

Österreichs beliebteste Ärzte

Gütesiegel.

Unsere Gesundheit ist unser höchstes Gut! Doch welchen Arzt suchen wir auf, wenn unser Körper Unterstützung braucht?

Ein Arztbesuch ist Vertrauenssache. Ein guter Arzt kennt seine Patienten, geht auf deren Bedürfnisse ein und versucht alles in seiner Macht stehende, um diese auch zu heilen. Doch was genau zeichnet einen wirklich guten Arzt aus? Kann man das „messen“ bzw. unabhängig bewerten? Milestones in Communication, Faktenkontor und IMWF (Institut für Management- und Wirtschaftsforschung) haben gemeinsam ein Gütesiegel entwickelt, das hervorragende Mediziner auszeichnet. Der KURIER unterstützt das Gütesiegel als Medienpartner. Jörg Forthmann vom IMWF, der die Studie durchgeführt hat, erzählt über die Bedeutung des Gütesiegels (Methode siehe unten).

Würden Sie sagen, dass es schwieriger ist, Ärzte zu bewerten als andere Berufsgruppen? Jörg Forthmann: Also wir bewerten Firmen, Marken, Produkte und eben auch Berufsgruppen. Und bei letzteren haben wir das Momentum „Mensch“. Und dieses ist schwieriger zu bewerten, weil immer eine subjektive Empfindung mitspielt. Also wenn wir zum Beispiel die Dimension „Vertrauen und persönliche Betreuung“ nehmen, dann können wir beide den gleichen Arzt besucht und trotzdem eine völlig andere Wahrnehmung haben.

Das mag so sein, weil wir beide mit völlig anderen Dispositionen in dieses Gespräch hineingehen und damit subjektiv auch einen anderen Maßstab anlegen. Bei Ärzten spielt natürlich auch die Emotionalität mit. Da geht's um Krankheit, Leid, Angst, Hoffnung. Ein Arztbesuch hat also eine gewisse Aufladung. Diese führt dazu, dass wir tendenziell eine höhere Emotionalität in der Bewertung haben. Deshalb sind Arztbewertungen methodisch eher herausfordernd.



„Das Siegel ist nicht nur eine Auszeichnung für den Arzt, sondern auch Orientierung für die Patienten.“

Jörg Forthmann
Analyst IMWF

Lässt sich aus der Studie herauslesen, worauf Patienten besonders viel Wert legen? Oder umgekehrt: Worauf sollten Ärzte Wert legen, um gute Bewertungen zu bekommen?

Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Zahnarzttermin, um Ihre jährliche Kontrolle der Zähne zu machen. Dann ist Ihre Erwartungshaltung an den Zahnarztbesuch eine andere, als wenn sie jetzt einen Akut-Fall haben, wo Sie nachts kein Auge zu bekommen haben. Das macht es so wahnsinnig schwierig, Be-

wertungsfaktoren anzulegen, die jedem individuellen Arztbesuch gerecht werden. Gelöst haben wir diese Herausforderung, indem wir Arztbewertungen aus unterschiedlichen Perspektiven berücksichtigt haben.

Welchen Eindruck haben Sie durch die Studie von Österreichs Ärzten bekommen?

Was wir sehen ist, dass es eine unterschiedliche Professionalität gibt, wie Arztpraxen geführt werden. Und dass eine hohe Professionalität

auch zu einer positiveren Wahrnehmung durch Patienten führt: von der Terminvereinbarung über die Begrüßung in der Praxis, bis hin zum Arzt, der sofort meine Historie auf dem Bildschirm hat und diese auch einzuordnen weiß. Umgekehrt, bei einer vermeintlich eher chaotischen Praxissituation, muss es ja gar nicht sein, dass der Arzt deshalb schlechter ist. Aber die Vertrauensdisposition macht sich eben auch an externen Faktoren fest. Und das spüren wir sehr deutlich, dass Ärzte über die Gestaltung der Rahmenbedingungen, Einfluss nehmen, wie eine Gesamtbewertung entsteht.

Warum ist es eigentlich wichtig, ein Gütesiegel für Ärzte zu etablieren? Was kann der Arzt davon mitnehmen?

Also, was man deutlich sagen muss ist: Die Ärzte, die ausgezeichnet werden, erbringen eine wirklich herausragende Leistung aus Sicht ihrer Patienten. Jeder der ausgezeichneten Ärzte kann von der Auszeichnung wirtschaftlich profitieren, weil Patienten von seiner Leistung erfahren. Diese Auszeichnung ist aber nicht nur eine Auszeichnung für den Arzt. Wir würden uns freuen, wenn die Ärzte nochmal stärker motiviert werden, sich aufgrund dieser Auszeichnung weiter zu professionalisieren und ganz gezielt an ihrer Attraktivität und an der Patientenzufriedenheit zu arbeiten, um zu dieser Spitzengruppe zugehören.

Die Auszeichnung „Österreichs beliebteste Ärzte“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwertes erfolgt wie beschrieben auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten.

Prämierung
Eine Auszeichnung erhalten schließlich diejenigen Ärzte, die mindestens 90 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben. Insgesamt wurden 468 Ärzte österreichweit ausgezeichnet, 276 davon sind in Wien angesiedelt (siehe Grafik rechts).

Durchgeführt wurde die Studie von Milestones in Communication, Faktenkontor und dem IMWF.



Die ausgezeichneten Ärzte haben aus Sicht ihrer Patienten eine wirklich herausragende Leistung erbracht. Allein in Wien wurden 276 Ärzten das Gütesiegel verliehen

So wurden die ausgezeichneten Ärzte ermittelt

Methode. Die Bewertungen in Online-Portalen wurden gesammelt, analysiert, kategorisiert und ausgewertet

Für die Bewertung der Ärzte wurden als Datenquellen verschiedene Onlineportale herangezogen. Die Daten wurden um Einträge ohne hinterlegte Bewertungen bereinigt. Voraussetzung für eine Aufnahme in die Auswertung war das Vorliegen von mindestens zwanzig Bewertungen. Die bereinigte Stichprobe umfasste insgesamt 1.539 Ärzte.

Die Gesamtbewertung wurde als Durchschnitt der einzelnen Kategorien der Portale wie etwa Gesamtbewertung, Einfühlungsvermögen des Arztes, Vertrauen zum Arzt, Information und Beratung, Wartezeit, Räumlichkeiten/Barrierefreier Zugang etc. berechnet. Die

Daten wurden am 1. März 2019 abgerufen.

Anschließend wurden die erfassten Daten bewertet.

Aus den verschiedenen Kategorien der ausgewerteten

Portale wurden diejenigen zusammengefasst, die eine hohe inhaltliche Deckung aufweisen.

Damit ergaben sich sechs Bewertungsfelder:

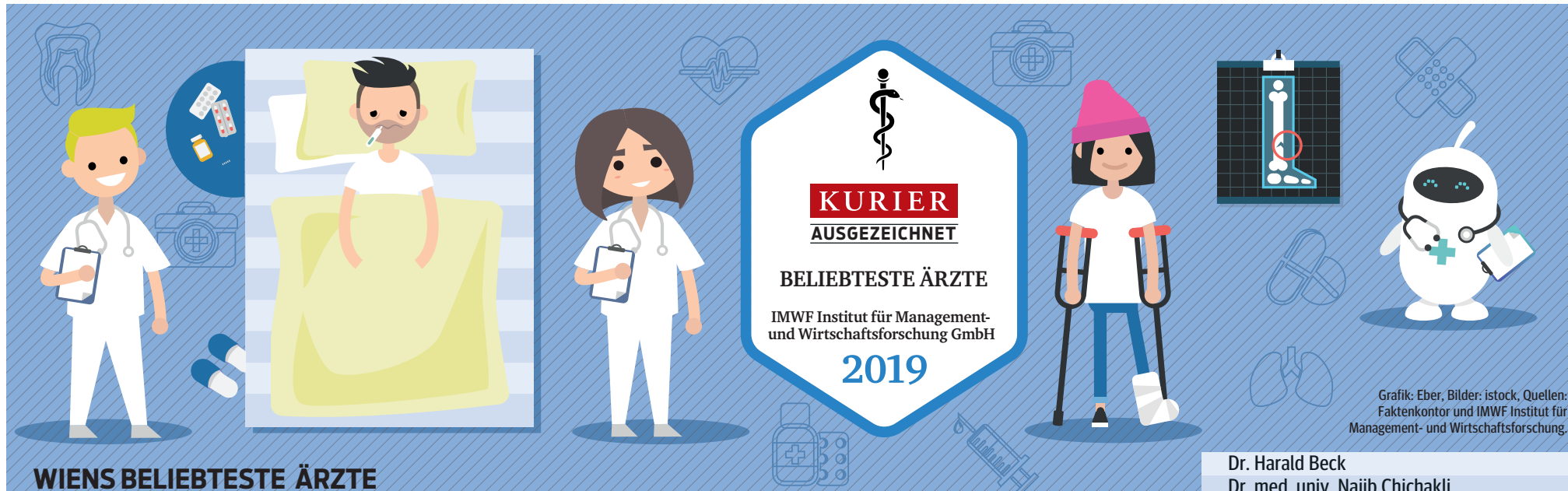
- Gesamtbewertung
- Einfühlungsvermögen
- Ausstattung und Räumlichkeiten
- Wartezeit
- Vertrauen, persönliche Betreuung
- Service, Information und Beratung

Für jeden Block wird ein durchschnittlicher Punktwert aus den Portalen ermittelt. So ergeben sich in den einzelnen Blöcken die folgenden Maximalwerte:

- Gesamtbewertung: 50 Punkte
- Einfühlungsvermögen: 10 Punkte
- Ausstattung und Räumlichkeiten: 10 Punkte
- Bewertung der Wartezeit: 10 Punkte
- Vertrauen, persönliche Betreuung: 10 Punkte
- Service, Information und Beratung: 10 Punkte



Für die Studie wurden Patientenbewertungen analysiert



WIENS BELIEBTESTE ÄRZTE

Allgemeine Chirurgie
Dr. Thomas Filipitsch
Prof. Dr. Alexander Flor
Prim. Univ. Prof. Dr. Michael Hermann
Priv. Doz. Dr. Brigitte Kovanyi-Holzer
OA Dr. Frank Marschall
Priv. Doz. Dr. Alexander Prusa
Dr. Mikulas Rottmann
OA Dr. Johannes Karl Stopfer
Dr. Gerhard Tatzer
OA Dr. Katayoun Tonniger-Bahadori

Allgemeinmedizin
Dr. Feridoun Asadian-Chalshtari
Dr. Gohar Babanejad Vajargah
Dr. Gustav Bartsch
Dr. Andrea Bauer
Dr. Reihaneh Behrus
Dr. Fariba Bekzadeh Marzbaly
Dr. Rainer Brandl
Dr. Daniela Danner-De Mendelssohn
Dr. Jasmin Darabnia
Dr. Alexandra Diamantopoulos-Kaltenbrunner
Dr. Helga El Hadad-Jenny
Dr. Gerhard Fink
Dr. Leo Fitzinger
Dr. Wilma Fuhry
Dr. Doris Maria Gapp
Dr. Peter Hammer
Dr. Karola Herczeg
Dr. Georg Heydenreich
Dr. Benita Hodzic-Wimmer
Dr. Johannes Huber
Dr. Claudia Kafka
Dr. med. Josef Kahrom
Dr. Istvan Kalakatroni
Dr. Naghme Kamaleyan-Schmied
Dr. Margit Kerschbaum
Dr. Gudrun Khünl-Brady
Dr. Klaus Klapper
Dr. Harald Koll
Dr. med. univ. Kassra Lakani
MR Dr. Herwig Laske
Dr. Wolfgang Leitold
MR Dr. Erich Lemberger
Dr. Atousa Mastan
Dr. Birgit Mayr
Dr. Karl Heinz Pichler
Dr. Florian Pichler
Dr. Hubert Pitzer
Dr. Calipso Pröll
Dr. Edith Promintzer
Dr. Horst Michael Schalk
Dr. Manuel Scharrer
Dr. Alexander Scheibelhofer
Dr. Christoph Scherer
Dr. Astrid Schneider
Dr. Herbert Schreil
MR Dr. Helmut Schrems
Dr. Shakiba Shokry
Dr. Barbara Stadler
Dr. Ewald Alexander Steffal
Dr. Susanne Steindl
Dr. Andrea Stemberger
Dr. Roswitha Dasdasch
MR Dr. Peter Taborsky
Dr. Dikran Telfeyan
Dr. Gregor Timmel
Dr. Martina Varga-Wagner
Dr. Andrea Wachter
MR Dr. Thomas Wasinger
MR Dr. Konstantin Weicht
Dr. Yvetta Zakarian
Dr. Friedrich Zerbes
Dr. Johanna Zrost
Dr. Eva Zunder

Augenheilkunde
Dr. Jamal Atamniy
OA Dr. Marcel Francesconi
Dr. Victor Derhartunian, FEBO
Univ. Prof. Doz. Dr. Andreas Kruger
Dr. Eva Peschorn-Garaguly
Dr. Pavel Stodulka
Dr. Jakob Tauber
Univ. Prof. Dr. Mathias Zirm

Frauenheilkunde und Geburtshilfe
Dr. Heinz Dobrovits
Dr. Thomas Douschan
Prof. PD Dr. Christoph Grimm
Ass. Prof. Dr. Yvonne Therese Helmy-Bader
Univ. Prof. Dr. Peter Husslein
OA Dr. Martin Jagoutz-Herzlinger
Gastprof. Univ. Lektor OA Dr. Harald Lass
Ao. Univ. Prof. Dr. Rainer Lehner
Dr. Eva Lehner-Rothe
Univ. Doz. Dr. Michael Medl
Univ. Prof. Dr. Reinhard Obwegeser
Assoz. Prof. Priv. Doz. Dr. Stephan Polteraue
OÄ Dr. Anita Rohrbacher
Univ. Prof. Dr. Michael Walter Sator
Dr. Andreas Schindler
Dr. Nadia Schmid-Stino
Dr. Valerie Schwenninger-Dörfler
Dr. Maria Stammmler-Safar
OÄ Dr. Elisabeth Strahberger Hieden
Univ. Doz. Dr. Norbert Vavra
OA Dr. Thomas Ziegler

Hals-Nasen-Ohrenheilkunde
OA Dr. Sassan Ahmadi
Dr. Christoph Brand
Dr. Michael Dialer
Dr. Marta Dobrocka
Dr. Andrea Fernbach-Schöberl
Dr. Thomas Kunst
Dr. Martin Müller
Univ. Prof. Dr. Verena Niederberger-Leppin
Dr. Miodrag Ognjanovic
Prof. h.c. Dr. Nedim Pipic
Dr. Christian Quint
Dr. Nikolaus Redtenbacher
Dr. Wolfgang Sabathi
Univ. Prof. Dr. Jafar-Sasan Hamzavi
Dr. Helmut Schaller
Dr. Eva Stadler-Woller
Dr. Andrea Vogel
Dr. Alexandra Zamberger

Dermatologie
Dr. Verena Beck
Dr. Ines Bonelli
Dr. Barbara Franz
Dr. Florian Freyschlag
Dr. Kaan Harmankaya
OA Dr. Peter Maximilian Heil
Dr. Ingrid Heinrich
Mag. Dr. Elke Janig
Ao. Univ. Prof. Dr. Tamara Kopp
Dr. Paul Leyen
Dr. Dikran Meidinger
Dr. Martin Mosleh
OA Dr. Peter Paul Ponholzer
OÄ Dr. Alina Roda Weiß
Dr. Nikolaus Schaumann
Dr. Katja Schindler
Dr. Jakob Schnedl
Dr. Matthias Sittenthaler
DDr. Martin Torkicky
OA Dr. Alexander Trost

Innere Medizin, Kardiologie
Dr. med. univ. Celal Burak Erdogan
OA Dr. Marcel Francesconi
Assoc. Prof. Priv. Doz. Dr. Matthias Hoke
Dr. Ilyas Kozanli
Ao. Univ. Prof. Dr. Wolfgang Mlekusch
Priv. Doz. Dr. Stefan Pfaffenberger
Dr. Manu Sabeti
OA Dr. Gregor Ulbrich

Kinder- und Jugendheilkunde
Dr. Bianca Schender-Scheffknecht
Dr. Michael Sprung-Markes
MR Dr. Alfred Stiskal
Dr. George Zabaneh

Lungenheilkunde
Univ. Prof. Dr. Mehrdad Baghestanian
Prim. Dr. Helfried Feist
Dr. Franz Fohler
Priv. Doz. Dr. Georg-Christian Funk
MR Dr. Martin Huppmann
MR Dr. Michael Kuhn
Dr. Elisabeth Leko Mohr
Dr. Gernot Rainer
OA Dr. Marcel Rowhani
Dr. Heinz Stolz

Neurologie
Dr. Catherine Chaput
DDr. Karin Rimmel

Nuklearmedizin
Dr. Philipp Johannes Ubl

Orthopädie, Unfallchirurgie
Priv. Doz. Dr. Nicolas Aigner
Dr. Christian Barbunopulos
Dr. Reinmar Bartl
Dr. Andreas Birner
OA Dr. Albert Chavanne
Dr. Stefan Dittrich
OA Priv. Doz. Dr. Markus Figl
OA Dr. Albert Handlbauer
OA Dr. Michael Hexel
Ass. Prof. Priv. Doz. Dr. Marcus Hofbauer
Priv. Doz. Dr. Johannes Holinka
OA Dr. Gerhard Kainz
Priv. Doz. Dr. Martin Kaipel
OA Dr. Florian Kissler
Dr. Christian Lhotka
OA Dr. Michael Liska
Dr. Richard Malousek
Dr. Roland Meizer
Dr. Steven K. Moayad, MBA
OA Dr. Matthias Pallamar
OA Dr. Martin Pfeiffer-Bassi
Dr. Norbert Pour
OA Dr. Delio Peter Pramhas
Dr. Herbert Prohaska
Priv. Doz. Dr. Manuel Sabeti
Dr. Vedat Sahin
OA Dr. Markus Serek
OA Dr. Daniel Staribacher
OA Dr. Günter Stolz
Prof. Dr. Gobert von Skrbensky
OA Dr. Ewald Walder
Dr. Maximilian Walther
Dr. Alexander Zembsch

Plastische und Ästhetische Chirurgie
Dr. Sabine Apfoltner
Univ. Doz. Dr. Brigitta Balogh
Dr. Rolf Bartsch

Dr. Harald Beck
Dr. med. univ. Najib Chichakli
Dr. Andreas Dobrovits
Dr. Rene Draxler
Dr. Stefan Gärner
Dr. Barbara Iris Greibl
Dr. Markus-Johannes Handl
Dr. Benjamin Gehl, HCM
Priv. Doz. Dr. Hugo Benito Kitzinger
Dr. Jörg Knabl
Univ. Doz. Dr. Rafic Kuzbari
Dr. Shirin Milani
Dr. Veith Moser
Dr. Andrea Rejzek
Dr. Roland Resch
Dr. Sandra Rigel
OA Dr. Wolfgang Rohrbacher
Dr. med. univ. Ali Saalabian
Dr. Alexander Siegl
Univ. Prof. Dr. Edvin Turkof
Prim. Univ. Doz. Dr. Artur Worseng

Radiologie
Ing. Dr. Christopher Pivec
Dr. Maryam Schatzer
Assoz. Prof. PD Dr. Florian Wolf

Zahn- Mund- und Kieferheilkunde
Dr. Behfar Basharat
Univ. Prof. Dr. Thomas Bernhart
DDr. Andrea Borbely
Dr. Christian Breu
Univ. Ass. Dr. Nikolaus Budas
Dr. med. dent. Andrea Foltin
Dr. Heimo Frimmel
Dr. Michael Alexander Glaser
Mag. Dr. Amila Haider
Dr. Lajos Halasz
Dr. Cora Haller-Waschak
Dr. Margit Brigitte Handl
Dr. med. dent. Ursula Hersch
Dr. Birgit Hofer
Dr. Konrad Jacobs
Dr. Peter Kratochwil
Dr. Johannes Kronberger
Dr. György Kurz
Dr. Roberto Lhotka
Dr. Sibylle Lipitsch
Prim. DDr. Paul Loser
Dr. MPH MSc Ozren Markovic
Dr. med. univ. Thomas Merhaut
Dr. Andreas Quidenus MSc
Dr. Thomas Pawlowski
Dr. Thomas Pilus
DDr. Anna Piotrowski
DDr. Christian Polak
Priv. Doz. Dr. Bernhard Pommer
Dr. med. dent. Elisabeth Rast
MR DDr. Claudius Ratschew
Dr. Marius Johannes Romanin
Dr. Christine Rudolf
DDr. Oliver Sas
Dr. Robert Scherngell
Dr. Wolfgang Schmied
Dr. med. dent. Melanie Schöller
Dr. Philipp Seklehner
Dr. med. dent. Daniela Skiba
Dr. Sabine Sobalik
Dr. Michaela Sommer
DDr. Christoph Staus
Dr. Robert Stillmann
Dr. Erik Thaller
Dr. Thomas Tschepper
Dr. Bruno Valic
DDr. Med. Univ. Robert Viden
Dr. Andrea Waldhof
Dr. Bernhard Witzmann
Dr. med. dent. Stefan Wuketich
Dr. Gerhard Zehetner