

**Quelle: GEO Wissen Gesundheit**

© Gruner + Jahr AG &amp; Co. KG

## Patienten / Arztsuche

## So finde ich den besten Arzt

*Die Kompetenz von Medizinern zu beurteilen fällt selbst Experten schwer. Wie sollten Patienten da zu einer realistischen Einschätzung kommen? Doch es gibt diverse Anhaltspunkte, die helfen können, eine gute Wahl zu treffen*

Christian Heinrich

Text: Dr. Christian Heinrich

Illustrationen: Stephanie Wunderlich

Mehr als 100 000 Ärzte in Deutschland behandeln Rückenleiden, darunter Allgemeinmediziner, Orthopäden, Neurologen und Chirurgen. Doch wie findet ein Betroffener den für ihn geeigneten? Entscheidend ist zweifellos die Fachkompetenz des Mediziners. Große Bedeutung messen Patienten aber auch Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Arztes zu – sowie der Frage, wie viel Zeit er sich für die Behandlung nimmt (so eine Auswertung von 3000 deutschen Patientenkommentaren).

Vor allem die Kompetenz von Ärzten lässt sich nur schwer beurteilen. Doch der Patient hat diverse Möglichkeiten, sich zu informieren:

- \* beim Hausarzt;
- \* durch Bewertungsportale;
- \* anhand von Klinik-Spezialisierungen;
- \* durch Qualitätssiegel.

## I. Beim Hausarzt

Der erste Weg bei Rückenschmerzen führt gewöhnlich zum Hausarzt. Der sollte eine Diagnose nach bestimmten Kriterien stellen und nicht zu rasch Röntgenaufnahmen und Computertomographien veranlassen (siehe Seite 26). Kann er nicht helfen, empfiehlt er einen Fachkollegen.

Meist wird dies ein Arzt sein, mit dem er gute Erfahrungen gemacht hat. Doch erfolgen Empfehlungen unter Ärzten manchmal auch über inoffizielle Abmachungen; teilweise zahlen Fachmediziner sogar Prämien an Hausärzte. Daher sollte man stets nachfragen, aus welchen Gründen der Hausarzt einen speziellen Kollegen empfiehlt.

## II. Durch Bewertungsportale im Internet

In Deutschland gibt es mindestens ein Dutzend medizinische Such- und Bewertungsportale, zu den bekanntesten zählen „jameda“ und die „Weisse Liste“.

Sie funktionieren nach einem einfachen Prinzip: Anhand der eigenen Postleitzahl und der gesuchten Fachrichtung lassen sich in den Datenbanken Mediziner in der nahen Umgebung auffinden.

Außerdem haben Patienten die Möglichkeit, Ärzte zu bewerten, bei denen sie in Behandlung sind oder waren.

**Quelle: GEO Wissen Gesundheit**

© Gruner + Jahr AG &amp; Co. KG

Dazu füllen sie online Fragebögen aus, darüber hinaus können sie in der Regel noch freie Kommentare verfassen.

Das Angebot von jameda nutzen nach eigenen Angaben monatlich mehr als 3,5 Millionen Patienten.

Doch die Urteile über die Ärzte sind nur begrenzt aussagekräftig, weil die Patienten in der Regel über wenig medizinischen Sachverstand verfügen. Da zudem vor allem jene Patienten ihren Arzt beurteilen, die entweder begeistert sind oder aber sehr enttäuscht, gibt es auf den Portalen nur wenig ausgewogene Bewertungen.

Eine große Zahl positiver Rückmeldungen erhöht aber zumindest die Wahrscheinlichkeit, auf einen freundlichen und patientenorientierten Arzt zu treffen.

Zudem sind die Internetportale nicht vor Manipulation geschützt – auch wenn die Betreiber darauf verweisen, Eigen- und Gefälligkeitsbewertungen oder unangemessene Schmähungen identifizieren und löschen zu können.

Bei Krankenhäusern sind individuelle Bewertungen einzelner Ärzte ohnehin weniger sinnvoll: Denn von wem ein Patient beispielsweise operiert wird, lässt sich vorher kaum festlegen.

Um Betroffenen bei der Suche nach einer Klinik zu helfen, greift die Weisse Liste daher auf jene Qualitätsberichte zurück, die fast alle Krankenhäuser in Deutschland aufgrund gesetzlicher Verpflichtung erstellen müssen.

Darin sind zahlreiche Daten aufgelistet, die allerdings leicht falsch gedeutet werden können: So muss man etwa bei der Bewertung einer Klinik unbedingt beachten, ob in diesem Krankenhaus vorwiegend leichtere Fälle oder aber viele schwere Fälle behandelt werden – was die Erfolgsquote von Operationen nach unten drückt, selbst wenn die Mediziner exzellente Arbeit leisten.

Die Weisse Liste verzichtet auf solche Statistiken, gibt aber (neben allgemeinen Informationen) für jeden Behandlungsanlass die Fallzahlen an. Nach Einschätzung von Joachim Szecsenyi, dem Geschäftsführer des AQUA-Instituts für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen, ist auch bei der Interpretation dieser Ergebnisse Vorsicht geboten: Denn eine hohe Fallzahl allein sagt noch nichts über eine gute Behandlung aus. „Entscheidend ist, ob auch die Indikation richtig gestellt wurde – das heißt, ob der Eingriff auch medizinisch angemessen war.“

Zusätzlich werden daher bei der Weissen Liste auch Befragungen von Betroffenen mit einbezogen: Dazu werden zufällig ausgewählte Patienten nach ihrem Krankenhausaufenthalt angeschrieben und unter anderem darüber befragt, welchen Eindruck sie von der Qualität der Versorgung hatten. Auch sollen sie beurteilen, wie das Informationsverhalten von Ärzten und Pflegekräften war und wie sie die Sauberkeit im Krankenhaus einschätzen.

### III. Anhand von Spezialisierungen der Krankenhäuser

Grundsätzlich gilt: In einem Universitätsklinikum werden eher komplizierte, seltene Fälle operiert, in einem Kreiskrankenhaus vermehrt die häufig auftretenden Leiden. Doch inzwischen spezialisieren sich immer mehr kleinere Kliniken auf bestimmte Eingriffe, bei denen sie dann gute Erfolge vorweisen können. Und grundsätzlich ist es bei Ärzten so wie bei Handwerkern: Je mehr Übung sie haben, desto weniger Fehler unterlaufen ihnen.

Wie häufig in den vergangenen Jahren ein bestimmter Eingriff vorgenommen wurde, sagt daher etwas über die Erfahrung der Klinik mit einer solchen Operation aus (was nicht ausschließt, dass auch an

**Quelle: GEO Wissen Gesundheit**

© Gruner + Jahr AG &amp; Co. KG

einem solchen Krankenhaus manche Ärzte unerfahren sind).

Patienten sollten bei alledem jedoch hinterfragen, ob ein Eingriff auch tatsächlich medizinisch notwendig ist, so Joachim Szecsenyi vom AQUA-Institut. Denn insbesondere bei Rückenoperationen gebe es Anhaltspunkte dafür, dass das derzeit herrschende Vergütungssystem durch Fallpauschalen zu unnötigen Eingriffen verführt.

„Vor einer Rücken-OP sollte man sich – von Notfällen abgesehen – immer eine zweite Meinung einholen“, rät Szecsenyi. Über die Kosten einer zusätzlichen Konsultation müssen sich Patienten meist keine Gedanken machen: Sie werden von den Krankenkassen getragen.

#### IV. Qualitätssiegel für Ärzte

Unabhängige Kontrollen von Arztpraxen gibt es bislang nur in seltenen Fällen, dann jedoch sind sie aussagekräftig. An der Zertifizierung im Rahmen des Programms „Qualität und Entwicklung in Praxen“ der Kassenärztlichen Bundesvereinigung nehmen derzeit bundesweit knapp 600 Praxen teil.

Um ein Siegel zu erhalten, müssen sie mehr als 200 Anforderungen erfüllen, von der Dokumentation der Diagnosen und Therapien über regelmäßige Fortbildungen bis hin zur Einholung der Patientenmeinung und regelmäßigen technischen Kontrollen der Arztpraxis.

Die meisten Praxen geben ihre Teilnahme an dem Programm auf ihrer Website an. „Bei einem solchen Arzt kann ein Patient davon ausgehen, dass er an der Qualitätssicherung seiner Arbeit interessiert ist“, sagt Corinna Schaefer vom Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin.

Eine ähnliche Auszeichnung bietet die „Stiftung Praxissiegel“ an, auch hier werden rund 200 Indikatoren abgefragt. Derzeit führen über 440 Praxen das für jeweils drei Jahre gültige Zertifikat. Alle diese Anhaltspunkte zusammengenommen – Empfehlungen des Hausarztes, Bewertungsportale, Spezialisierungen der Kliniken und Qualitätssiegel für niedergelassene Ärzte – können also schon ein ungefähres Bild der Kompetenz von bestimmten Medizinern und deren Behandlungsansätzen vermitteln. Eine solche Einschätzung ist auch aus einem anderen Grund wichtig: Denn ein gut informierter Patient kann zu Ärzten und Therapien eher Vertrauen fassen – und Vertrauen, so zeigen die Erkenntnisse etwa von Neurobiologen, regt die Kräfte der Selbstheilung an.

#### Bildunterschrift:

Der Doktor unter der Lupe: Hört er zu, hat er Erfahrung, nimmt er Bedenken ernst? Und was sagen andere über ihn? All das kann auch ein Laie in Erfahrung bringen

Bewertungsportale im Internet können wichtige Hinweise auf die Patientenzufriedenheit liefern

#### Grafik: