

10 Jahre Arztbewertungsportale: Transparenzgewinn oder Kontrollverlust?

Zur Studie

Wichtigste Fragestellungen:

- ➔ Wie hat sich die Relevanz von Arztbewertungsportalen in den letzten 10 Jahren entwickelt?
- ➔ Welchen Stellenwert haben Arztbewertungsportale für Ärzte und Patienten bei der Suche nach dem passenden Arzt bzw. nach den passenden Patienten?
- ➔ Wie gehen Patienten und Ärzte mit Bewertungen um? Aus welchem Grund schreiben Patienten Bewertungen und wie empfänglich sind Ärzte für Patientenfeedback?



© fotolia.com_ stokketa

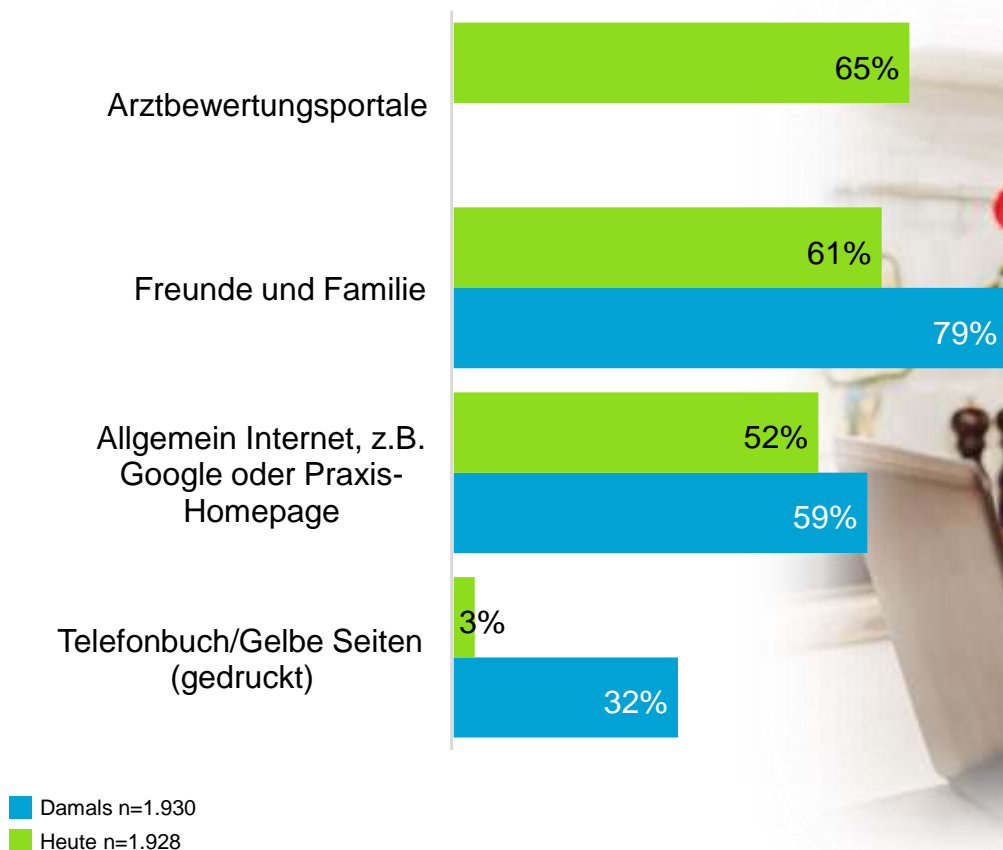


Ergebnisse

Arztsuche & Praxismarketing damals & heute

ABP haben sich als wichtigste Plattform zur Arztsuche etabliert

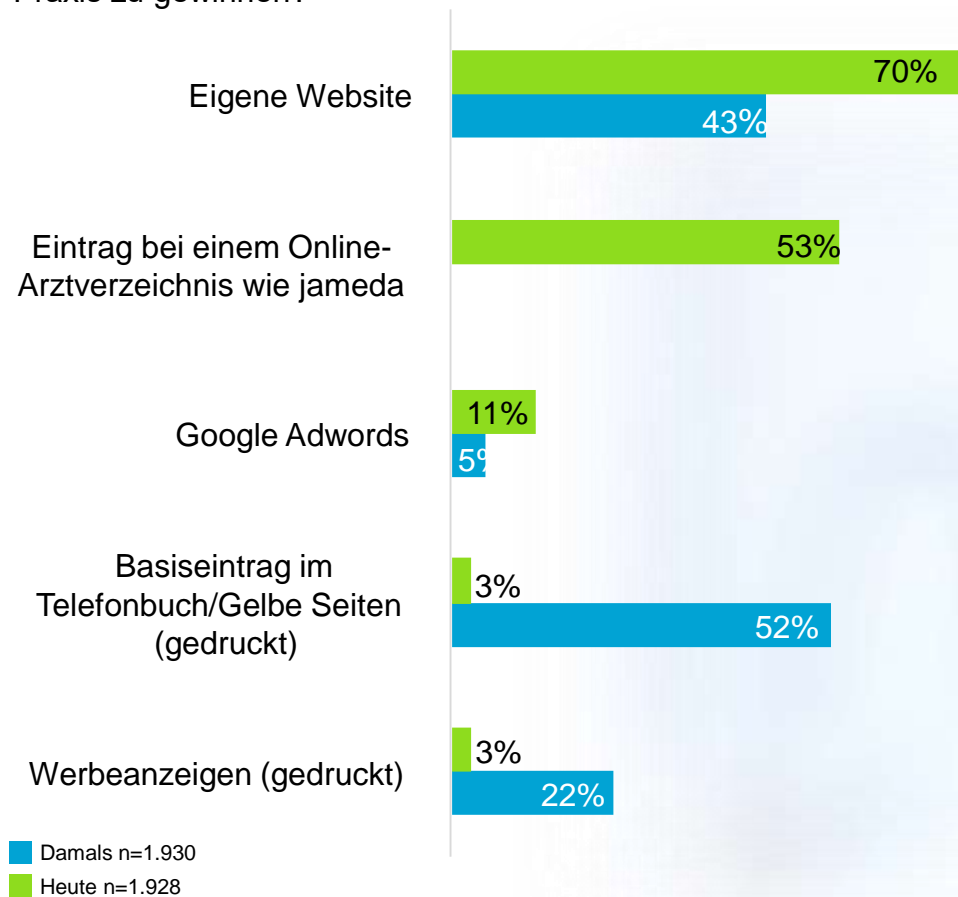
Patienten: „Wo haben Sie in der Zeit vor Online-Arztbewertungsportalen und digitalen Arztverzeichnissen nach einem Arzt gesucht? Und wo suchen Sie heute?“



■ Damals n=1.930
■ Heute n=1.928

ABP sind neben Homepage wichtigste Plattform zur Patientenakquise

Ärzte: „Denken Sie einmal 10 Jahre zurück – in Zeiten vor Arztbewertungsportalen und digitalen Arztverzeichnissen. Wie haben Sie damals Patienten auf Ihre Praxis aufmerksam gemacht? Und was sind heute die für Sie wichtigsten Maßnahmen, um Patienten für Ihre Praxis zu gewinnen?“

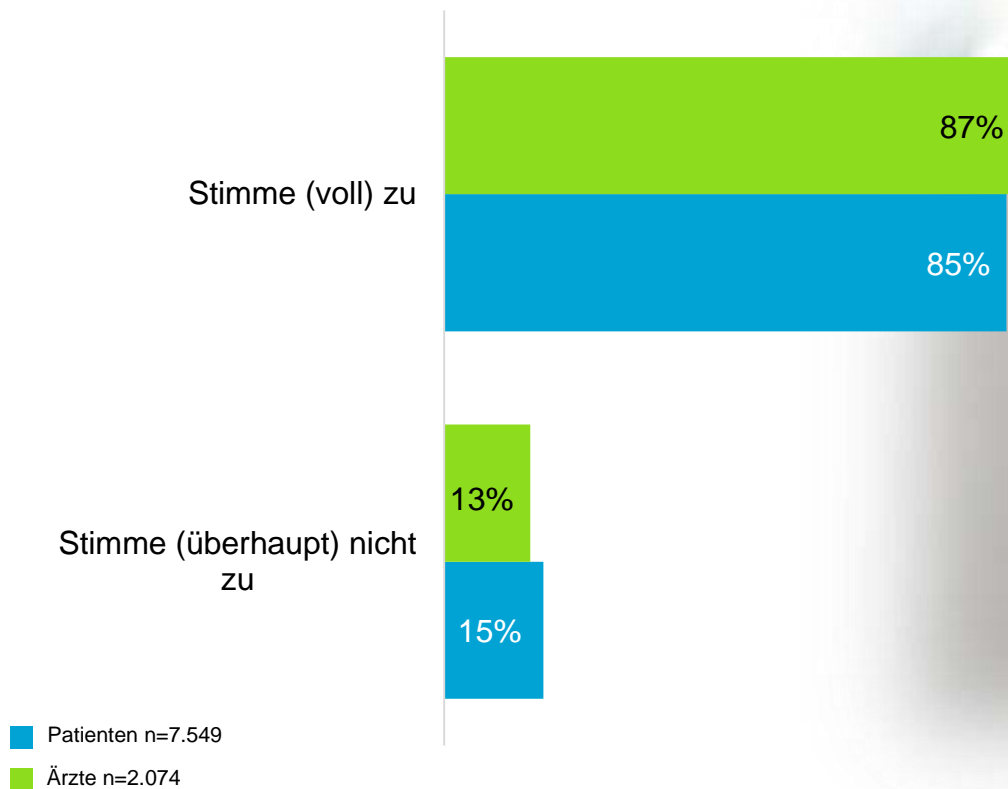


©Kalim fotolia.com

Online-Profile sind ein Muss für Ärzte

Patienten: „Ich erwarte, dass Ärzte ein aktuelles und aussagekräftiges Profil auf Arztbewertungsportalen haben.“

Ärzte: „Durch die zunehmende Relevanz von Arztbewertungsportalen empfinde ich es als wichtig, auf diesen Portalen aktuelle Informationen über mich und meine Praxis zu veröffentlichen.“

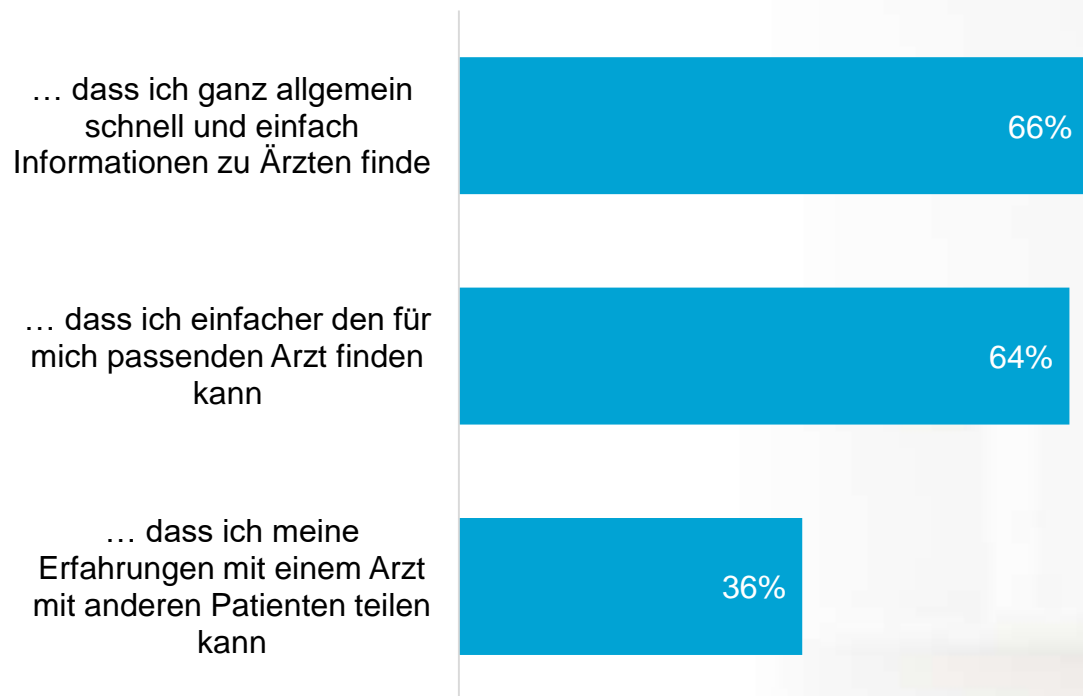


©sepy_fotolia.com

Arztbewertungsportale als Mittler zwischen Arzt und Patient

Patienten schätzen ABP als Hilfsmittel zur Arztsuche

Patienten: „An Arztbewertungsportalen schätze ich besonders, ...“



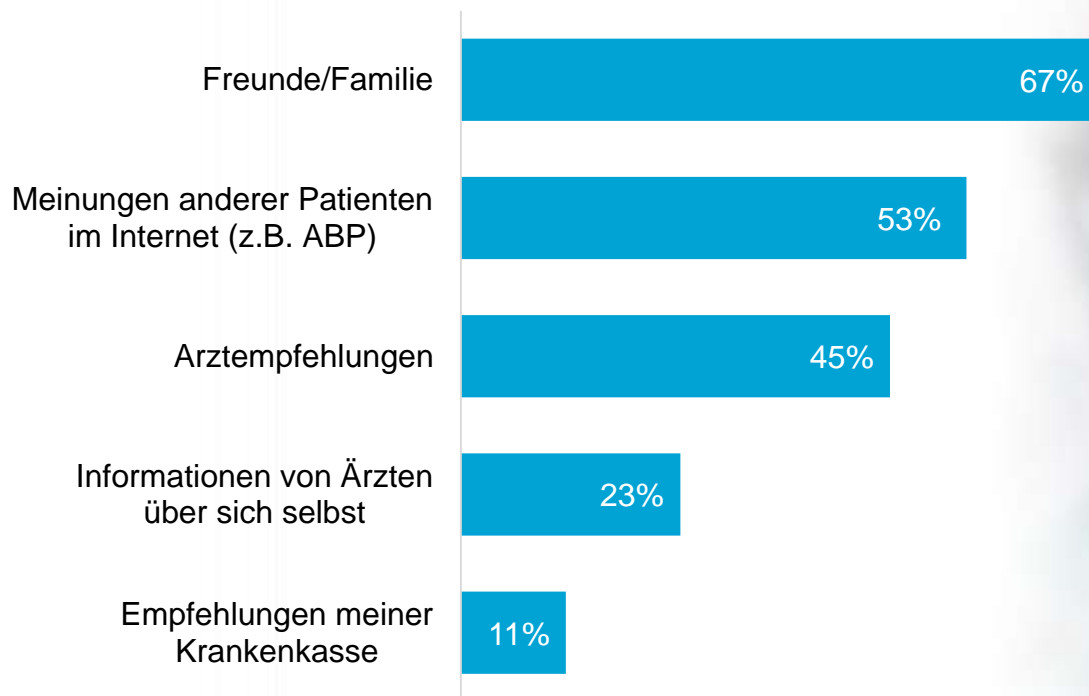
n=7.400, Mehrfachantworten möglich



©jackfrog fotolia.com

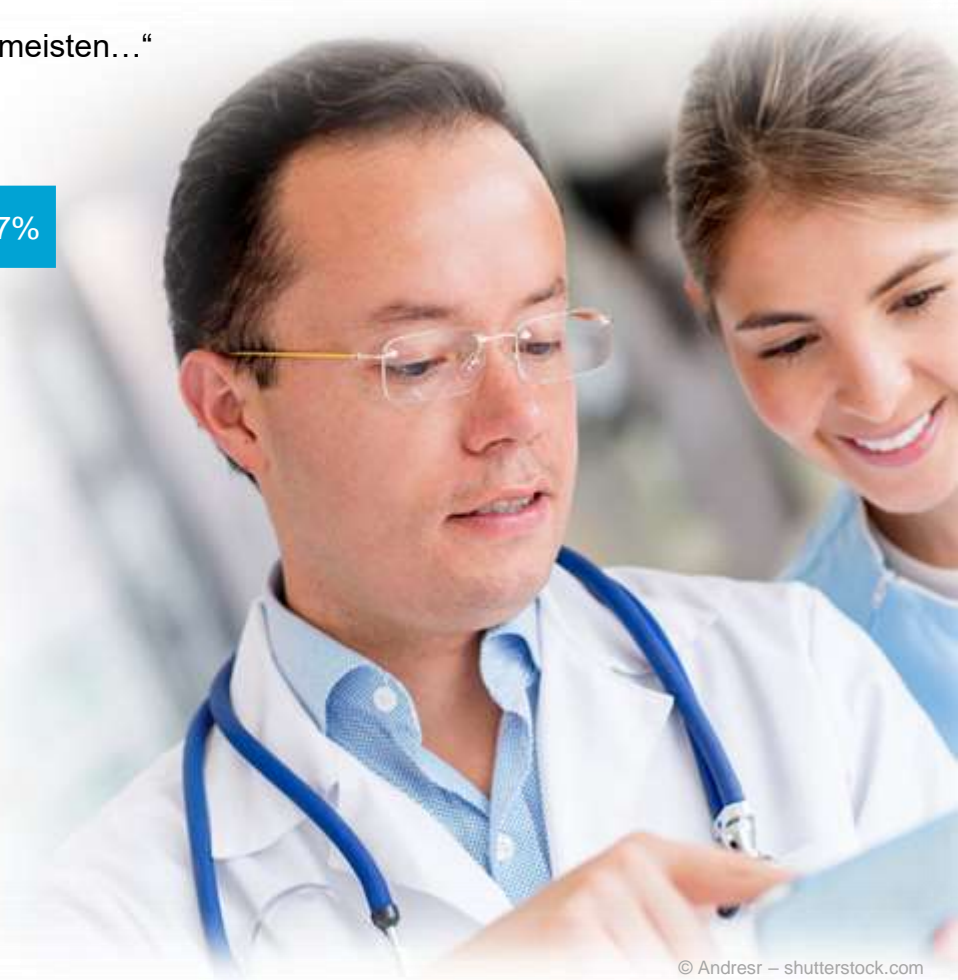
ABP sind nach Freunden/Familie die vertrauenswürdigste Quelle

Patienten: „Auf der Suche nach einem passenden Arzt vertraue ich am meisten...“



■ Patienten n=7.715

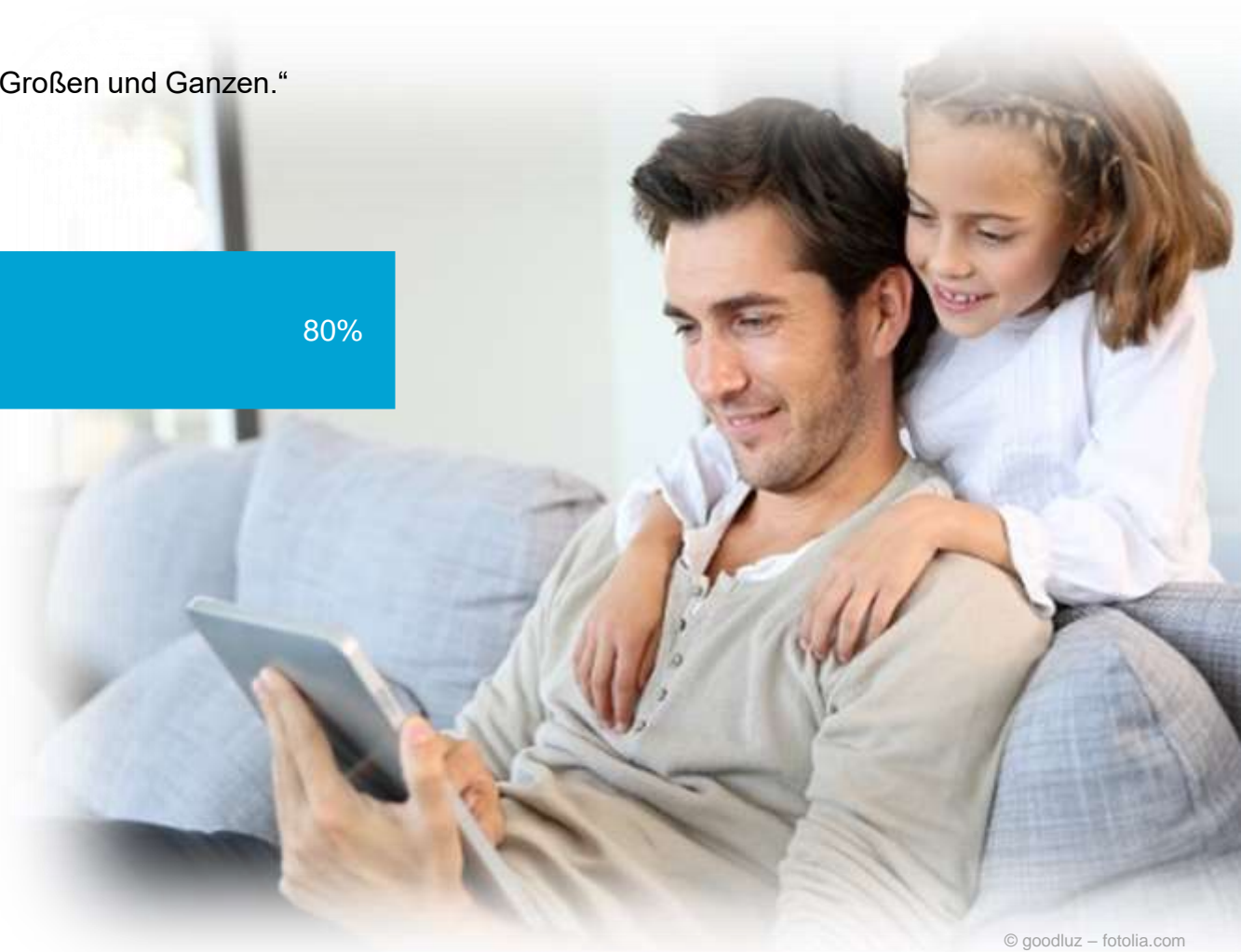
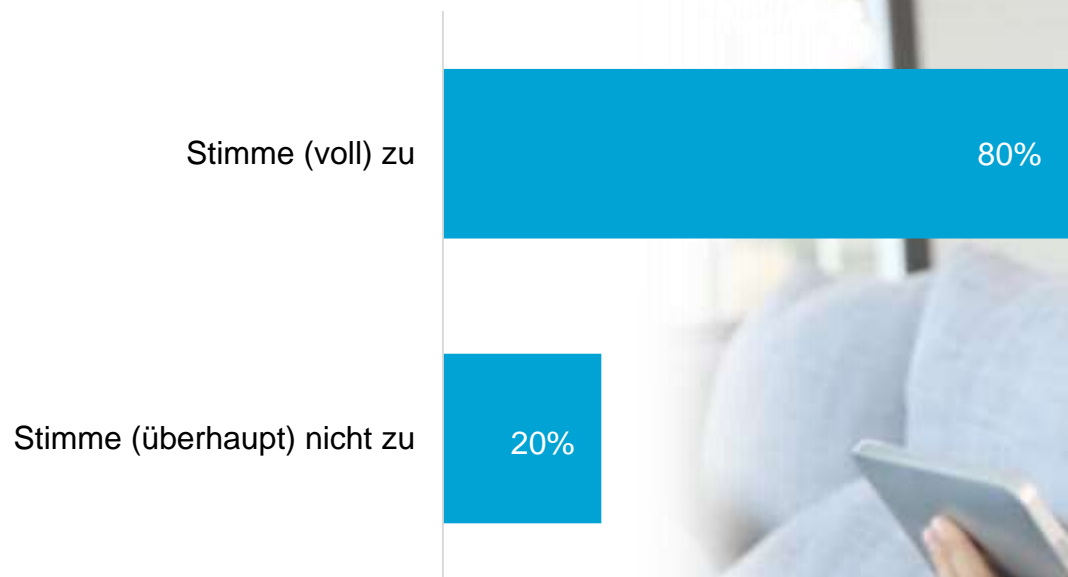
Rangfolge der Antworten, zusammengefasst in Plätzen 1-2



© Andresr – shutterstock.com

Patienten haben großes Vertrauen in Arztbewertungen

Patienten: „Ich vertraue Arztbewertungen im Großen und Ganzen.“



n=7.130

© goodluz – fotolia.com

Vorteile für Ärzte: Praxismarketing und Patientenakquise

Ärzte: „An Arztbewertungsportalen schätze ich besonders, ...“

die erhöhte Sichtbarkeit im Internet (z.B. auf Google)

63%

die Möglichkeit der Patientenakquise

55%

das Patienten-Feedback in Form von Arztbewertungen

49%

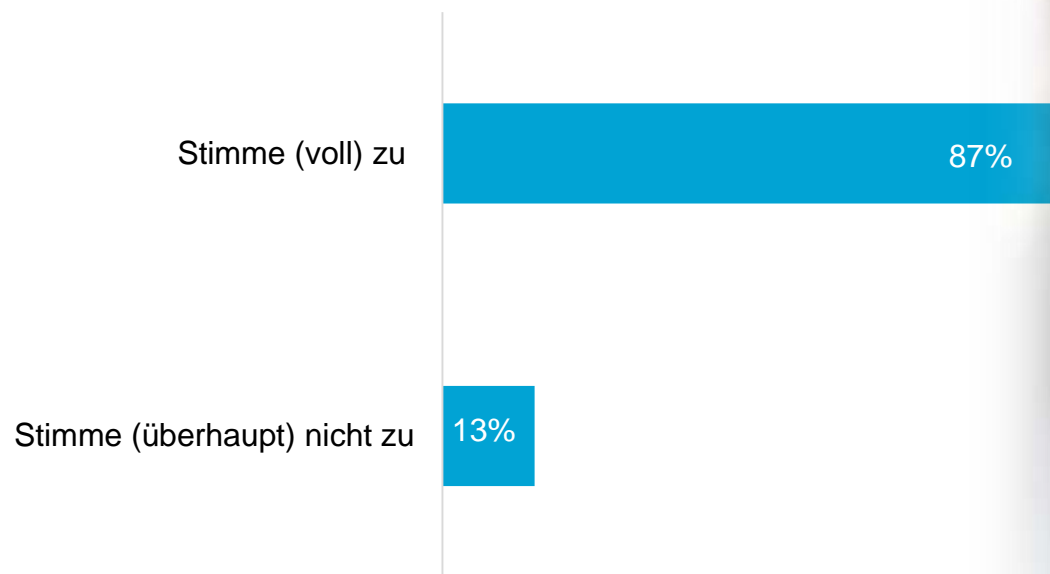


©gpointstudio fotolia.com

n= 2.056, Mehrfachantworten möglich

Patienten finden auf ABP den passenden Arzt

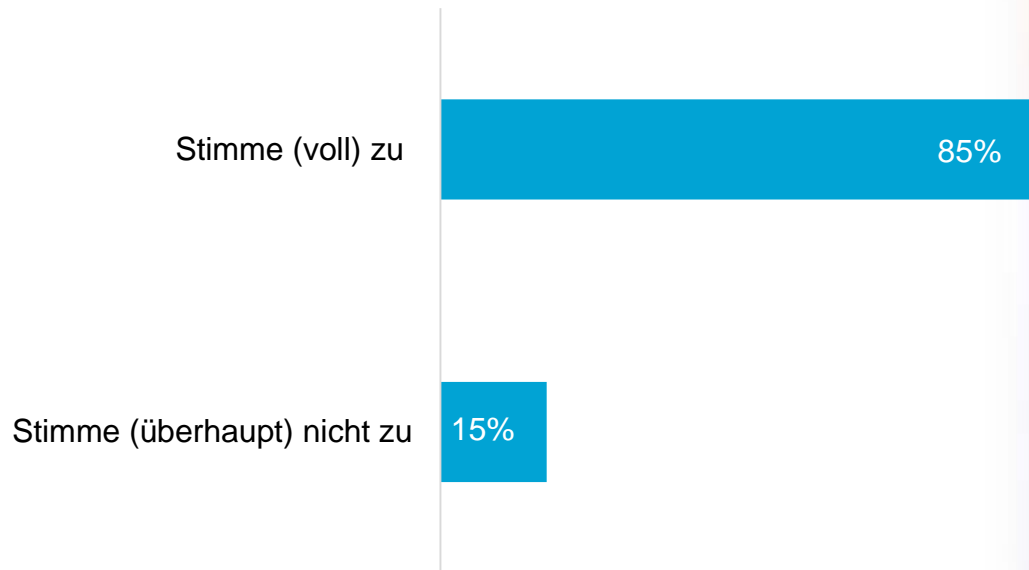
Patienten: „Durch die Meinungen anderer Patienten auf Arztbewertungsportalen fällt es mir leichter, den für mich passenden Arzt zu finden.“



n= 7.715

... und Ärzte die passenden Patienten

Ärzte: „Arztbewertungsportale helfen mir, die Patienten für meine Praxis zu gewinnen, die zu meinem Leistungsspektrum passen.“



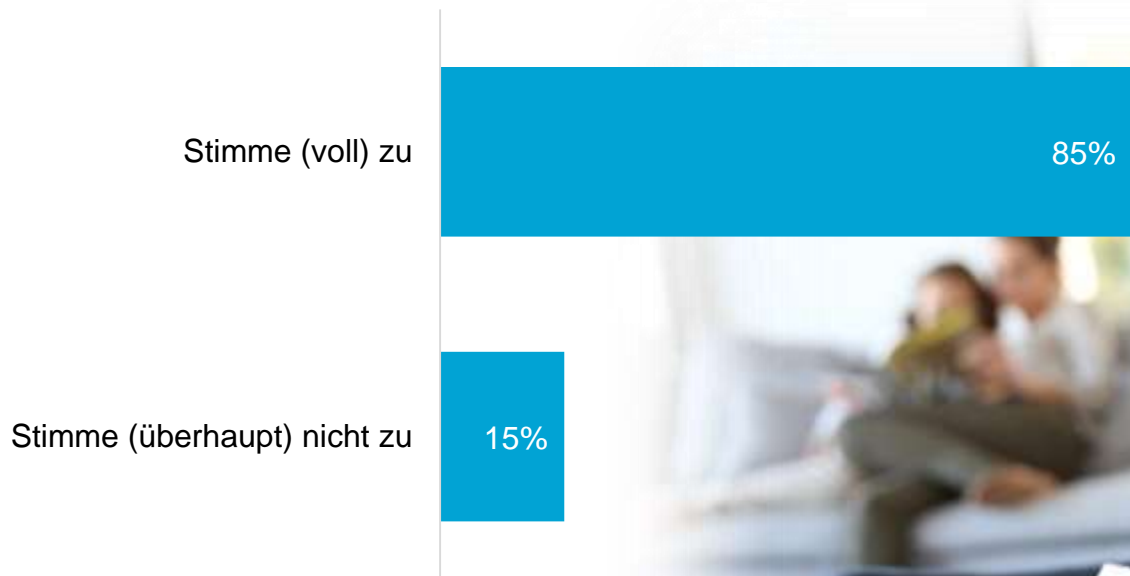
n= 2.091

© Monkey Business - fotolia.com

Transparenzgewinn durch Arztbewertungen?

Ärzte wissen: ABP geben Patienten einen Eindruck der Praxis

Zustimmung der Ärzte zur Aussage „Die Meinungen meiner Patienten auf Arztbewertungsportalen helfen anderen, sich ein Bild von meiner Praxis zu machen.“

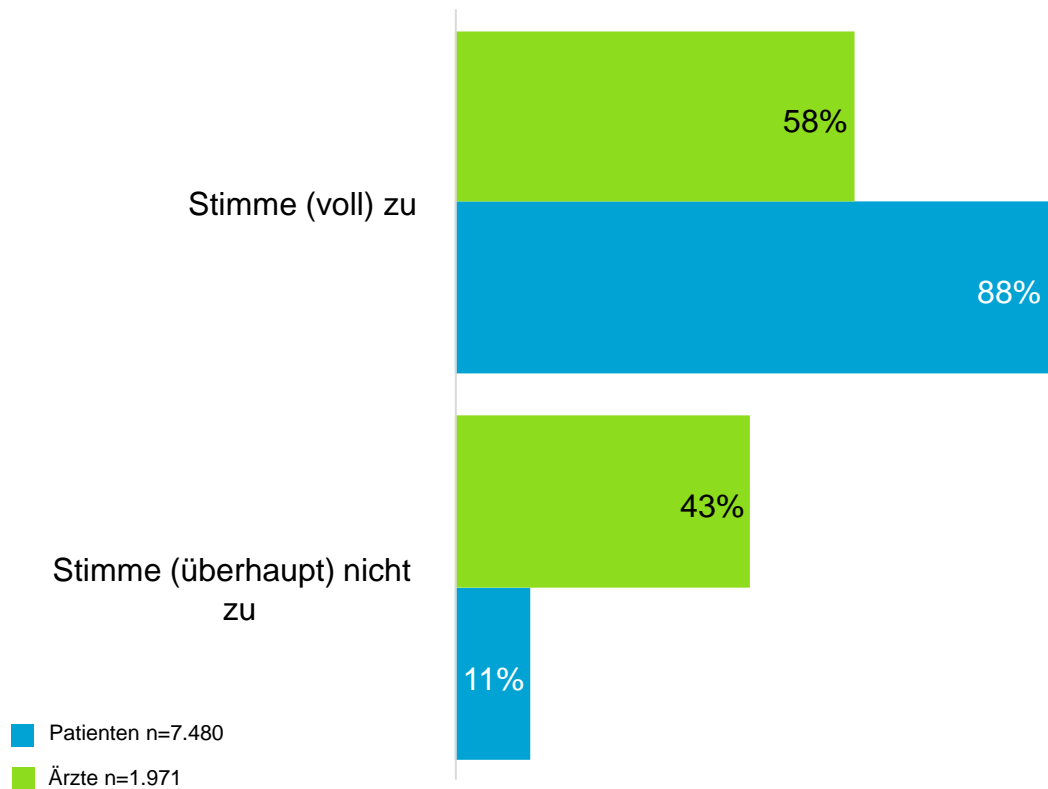


n=1.934

© goodluz fotolia.com

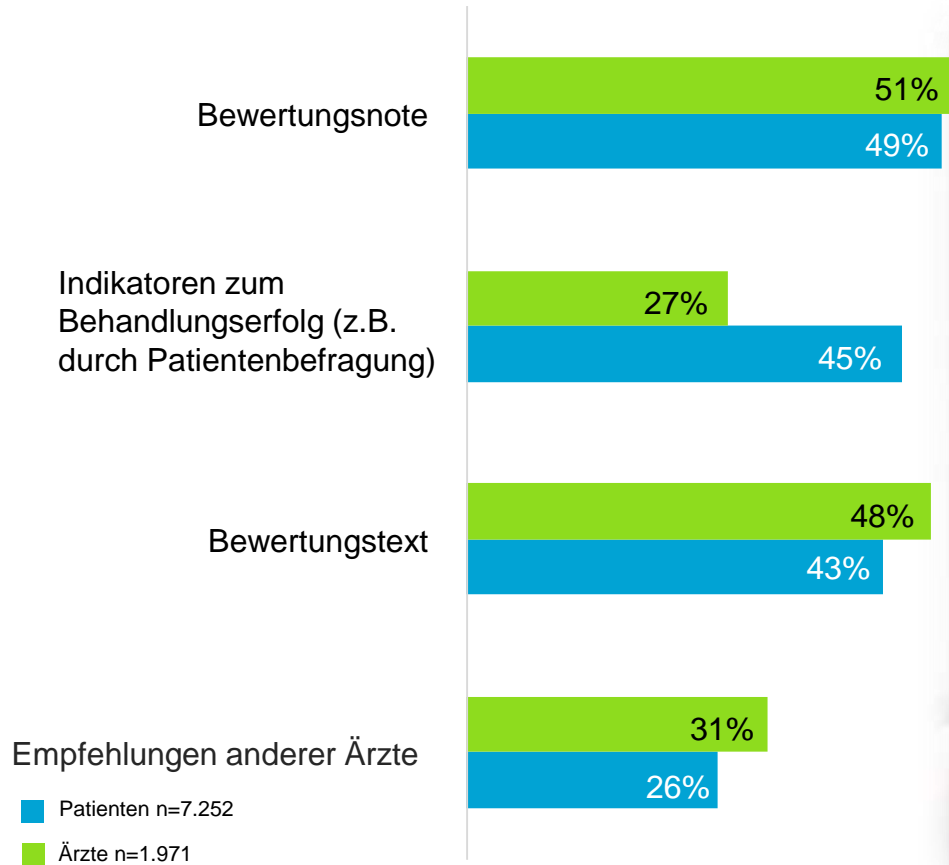
Arztbewertungen sind zur Herstellung von Transparenz geeignet

„Arztbewertungen sind ein geeignetes Mittel, um mehr Transparenz über die Qualität der medizinischen Versorgung zu schaffen.“



Bewertungen sind der wichtigste Indikator bei der Arztsuche

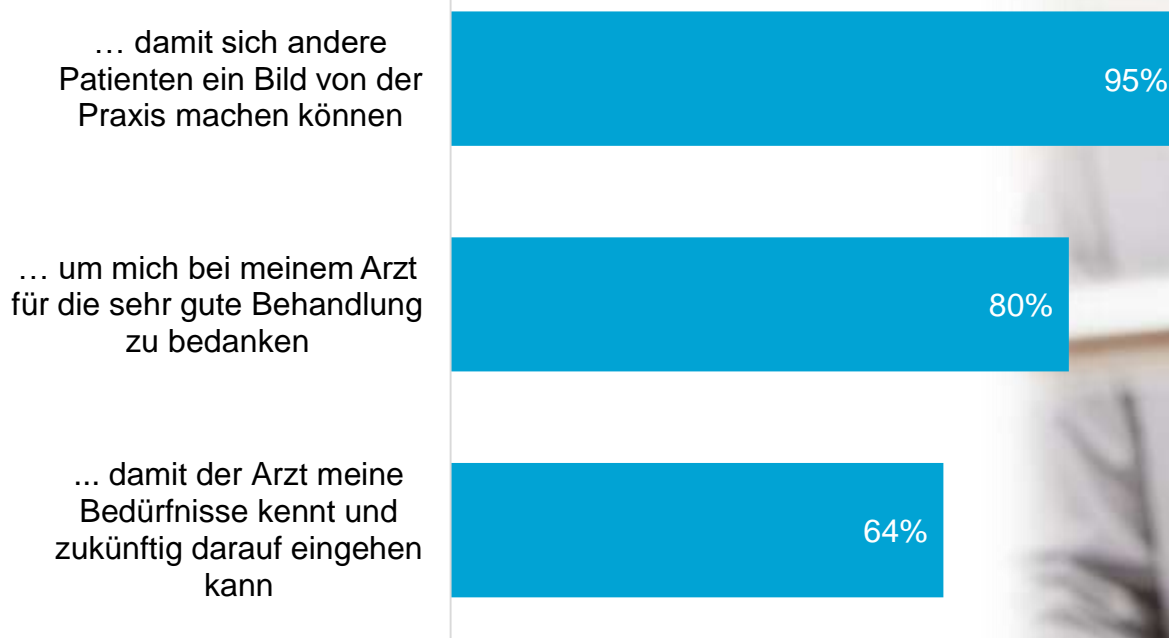
„Für die Suche nach dem passenden Arzt sind bzw. wären folgende Informationen für mich/ für Patienten besonders hilfreich.“



Bessere Patientenversorgung dank Arztbewertungen?

Motive zum Schreiben von Bewertungen: Hilfestellung & Dankbarkeit

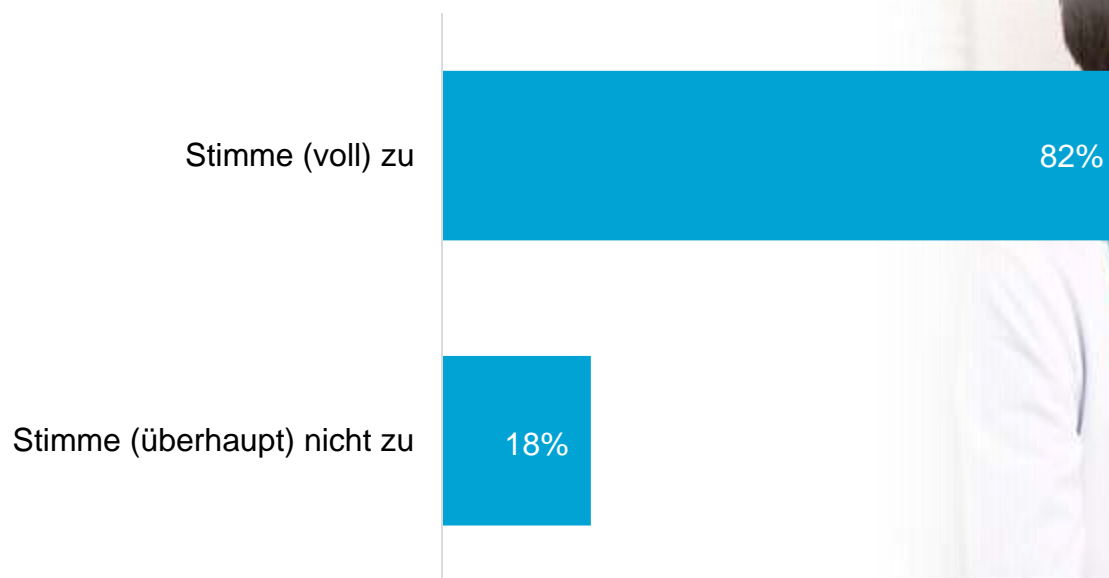
Patienten: „Wenn ich eine Bewertung schreibe, dann...“



n= 7.179, Zustimmung zur Aussage auf einer Skala von 1-4 in Prozent der Top2-Boxes.

Patienten glauben an verbesserte Versorgung durch Feedback

Patienten: „Ich glaube, dass mein Feedback an meinen Arzt zur Verbesserung der Praxis beitragen kann.“

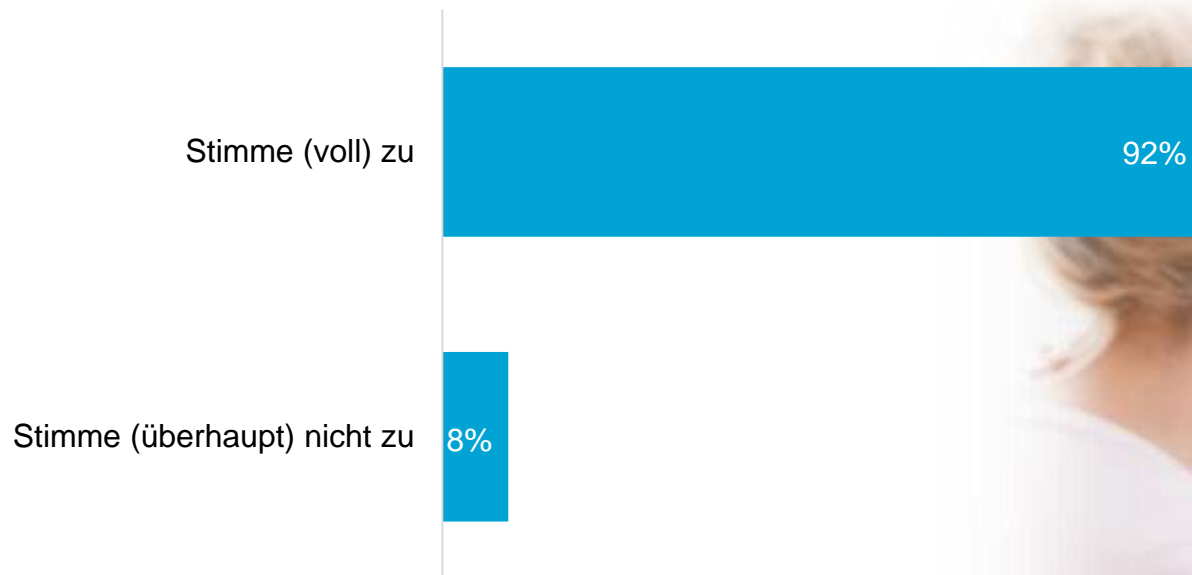


n= 7.135

© Monkey Business fotolia.com

... genauso wie Ärzte

Ärzte: „Die folgende Aussage bezieht sich nicht nur auf Arztbewertungsportale: Ich glaube generell, dass Feedback von Patienten zur Verbesserung der medizinischen Leistung in der Praxis wichtig ist.“

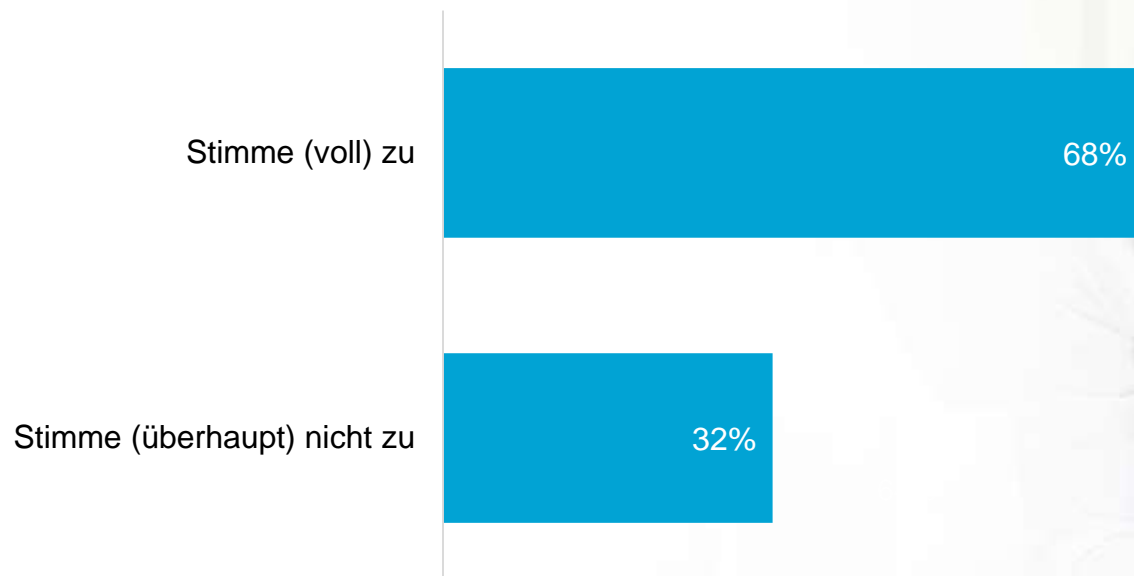


n=1.944

© WavebreakMediaMicro fotolia.com

Online-Bewertungen verbessern laut Ärzten die Patientenversorgung

Ärzte: „Die Bewertungen von Patienten auf Arztbewertungsportalen helfen mir, die Bedürfnisse meiner Patienten zu kennen und darauf einzugehen.“



n=1.939

Fazit

Transparenzgewinn oder Kontrollverlust?

- ➔ Sowohl Patienten als auch Ärzte sind vom Transparenzgewinn durch ABP überzeugt
- ➔ Arztbewertungen führen Ärzte und Patienten zusammen
- ➔ Ärzte und Patienten glauben an die Verbesserung der Patientenversorgung durch ABP
- ➔ Ergänzende Indikatoren zur Transparenzsteigerung wären hilfreich



Fakten zur Studie

Methode:	Online-Befragung
Grundgesamtheit:	Ärzte und andere Heilberufler, die mind. kostenlos auf jameda registriert sind jameda Nutzer
Stichprobengröße:	Ärzte: N= 2.091 Patienten: N= 7.715
Erhebungszeitraum:	Ärzte: 5. Juni - 10. Juli 2017 Patienten: 29. Mai - 3. Juli 2017



Sie haben Fragen?

Kontakt:



Kathrin Kirchler & Anne Schallhammer

Tel.: 089 / 2000 185 60/68

E-Mail: presse@jameda.de