergabeprozess und Praxisabläufe profitieren besonders häufig von Verbesserungsmaßnahmen**

Am häufigsten leiten Ärzte aufgrund von Online-Bewertungen Maßnahmen zur Verbesserung der Arzt-Patienten-Kommunikation ein. 29 Prozent der Studienteilnehmer gaben an, dass sie diesbezüglich bereits Maßnahmen umgesetzt hätten. Knapp jeder Vierte optimierte aufgrund von Arztbewertungen seinen Terminvergabeprozess (24 %), mehr als jeder Fünfte änderte Abläufe in der Praxis (21 %). Maßnahmen, welche die Praxismitarbeiter betreffen, spielen ebenfalls eine große Rolle. So gab jeder zehnte Befragte an, aufgrund von Online-Bewertungen Schulungen für das Praxispersonal durchgeführt zu haben. Fast genauso viele haben Mitarbeiterverantwortlichkeiten umverteilt. Sechs Prozent der Ärzte stellten aufgrund des Feedbacks von Patienten weitere Mitarbeiter ein. Bei drei Prozent führten Bewertungen zum genauen Gegenteil: Sie entließen aufgrund des Feedbacks auf Arztbewertungsportalen Mitarbeiter. Des Weiteren haben acht Prozent der Befragten in neue Technologien bzw. neue Praxisausstattung investiert, ähnlich viele Ärzte haben ihre Sprechzeiten aufgrund von Online-Bewertungen ausgeweitet. Immerhin sieben Prozent der Mediziner gaben an, dass Online-Bewertungen dazu geführt haben, dass sie selbst Fortbildungen besuchten.

Geprüfte Qualität



„...mit Abstand  
Testsieger wurde.“  
(Quelle: Getestet.de,  
08/2011)



jameda GmbH  
St.-Cajetan-Str. 41, 81669 München

Tel.: 089 - 2000 185 80  
Fax: 089 - 2000 185 89

presse@jameda.de  
www.jameda.de

HypoVereinsbank, Kto. 365 15 83 80, BLZ 733 200 73  
IBAN: DE50 7332 0073 0365 1583 80, BIC: HYVEDEMM428  
Geschäftsführer: Dr. Florian Weiß, Fritz Edelmann, Registergericht München, HRB 168659. Ust-ID-Nr.: DE 255 275 379

Prof. Emmert, Studienleiter und Inhaber der Juniorprofessur für Versorgungsmanagement an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, interpretiert die Ergebnisse folgendermaßen: „Die Ergebnisse legen nahe, dass Online-Arztbewertungen die Patientenversorgung in deutschen Arztpraxen beeinflussen. Betrachtet man die stetig steigende Anzahl an Bewertungen und die wachsende Relevanz von Online-Bewertungen für die Arztsuche, dürfte der Einfluss in den kommenden Jahren weiter steigen. In den USA beispielsweise liegt der Anteil der Ärzte, die aufgrund von Online-Bewertungen Maßnahmen für eine bessere Patientenversorgung einleiten, bei über 75 Prozent.“<sup>1</sup>

### **Vor allem Augen-, Frauen- und HNO-Ärzte leiten Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ab**

Mehr als zwei von drei Augenärzten gaben an, aufgrund von Arztbewertungen Maßnahmen für eine bessere Patientenversorgung eingeleitet zu haben (68 %). Ähnlich viele Gynäkologen stimmten der Aussage zu (65 %), von den HNO-Ärzten waren es 62 Prozent. Auch unter den Neurochirurgen, den Orthopäden und Unfallchirurgen sowie den Mund-, Kiefer-, Gesichtschirurgen ist der Anteil derer, die aufgrund von Arztbewertungen Maßnahmen eingeleitet haben, sehr hoch (61 % bzw. 61 % bzw. 60 %). Zudem setzten jeweils 58 Prozent der Urologen und Zahnmediziner sowie 55 Prozent der Dermatologen und 45 Prozent der Internisten Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung um. Am niedrigsten ist der Anteil unter den Psychiatern und Ärzten für Psychotherapie sowie den Kinder- und Jugendmedizinern (38 % bzw. 40 %).

### **Sechs von zehn Ärzten werten ihre Online-Bewertungen mindestens einmal im Monat aus**

87 Prozent der befragten Mediziner gaben an, dass sie Bewertungen, die sie auf Portalen wie jameda erhalten, lesen. 61 Prozent werten diese mindestens einmal im Monat aus: Jeder Dritte macht dies monatlich (32 %), jeder Zehnte mehrmals im Monat und 19 Prozent sogar mindestens einmal pro Woche. Hierbei unterscheiden sich Fachärzte deutlich von Allgemeinmedizinern: 65 Prozent der Fachärzte werten ihre Bewertungen mindestens einmal im Monat aus, von den Allgemeinmedizinern sind es immerhin noch 52 Prozent.

Die große Mehrheit der Ärzte wertet ihre Bewertungen selbst aus (85 %). In fünf Prozent der Praxen ist dafür ein medizinischer Fachangestellter zuständig, in acht Prozent der Praxismanager.

Zudem gab fast jeder Zweite an, er lese die Bewertungen von Kollegen (49 %). Laut Prof. Emmert kann auch das zur Qualitätsverbesserung in Arztpraxen führen, da Vergleiche gezogen und entsprechende Maßnahmen eingeleitet würden, um bessere Leistungen zu erbringen als der Wettbewerb.

Zwölf Prozent der Ärzte lesen Bewertungen von Kollegen, um Patienten zu einem Facharzt zu überweisen.

### **Über die Studie:**

Ziel der Online-Befragung war es herauszufinden, ob Mediziner Arztbewertungsportale nutzen, um die Qualität der Patientenversorgung zu verbessern. Hierfür wurden im September 2015 25.000 Ärzte und andere Heilberufler, die mindestens kostenlos auf [www.jameda.de](http://www.jameda.de) registriert sind, angeschrieben, wovon 2.360 Personen an der Online-Befragung teilnahmen. Die Ergebnisse sind repräsentativ für alle auf jameda mindestens kostenlos registrierten, jedoch nicht für alle in Deutschland niedergelassenen Ärzte. Dennoch lassen die Ergebnisse aufgrund der großen Teilnehmerzahl den Schluss zu, dass Arztbewertungen das Potenzial zur Verbesserung der Patientenversorgung haben.

Durchgeführt wurde die Studie an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg unter Leitung von Prof. Dr. Martin Emmert, Inhaber der Juniorprofessur für Versorgungsmanagement. Die Studie wurde vor Kurzem in dem englischsprachigen Fachmagazin „Journal of Medical Internet Research“ veröffentlicht und ist unter folgendem Link abrufbar: <http://www.jmir.org/2016/9/e254/>

<sup>1</sup> Friedberg, SteelFisher, Karp Schneider (2011): Physician groups' use of data from patient experience surveys, abrufbar unter: <http://europepmc.org/abstract/MED/21161419>.



# jameda

Deutschlands größte Arztempfehlung

Eine Präsentation mit den Detailergebnissen finden Sie unter:

[https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/uploads/anhaenge/2016-10-24\\_ergebnisse-arztbefragung\\_universitt-erlangen-nrnberg-4501.pdf](https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/uploads/anhaenge/2016-10-24_ergebnisse-arztbefragung_universitt-erlangen-nrnberg-4501.pdf)

## Über die jameda GmbH:

jameda ist Deutschlands größte Arztempfehlung. Rund 5 Mio. Patienten monatlich suchen auf jameda nach genau dem richtigen Arzt für sich. Dabei helfen ihnen die Empfehlungen anderer Patienten, die von den Ärzten bereitgestellten Informationen sowie zahlreiche Filtermöglichkeiten. Zudem können Patienten ihre Arzttermine über die Online-Terminbuchungsfunktion direkt auf jameda buchen. Ärzte haben die Möglichkeit, ihre Praxis auf jameda vorzustellen und umfassend über ihr Leistungsspektrum zu informieren. Datenbasis bilden bundesweit rund 275.000 Ärzte und andere Heilberufler. jameda ist eine 100-prozentige Tochter der Burda Digital GmbH.

## Pressekontakt:

jameda GmbH  
Kathrin Kirchler  
Senior PR & Marketing Manager  
Tel.: 089 / 2000 185 60  
Mail: [presse@jameda.de](mailto:presse@jameda.de)

[www.jameda.de](http://www.jameda.de)

[www.facebook.com/jameda.de](https://www.facebook.com/jameda.de)

[www.twitter.com/jameda\\_de](https://www.twitter.com/jameda_de)

Geprüfte Qualität



„...mit Abstand  
Testsieger wurde.“  
(Quelle: Getestet.de,  
08/2011)



jameda GmbH  
St.-Cajetan-Str. 41, 81669 München

Tel.: 089 - 2000 185 80  
Fax: 089 - 2000 185 89

[presse@jameda.de](mailto:presse@jameda.de)  
[www.jameda.de](http://www.jameda.de)

HypoVereinsbank, Kto. 365 15 83 80, BLZ 733 200 73

IBAN: DE50 7332 0073 0365 1583 80, BIC: HYVEDEMM428

Geschäftsführer: Dr. Florian Weiß, Fritz Edelman, Registergericht München, HRB 168659. Ust-ID-Nr.: DE 255 275 379