

Wahl und Bewertung von Arzt und Krankenhaus

Datenbasis:	1.002 Befragte ab 18 Jahren
Erhebungszeitraum:	26. bis 30. August 2011
statistische Fehlertoleranz:	+/- 3 Prozentpunkte
Auftraggeber:	DAK

Wenn sie auf der Suche nach einem neuen Hausarzt oder Facharzt sind, erkundigt sich die große Mehrheit der Befragten (85 %) bei Freunden, Bekannten, Verwandten oder Kollegen, ob sie einen Arzt empfehlen können.

31 Prozent geben an im Branchenverzeichnis, in den Gelben Seiten oder im Internet nach dem nächstgelegenen Arzt zu suchen. Jüngere Befragte unter 45 Jahren suchen deutlich häufiger als Befragte über 45 Jahren im Branchenverzeichnis, in den Gelben Seiten oder im Internet nach dem nächstgelegenen Arzt.

Im Internet über Ärzteportale informieren sich 27 Prozent – Männer häufiger als Frauen und Jüngere wiederum häufiger als Ältere-, welcher Arzt gut bewertet worden ist.

- Wie gehen sie vor, um einen passenden Arzt zu finden?

	insge- samt %	Ost %	West %	Männer %	Frauen %	18-29 Jährige %	30-44 Jährige %	45-59 Jährige %	60 Jahre und älter %
Ich frage Freunde, Bekannte, Verwandte oder Kollegen, ob sie mir einen Arzt empfehlen können.	85	82	85	83	87	89	87	86	80
Ich suche im Branchenverzeichnis, in den Gelben Seiten oder im Internet nach dem nächstgelegenen Arzt.	31	32	31	31	31	40	42	27	22
Ich informiere mich im Internet über Ärzteportale, welcher Arzt gut bewertet worden ist. *)	27	26	27	32	23	39	31	29	16
nichts davon, sonstiges	6	7	6	6	6	1	2	5	12

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Nahezu allen Befragten (94 %) ist bei der Wahl einer Arztpraxis die Kompetenz des behandelnden Arztes besonders wichtig.

Auch ein funktionierendes Praxismanagement, also z.B. kurze Wartezeiten oder eine schnelle Terminvergabe, ist für 80 Prozent der Befragten wichtig bei der Wahl einer Arztpraxis.

77 Prozent ist die Freundlichkeit des Personals besonders wichtig.

Im Vergleich eher selten ist es den Befragten für die Wahl einer Arztpraxis besonders wichtig, dass der Arzt auch Hausbesuche macht (45 %) bzw. dass die Praxis barrierefrei zu erreichen ist (40 %). Den älteren Befragten über 60 Jahren ist es bei der Wahl einer Arztpraxis häufiger wichtig, dass der Arzt auch Hausbesuche macht.

▪ Was ist bei der Wahl einer Arztpraxis besonders wichtig?

	insgesamt	Ost	West	Männer	Frauen	18-29 Jährige	30-44 Jährige	45-59 Jährige	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Kompetenz des behandelnden Arztes	94	93	95	95	94	95	96	97	91
funktionierendes Praxismanagement	80	81	80	80	80	76	82	82	78
Freundlichkeit des Personals	77	80	76	74	80	77	75	79	76
dass der Arzt auch Hausbesuche macht	45	45	45	40	49	20	28	46	71
dass die Praxis barrierefrei zu erreichen ist *)	40	41	40	40	39	40	25	42	50
nichts davon, sonstiges									

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Anschließend sollten die Befragten annehmen, ihr Arzt teile ihnen mit, dass sie operiert oder aus anderen Gründen stationär im Krankenhaus behandelt werden müssten.

Nahezu allen Befragten (90 %) wäre in einem solchen Fall bei der Wahl eines Krankenhauses die Qualifikation des ärztlichen und pflegerischen Personals in einem Krankenhaus besonders wichtig.

81 Prozent wäre der Ruf des Krankenhauses, 75 Prozent die apparative Ausstattung bzw. Verwendung moderner Technik besonders wichtig.

Die Häufigkeit, mit der die notwendige Operation oder Behandlung durchgeführt wird, wäre für 71 Prozent der Befragten ein Entscheidungskriterium für ein Krankenhaus.

Eine Unterbringung im Ein- oder Zweibettzimmer wäre 53 Prozent – Westdeutschen und älteren Befragten über 60 Jahren häufiger als jüngeren Befragten unter 60 Jahren – besonders wichtig.

Auch die Nähe des Krankenhauses zum Wohnort würde für 46 Prozent bei der Wahl eines Krankenhauses eine Rolle spielen; wiederum für über 60-Jährige etwas häufiger.

▪ Was ist bei der Wahl eines Krankenhauses besonders wichtig?

	insge- samt	Ost	West	Männer	Frauen	18-29 Jährige	30-44 Jährige	45-59 Jährige	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Qualifikation des ärztlichen und pflegerischen Personals	90	88	91	89	92	95	93	90	86
guter Ruf des Krankenhauses	81	81	81	80	81	81	76	82	82
Apparative Ausstattung bzw. Verwendung moderner Technik	75	75	75	76	74	77	77	74	73
Häufigkeit mit der die notwendige Operation/ Behandlung durchge- führt wird	71	67	72	71	71	69	72	74	68
Unterbringung im Ein- oder Zweibettzimmer	53	43	55	53	54	48	43	52	65
Nähe zum Wohnort *)	46	48	46	45	48	34	46	46	54
nichts davon, sonstiges	1	2	1	1	1	1	0	1	3

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Wenn sie sich im Internet über Ärzte, Krankenhäuser oder Pflegeeinrichtungen informieren wollen, ist für jeweils 66 Prozent der Befragten die Aktualität der Informationen sowie klare, übersichtliche Seiten besonders wichtig

Für 56 Prozent sind auch Zusatzinformationen, wie z.B. zu Sprechzeiten, Leistungen und Anfahrt besonders wichtig.

Schnelle Ergebnisse bei Suchen sowie Erfahrungsberichte Dritter sind jeweils knapp der Hälfte der Befragten (49 %) besonders wichtig.

Für ältere Befragte über 60 Jahre sind diese Kriterien jeweils nicht so häufig wichtig als für jüngere Befragte.

- Was ist bei Informationen über Ärzte oder Krankenhäuser im Internet besonders wichtig?

	insge- samt %	Ost %	West %	Männer %	Frauen %	18-29 Jährige %	30-44 Jährige %	45-59 Jährige %	60 Jahre und älter %
Aktualität der Informationen	66	65	66	69	64	80	80	73	42
klare, übersichtliche Seiten	66	64	66	68	64	80	81	72	40
Zusatzinformationen, z.B. zu Sprechzeiten, Leistungen, Anfahrt	56	56	55	54	57	70	65	63	33
schnelle Ergebnisse bei Suchen	49	55	48	50	48	57	61	57	29
Erfahrungsberichte Dritter *)	49	48	49	52	46	62	60	54	29
nichts davon, sonstiges	3	4	3	3	3	1	2	3	6

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich