



## Patienten vertrauen ihren Ärzten

- +++ Vertrauensverhältnis variiert mit Region und Fachrichtung
- +++ Privatversicherte zufriedener als gesetzlich Versicherte
- +++ Gesamtzufriedenheit der Patienten mit ihren Ärzten leicht gestiegen

**München, 08.08.2019** – Patienten haben ein gutes Vertrauensverhältnis zu ihren Ärzten. Das ergibt das aktuelle Patientenbarometer 2/2019, das jameda ([www.jameda.de](http://www.jameda.de)), Deutschlands führendes Arzt-Patienten-Portal und Marktführer für Online-Arzttermine, zweimal im Jahr erhebt. Im Schnitt bewerten Patienten das Vertrauensverhältnis auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6 mit der Note 1,75. Damit gelingt es den Medizinern, das zuletzt gesunkene Vertrauen der letzten beiden Jahre leicht zu verbessern. Im Jahr 2017 betrug die durchschnittliche Note in dieser Kategorie noch 1,76, im vergangenen Jahr 1,79. Dieser positive Trend lässt sich in allen zehn betrachteten Facharztgruppen beobachten. Das beste Vertrauensverhältnis scheint zwischen Zahnärzten und ihren Patienten zu herrschen: Sie erreichen im Durchschnitt eine 1,31, gefolgt von den Urologen (1,56). Im Vergleich dazu schneiden Augenärzte (2,26) am schlechtesten ab.

Auffällig ist auch, dass das Vertrauensverhältnis besser bewertet wird, je älter der Patient ist. So werden im Alterssegment der über 50-Jährigen durchschnittlich Bestnoten von 1,51 vergeben, während die unter 30-Jährigen nur mit einer 1,86 bewerten. 30- bis 50-Jährige siedeln sich mit der Notenvergabe von 1,72 im Mittelfeld an.

### Privatpatienten haben mehr Vertrauen

Privatversicherte bewerten das Vertrauensverhältnis besser als Kassenpatienten. Sie vergeben im Durchschnitt die Note 1,44, Kassenpatienten hingegen die Note 1,70<sup>1</sup>. Besonders groß ist der Unterschied bei den Dermatologen: Von gesetzlich Versicherten erhalten sie eine 2,27, von privat Versicherten hingegen eine 1,59. Bei den Zahnärzten fällt die Differenz mit einem Wert von 0,01 am geringsten aus.

<sup>1</sup> Diese Ergebnisse beruhen auf einer geringeren Datenbasis, bedingt durch die Freiwilligkeit der Angabe der Versicherungszugehörigkeit bei der Abgabe einer Bewertung.

## Zufriedenheit mit Vertrauensverhältnis



Platz	Note	Facharztgruppe
1	1,31	Zahnärzte
2	1,56	Urologen
----- Durchschnitt (Note 1,75) -----		
3	1,83	Gastroenterologen
3	1,83	Gynäkologen
4	1,89	Allgemein- und Hausärzte
4	1,89	Orthopäden
5	1,94	Kinderärzte
5	1,94	HNO-Ärzte
6	2,24	Dermatologen
7	2,26	Augenärzte

jameda Patientenbarometer:  
Zufriedenheit mit dem Vertrauensverhältnis  
Durchschnittsnote aller Fachärzte aus 179.040 Bewertungen der letzten 4 Jahre

Quelle: jameda GmbH, August 2019

Bild: © Monkey Business / fotolia

Auch regionale Unterschiede sind zu beobachten. Das beste Vertrauensverhältnis herrscht zwischen Ärzten und Patienten in Hamburg (1,28) und Bayern (1,26). Am schlechtesten wird es dagegen in Bremen (1,44) und Mecklenburg-Vorpommern (1,54) bewertet<sup>2</sup>.

### **Gesamtzufriedenheit der Patienten in 2019 leicht gestiegen**

Insgesamt ist die Zufriedenheit der Patienten in Deutschland im ersten Halbjahr 2019 leicht gestiegen. Während die Gesamtzufriedenheit<sup>3</sup> im vergangenen Jahr noch eine Durchschnittsnote von 1,75 erhielt, liegt sie derzeit bei einer guten 1,71. Im Facharzt-Vergleich schneiden die Zahnärzte mit einer sehr guten 1,28 am besten ab, gefolgt von den Urologen (1,53). Am unzufriedensten scheinen Patienten mit Augenärzten (2,18) und Dermatologen (2,19) zu sein.

Ein interessanter Zusammenhang besteht zudem zwischen Ärzten mit der Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung und der Zufriedenheit ihrer Patienten mit der Wartezeit auf einen Termin sowie der telefonischen Erreichbarkeit. In beiden Fällen schneiden die Ärzte mit Online-Terminvereinbarung besser ab. So erhalten sie für die telefonische Erreichbarkeit durchschnittlich eine sehr gute 1,30 und für die Wartezeit auf einen Termin die Note 1,38. Im Gegensatz dazu vergeben Patienten für Ärzte ohne dieses Feature lediglich eine 1,72 für die telefonische Erreichbarkeit und eine 1,84 für die Wartezeit. Ein möglicher Grund kann hierfür sein, dass das Praxistelefon durch die Online-Buchung deutlich entlastet ist und die Terminvergabe optimiert wird.

### **Patienten-Feedback verbessert das Gesundheitssystem**

jameda ist der Partner für den digitalen Patientenkontakt und unterstützt Ärzte und andere Heilberufler dabei, die passenden Patienten anzusprechen und die Praxis mit Hilfe digitaler Angebote effizienter und erfolgreicher zu machen. Das Ziel von jameda ist es dabei, Arzt und Patient passgenau zusammenzuführen und das Gesundheitssystem transparent zu gestalten.

Bisher gibt es im niedergelassenen Bereich keine Indikatoren, um die Versorgungsqualität für Patienten transparent zu gestalten. Das Feedback, das Patienten in Form von Schulnoten oder Freitexten auf jameda vergeben, dient daher als hilfreiche Orientierung für andere Patienten bei der Suche nach dem passenden Arzt. Auch Ärzte profitieren von dem Patientenfeedback auf jameda und nutzen es aktiv für ihre Praxis: So ergab eine Studie der Universität Erlangen-Nürnberg, dass 55 % der insgesamt 2.360 befragten Mediziner aufgrund von Bewertungen bereits Maßnahmen zur Verbesserung der Patientenversorgung getroffen haben.<sup>4</sup> Damit ist Patientenfeedback ein wichtiges Hilfsmittel zur Verbesserung der Beziehung zwischen Patienten und Arzt.



### **Über das jameda Patientenbarometer:**

Das jameda Patientenbarometer erhebt halbjährlich die Stimmung der Patienten in Deutschland. Wie zufrieden sind die Patienten in den einzelnen Bundesländern? Wie beurteilen sie die einzelnen Facharztgruppen? Sind die Privatpatienten wirklich zufriedener? In welcher Stadt sind die Ärzte

<sup>2</sup> Diese Ergebnisse beruhen auf einer geringeren Datenbasis, bedingt durch die Freiwilligkeit der Angabe der Versicherungszugehörigkeit bei der Abgabe einer Bewertung.

<sup>3</sup> Gesamtzufriedenheit = Durchschnittsnote aus den Kategorien „Zufriedenheit mit Behandlung“, „Zufriedenheit mit der Aufklärung durch den Arzt“, „Beurteilung des Vertrauensverhältnisses zum Arzt“, „Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Arztes“ und „Zufriedenheit mit der genommenen Behandlungszeit“.

<sup>4</sup> Studie der Universität Erlangen-Nürnberg (2016): „Einfluss von Arztbewertungen auf die Patientenversorgung“, online abrufbar unter [https://cdn3.jameda-elements.de/presse/patientenstudien/uploads/anhaenge/2016-10-24\\_ergebnisse-arztbefragung\\_universitt-erlangen-nmberg-4501.pdf](https://cdn3.jameda-elements.de/presse/patientenstudien/uploads/anhaenge/2016-10-24_ergebnisse-arztbefragung_universitt-erlangen-nmberg-4501.pdf)

besonders kinderfreundlich? Diesen und vielen weiteren Fragestellungen geht das Patientenbarometer nach und gibt damit ein umfassendes Bild zur Patientenzufriedenheit in Deutschland. Basis der Auswertung sind die ausführlichen Bewertungen auf Deutschlands größter Arztempfehlung jameda.

**Über die jameda GmbH:**

Patient und Arzt auf digitalem Wege einfach, schnell und passgenau zu verbinden, ist das Ziel von jameda. Dazu bietet jameda Angebote für den digitalen Arzt-Patienten-Kontakt – von der Suche nach dem passenden Arzt, über die Online-Terminvereinbarung bis hin zum virtuellen Arztbesuch per Videosprechstunde. Mehr als 6 Mio. Patienten nutzen diese Services jeden Monat. Damit ist jameda Deutschlands größtes Arzt-Patienten-Portal.

Bei der Arztsuche helfen die Empfehlungen anderer Patienten, die von den Ärzten bereitgestellten Informationen sowie umfangreiche Filtermöglichkeiten. Nach erfolgreicher Arztsuche können Patienten auf jameda bei zahlreichen Ärzten ihren nächsten Termin – für einen persönlichen Arztbesuch in der Praxis oder eine Videosprechstunde – ganz einfach 24/7 direkt online vereinbaren. Ärzte haben die Möglichkeit, ihre Praxis auf jameda vorzustellen und umfassend über ihr Leistungsspektrum zu informieren. Zudem können sie ihr Terminmanagement mit dem jameda Terminkalender optimieren und ihren Patienten eine Online-Terminbuchung ermöglichen – auch für Videosprechstunden. Datenbasis bilden bundesweit rund 275.000 Ärzte und andere Heilberufler. jameda ist eine 100-prozentige Tochter der Burda Digital GmbH.

**Pressekontakt:**

jameda GmbH  
Elke Ruppert  
Leitung Unternehmenskommunikation  
Tel.: 089 / 2000 185 85  
Mail: [presse@jameda.de](mailto:presse@jameda.de)

[www.jameda.de](http://www.jameda.de)  
[www.facebook.com/jameda.de](https://www.facebook.com/jameda.de)  
[www.instagram.com/jameda.de](https://www.instagram.com/jameda.de)  
[www.twitter.com/jameda\\_de](https://www.twitter.com/jameda_de)