

# Der zufriedene Patient 2.0

Analyse anonymer Arztbewertungen im Web 2.0

KVF NRW | Fact Sheet Nr. 3

Michaela Geierhos, Sabine Schulze und Frederik Simon Bäumer



Abbildung 1: Projektlogo.

Die computergestützte Analyse von ca. 240.000 anonymen Online-Bewertungen, die im Zeitraum von 2008 bis 2013 bei den deutschsprachigen Arztbewertungsportalen jameda.de und DocInsider.de abgegeben wurden, ermöglichte sowohl einen vielschichtigen Einblick in das Bewertungsverhalten deutscher Patienten<sup>1</sup> als auch die Aufklärung von etablierten „Patienten-Mythen“.

Die Krankenkassenzugehörigkeit als zentraler Zufriedenheitsindikator

Der Mythos, dass Kassenpatienten länger als Privatpatienten warten müssen – sowohl im Wartezimmer als auch auf einen Arzttermin, konnte anhand der vorliegenden Daten bestätigt werden. Entsprechend zeigte sich auch, dass deutschlandweit Privatpatienten zufriedener mit der Behandlung durch ihre Ärzte sind. Auch empfehlen sie ihre Ärzte häufiger weiter, als das bei Kassenpatienten der Fall ist.

Ältere Patienten sind toleranter gegenüber ihren Ärzten

Jüngere Patienten sind kritischer bei der Bewertung und vergeben insbesondere für die Kategorien „Aufklärung durch den Arzt“, „Vertrauensverhältnis“ und „Wartezeit“ (im Wartezimmer als auch auf einen Termin) schlechtere Noten als die Generation 50+.

Sind regionale Faktoren ausschlaggebend für das Beschwerdeverhalten?

Es konnte weder ein Zusammenhang zwischen der Arbeitslosenquote in den einzelnen Bundesländern und der Patientenzufriedenheit, noch zwischen der Lebens- und Patientenzufriedenheit hergestellt werden.

Gute Behandlung = Gute Bewertung?

Dieselben kommunizierten Patientenerfahrungen (z. B. „er/sie nimmt sich Zeit“) münden nicht automatisch in derselben (einheitlichen) Notengebung. Es werden teilweise unterschiedliche Noten für dieselbe geäußerte Patientenerfahrung vergeben. So entstehen Notenspannen zwischen 1 und 3 für eigentlich sehr gute Arzterfahrungen, wohingegen 3 bis 6 für massive Kritik vergeben wird. Da „befriedigend“ (Note 3) typischerweise als weder sehr gut noch sehr schlecht empfunden wird, verblüfft diese Notengebung bei positiver bzw. negativer Äußerung.

Behandlungsqualität und Freundlichkeit als die bedeutsamsten Bewertungskriterien

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.

Die in Arztbewertungen am häufigsten genannten Bewertungskriterien sind „Behandlungsqualität“ und „Freundlichkeit“. Eigenschaften, die nichts mit der Behandlung an sich zu tun haben, sondern sich auf die örtlichen Begebenheiten beziehen sind hingegen untergeordnete Einflussfaktoren bei der Bewertung.

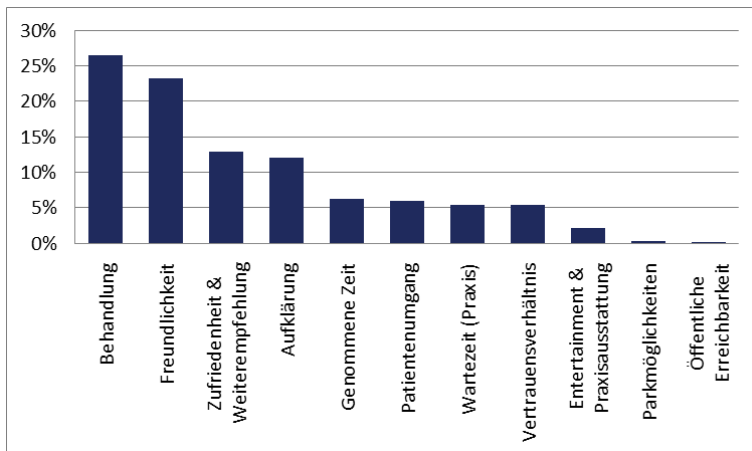
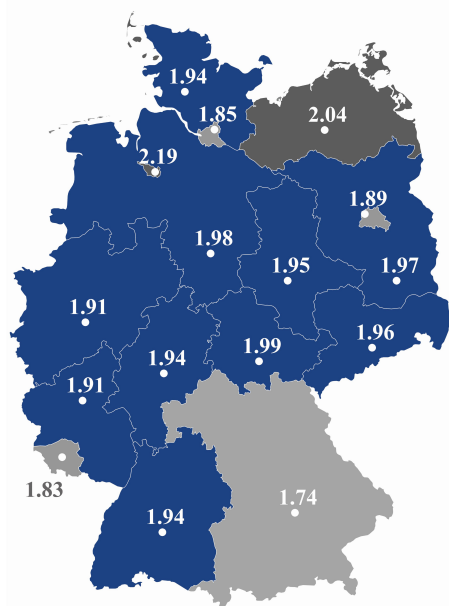


Abbildung 2: Arztbewertungskriterien, die für Patienten wichtig sind.

### Hohe Patientenzufriedenheit in Deutschland



In Deutschland ist die allgemeine Patientenzufriedenheit – den Bewertungen zu Folge – sehr hoch. Im Durchschnitt vergaben die Patienten eine 1,93. Die vergebenen Noten sind zudem über die betrachteten Zeiträume (2008 bis 2013) bundesweit konstant gut und sind entsprechend in diesem Zeitraum keinen nennenswerten Schwankungen unterlegen. Bis auf einen leichten Rückgang im Jahr 2013 geben sowohl Kassens- als auch Privatpatienten seit 2008 immer mehr positive Bewertungen ab. Ausgehend von der Online-Datenlage herrscht in der Bevölkerung eine generell hohe Patientenzufriedenheit.

Abbildung 3: Durchschnittsnote für niedergelassene Ärzte pro Bundesland.

### Stimmungsschwankungen nach Jahreszeiten

Zwar haben wir keine Antwort auf die Frage, warum Patienten im Winter zufriedener mit ihren Ärzten sind, aber dennoch hat die Auswertung der Bewertungen ergeben: Privatpatienten bewerten im Dezember und Kassenspatienten im Januar am positivsten.

## Autorinnen und Autoren

Jun.-Prof. Dr. Michaela Geierhos ist Juniorprofessorin für Wirtschaftsinformatik, insbesondere Semantische Informationsverarbeitung der Universität Paderborn.

Sabine Schulze, M. Sc. ist wissenschaftliche Mitarbeiterin der Juniorprofessur für Wirtschaftsinformatik, insbesondere Semantische Informationsverarbeitung der Universität Paderborn.

Frederik Simon Bäumer, M. Sc. ist wissenschaftlicher Mitarbeiter der Juniorprofessur für Wirtschaftsinformatik, insbesondere Semantische Informationsverarbeitung der Universität Paderborn.

## Projekt

Das Projekt „Der zufriedene Patient 2.0 – Analyse anonymer Arztbewertungen im Web 2.0“ wurde zwischen März und Dezember 2014 durch Mittel des Ministeriums für Innovation, Wissenschaft und Forschung (MIWF) des Landes Nordrhein-Westfalen im Rahmen des Kompetenzzentrums Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) gefördert.

## Lizenz

Der Text dieses Werkes ist, soweit nichts anderes vermerkt ist, urheberrechtlich geschützt und lizenziert unter

Creative Commons Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0  
Deutschland Lizenz | CC BY-SA 3.0 DE.

Den vollständigen Lizenztext (Legal Code) finden Sie unter

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/legalcode>

Die Zusammenfassung (Commons Deed) der Lizenz finden Sie unter

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>

Die oben genannte Lizenz gilt ausschließlich für die Texte des Werkes, nicht für die verwendeten Logos und Bilder. Das Kennzeichen „Verbraucherzentrale“ ist als Gemeinschaftswort- und Bildmarke geschützt (Nr. 007530777 und 006616734). Das Werk darf ohne Genehmigung der Verbraucherzentrale NRW nicht mit (Werbe-)Aufklebern o. Ä. versehen werden. Die Verwendung des Werkes durch Dritte darf nicht den Eindruck einer Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW erwecken.

## Impressum

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf, Telefon: 0211 3809-0  
1. Auflage, Stand: August 2015.

## Kontakt



Verbraucherzentrale NRW  
Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW)  
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf, Telefon: +49 211 38 09-350.  
E-Mail: [verbraucherforschung@vz-nrw.de](mailto:verbraucherforschung@vz-nrw.de)  
Internet: [www.verbraucherforschung-nrw.de](http://www.verbraucherforschung-nrw.de)  
Twitter (@kvf\_nrw): [www.twitter.com/kvf\\_nrw](http://www.twitter.com/kvf_nrw)

Das KVF NRW ist ein Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale NRW mit dem Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz (MKULNV) und dem Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung (MIWF) des Landes Nordrhein-Westfalen.

Ministerium für Innovation,  
Wissenschaft und Forschung  
des Landes Nordrhein-Westfalen



**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt,  
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen

