

Öffentliche Bewertung von Hausärzten durch Patienten – Auswirkungen auf die Patient-Hausarzt-Beziehung

In einigen Branchen teilen Konsumenten ihre gemachten Erfahrungen mit Dienstleistungen öffentlich auf Internet-Bewertungsportalen. Eine Beurteilung der hausärztlichen Qualität ist in der Schweiz auf sogenannten Ärztebewertungsportalen nicht möglich, dies im Gegensatz zu zahlreichen europäischen Ländern, Australien und den USA.

Ziel dieser Arbeit war es zu erheben, nach welchen Kriterien Patienten ihren Hausarzt wählen. Überdies interessierte, wie die Bereitschaft der Schweizer Wohnbevölkerung ist, ihren Hausarzt zu bewerten und welchen Einfluss öffentliche Beurteilungen auf Ärztebewertungsportalen auf die Loyalität von Patienten gegenüber ihrem Hausarzt hätten. Ein weiteres Ziel war zu erforschen, welche Auswirkungen veröffentlichte Patientenzufriedenheitsdaten aus Sicht der Ärzte auf die Patient-Hausarzt-Beziehung haben könnten und welche Faktoren dazu führen würden, dass Ärzte intern erhobene Qualitätsdaten vermehrt veröffentlichen.

Mit einer quantitativen Bevölkerungsbefragung wurden die Daten repräsentativ für die Schweiz erhoben. Die Ergebnisse dieser Patientensicht und mögliche Auswirkungen auf den Berufsstand der Ärzte wurden in qualitativen Einzelinterviews mit Ärzten erfragt.

Als Ergebnis zeigt sich, dass Patienten ihren Hausarzt primär aufgrund der geographischen Nähe wählen. Die zentralen hausärztlichen Qualitätsmerkmale aus Patientensicht sind das Vertrauen zum Arzt, die fachliche Kompetenz sowie das Gefühl, als Patient ernst genommen zu werden. Etwas mehr als die Hälfte der Bevölkerung findet es grundsätzlich interessant ihren Hausarzt zu bewerten. Auf einem Ärztebewertungsportal würde dies ein Drittel sehr wahrscheinlich oder wahrscheinlich tun. Lediglich rund 16 Prozent würden ihren Arzt aufgrund einer schlechten Portal-Beurteilung sehr wahrscheinlich oder wahrscheinlich wechseln. Aus Ärztesicht hätten veröffentlichte Patientenzufriedenheitsdaten keinen unmittelbaren Einfluss auf ihr professionelles Handeln. Aktuell sehen die interviewten Ärzte keine Notwendigkeit, bereits erhobene Qualitätsindikatoren zu veröffentlichen, sondern betrachten diese als Instrument für interne Verbesserungen. Ärzte stehen einer Veröffentlichung allerdings grundsätzlich nicht ablehnend gegenüber.

Aufgrund der vorliegenden Ergebnisse scheint das Interesse an einer Beurteilung von Hausärzten und Veröffentlichung solcher Daten auf Ärztebewertungsportalen aus Sicht von Patienten und Hausärzten eher gering. Die durch Patienten selbst erlebte ärztliche Qualität wird einer kollektiven Beurteilung vorgezogen, weshalb dem Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient auch künftig ein hoher Stellenwert beigemessen werden muss.