

# Österreichs beliebteste Ärzte

## Gütesiegel, Teil 2.

Welchen Arzt suchen wir auf, wenn unser Körper Unterstützung braucht? Ein Gütesiegel kann bei der Entscheidung helfen.

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, über die Bedeutung des Gütesiegels:

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 Ge-



Ein liebevoller und kompetenter Umgang mit seinen Patienten ist für einen Arzt ein wichtiges Kriterium einer positiven Bewertung

spräch 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.

Lässt sich aus der Studie herauslesen, worauf Patienten besonders viel Wert legen? Oder um-

gekehrt: Worauf sollten Ärzte Wert legen, um gute Bewertungen zu bekommen?

Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Zahnarzttermin, um Ihre jährliche Kontrolle



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

Jörg Forthmann  
Analyst IMWF

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, Bewertungsfaktoren anzulegen, die jedem individuellen Arztbesuch gerecht werden. Gelöst haben wir diese Herausforderung, indem wir Ärztebewertungen 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.

Prämierung Eine Auszeichnung erhalten schließlich diejenigen Ärzte, die mindestens 90 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben. Insgesamt wurden 468 Ärzte österreichweit ausgezeichnet. Im zweiten Teil stellen wir Ihnen weitere 219 davon vor. (siehe Grafik rechts).

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

## 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:

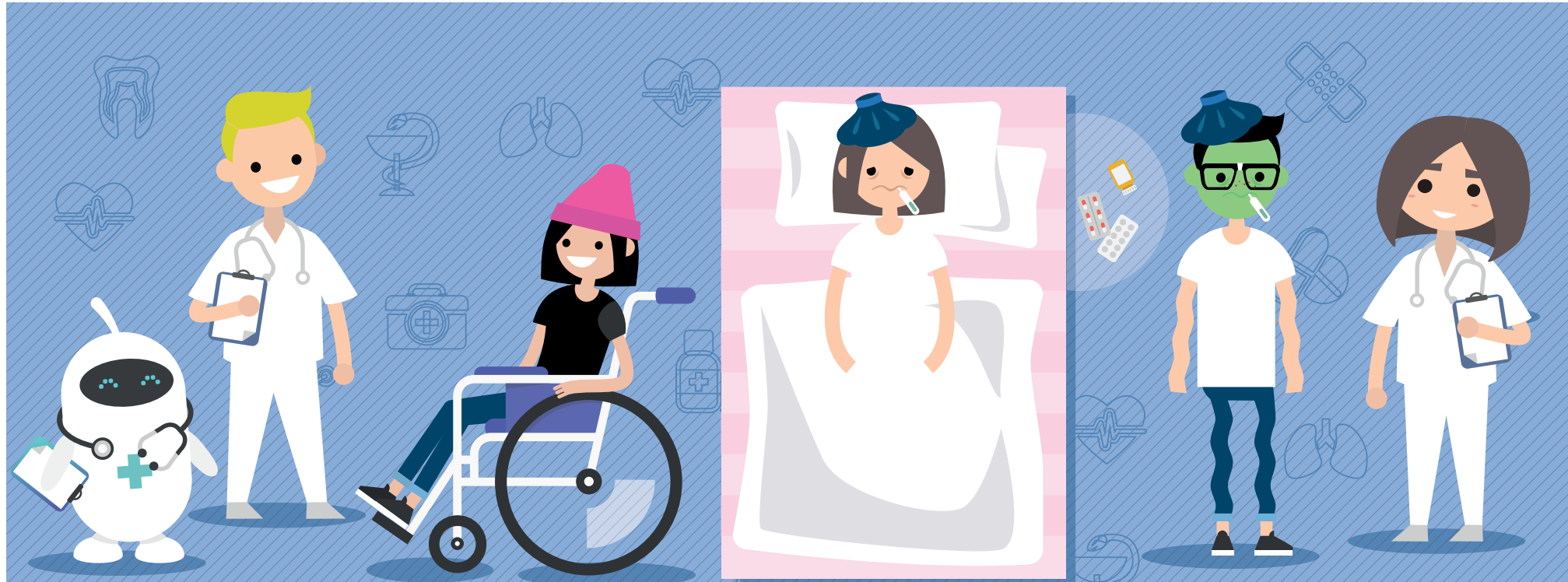
- Gesamtbewertung
- Einfühlungsvermögen
- Ausstattung und Räumlichkeiten
- Wartezeit
- Vertrauen, persönliche Betreuung
- Service, Information und Beratung

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



Patienten bewerten ihren Arzt – die Basis für die Studie



### ÖSTERREICHS BELIEBTESTE ÄRZTE

#### Allgemeine Chirurgie

Dr. Gerhard Auer, Innsbruck  
Dr. Brigitte Schneider, LL.M. Amstetten  
Univ. Prof. Dr. Sebastian F. Schoppmann, Klosterneuburg  
Dr. Rudolf Johannes Stadlhuber, Salzburg  
Dr. Gottfried Steiner, Baden

#### Allgemeinmedizin

Dr. Hans Robert Biedermann, Kalsdorf/Graz  
Dr. Mag. Karin Braun de Praun, Graz  
Dr. Eva Brunegger, Graz  
Dr. Harald Eckmann, St. Pölten  
Dr. Rene Flament, Salzburg  
Dr. Georg Furtschegger, Innsbruck  
Dr. Tanja Girtler, Graz  
Dr. Emanuel Gollegger, Salzburg  
Dr. Claudius Gürtler, Linz  
Dr. Christoph Heiserer, Steyr  
Dr. Alexandra Elisabeth Holzmann-Masin, Gföhl

Dr. Stefan Horwath, Eisenstadt  
Dr. Günter Kehl, Graz  
Dr. Stefan König, Salzburg  
Dr. Kristina Köppel-Klepp, Graz-Andritz  
Dr. Elisabeth Krainer, Graz  
Dr. Anton Leoni, St. Pölten  
Dr. Stefan Lindpointner, Graz  
Dr. Andrea Luidold, Leibnitz  
Dr. Ulrike Mack, Salzburg  
Dr. Michael Markler, Braunau am Inn  
Dr. Birgit Mayr, Köflach  
Dr. Michaela Meister, Korneuburg  
Dr. Gerlinde Miehl, Vösendorf  
Dr. Bettina Nagode, St. Pölten  
Dr. Alireza Nouri, Wiener Neudorf  
Dr. Gregor Pal, Alland  
Dr. Luzia Polak-Holzer, Baden  
Dr. Klaus Pribitzer, Graz  
Dr. Helga Raidl, Leopoldsdorf i. Marchfelde  
Dr. Jutta Reichel, Graz  
Dr. Günther Schönhuber, Linz  
MR Dr. Cornelia Maria Schönthaler-Rössler, Innsbruck  
Dr. Elke Schreiner, Linz  
Dr. Isa Markus Sharbin, Timelkam  
Dr. Alexandra Solleder-Krajacich, St. Georgen  
Dr. Rainer Stark, Linz  
Dr. Werner Tuschka, Elsbethen  
Dr. Matthias Ullner, Steyregg  
Dr. Heimo Vedernjak, Perchtoldsdorf

#### Frauenheilkunde und Geburtshilfe

Univ. Doz. Dr. Monika Birner, St. Pölten  
Dr. Wernfried Gappmayer, Salzburg  
Dr. Alexander Just, St. Pölten  
Dr. Christian Kassowitz, Perg  
Dr. Heimo Kniely, Baden  
Dr. Andrea Lederer, Salzburg  
Dr. Johannes Nagl, St. Pölten  
Dr. Joachim Pömer, Linz  
Dr. Ursula Postl, Leonding  
Dr. Werner Resch, Villach  
OÄ Dr. Maria Verena Riedhart-Huter, Wörgl  
OA Dr. Franz Roithmeier, Leonding  
MR Dr. Erich Ropp, Klagenfurt  
Dr. Markus Schnabel, Linz  
OA Dr. Thomas Schuller, Waidhofen/Thaya  
Dr. Alexander Schütz, Frauenkirchen  
Dr. Raimund Seeber, Wels  
OA Dr. Gerhard Urban, Hainburg/Donau  
Dr. Franjo Zivkovic, Graz

#### Hals-Nasen-Ohrenheilkunde

Dr. Jacqueline Bauer, Neufeld/Leitha  
OA Dr. Matthias Grabner, Klosterneuburg  
Dr. Alexander Nahler, Schwechat  
Dr. Hermann Raunig, Spittal/Drau  
Dr. Johannes Schobel, St. Pölten  
Dr. Klaus Schuhmeier, St. Valentin  
Dr. Georg Sinzinger, Salzburg  
Dr. Heinz Christian Sturm, Salzburg  
OA Dr. Paul Windischbauer, Hof bei Salzburg

#### Dermatologie

Dr. Elena Biricz, Wiener Neustadt  
Dr. Roland Paul Haberl, Villach  
Dr. Tamara Meissnitzer, Laxenburg  
Dr. Barbara Rosado-Schmidt, Traiskirchen  
Dr. Nikolaus Schicher, Klagenfurt  
Dr. Alexander Stella, Tulln  
Priv. Doz. Dr. Christiane Thallinger, Msc, Murau

#### Innere Medizin, Kardiologie

OA Dr. Mahdi Al-Awami, Gerasdorf/Wien  
Dr. Alexander Huber, Amstetten  
Dr. Sabine Hummer, Baden  
OA Dr. Oliver John, Braunau am Inn  
Dr. Markus Lobendanz, Salzburg  
Dr. Susanne Schmeikal, Baden

#### Nuklearmedizin

Dr. med univ. Wolfgang Köhler, Linz  
Dr. med. univ. Michael Lehner, Linz

#### Orthopädie, Unfallchirurgie

Ass. Prof. (SFPU) Dr. Reinmar Bartl, Hausbrunn  
Dr. Markus Baumgartner, Wiener Neustadt  
Doz. Dr. Heimo Clar, Graz  
Dr. Florian Dirisamer, Puchenu  
Prim. Doz. Dr. Stephan Domayer, PhD, Gols  
OA Dr. Philipp Grabowiecki, Mödling  
Dr. Marcus Hinz, MSc, Linz  
Mag. Dr. Rainer Hochgatterer, Linz  
Prim. Dr. Josef Hochreiter, Linz  
OA Dr. med. univ. Georg Neubauer, Neunkirchen

Dr. Christian Patsch, Puchenu  
Dr. Ralph Schmid, Wiener Neustadt  
Dr. med. univ. Christoph Thaler, Wals bei Salzburg  
OA Dr. Thomas Wieland, Gumpoldskirchen/Mödling  
OA Dr. Philip Zeller, Baden

#### Plastische und Ästhetische Chirurgie

Dr. Jörg Dabernig, Salzburg  
Dr. Peter Durnig, Klagenfurt  
Priv. Doz. Dr. Florian Ensaf, Graz  
Dr. Barbara Iris Greibl, Leonding  
Univ. Doz. Dr. Franz Maria Haas, Graz  
Dr. Markus Handle, Innsbruck  
Dr. Josef Haslinger, Linz  
Dr. Andreas Hillisch, Eferding  
Univ. Doz. Dr. Helmut Hoflehner, Graz  
Univ. Doz. Dr. Georg Huemer, Linz  
OA Dr. Rene Kaplan, Mondsee  
Dr. Matthias Koller, Puchenu  
Dr. Matthias Kollros, Klagenfurt  
Dr. Romed Meirer, Wörgl  
Dr. Birgit Pössl, Salzburg  
OA Dr. Manfred Schmidt, Linz  
Priv. Doz. Dr. Heinrich Schubert, Salzburg  
Dr. Alexander Siegl, Linz  
Dr. Doris Spreitzer, Baden

#### Radiologie

Dr. Michael Reisegger, Mödling  
Dr. Georg Santha, Klosterneuburg

#### Urologie

OA Dr. Saied Alavi, Wien  
Dr. Stefan Altziebler, Graz  
OA Dr. Wilhelm Bauer, Wien  
MR Dr. Reinhard Biegl, Wien  
Dr. Bernd Bursa, Wien, Perchtoldsdorf  
Univ. Prof. Dr. Bob Djavan, Wien  
Dr. Michael Dobrovits, Wien  
OA Dr. Mons Fischer, Wien  
OA Dr. Christian Fürst, F.E.B.U., Langenlois  
Dr. Clemens Ghawidel-Müller, Wien  
Dr. Rudolf Michael Holzmann, Wien  
Dr. Patrick Kaiser, Wien  
OA Dr. Oleg Kheyfets, Purkersdorf  
OA Dr. Kourosh Khosravi, Wien  
OÄ Dr. Renate Kirchmeyer, Eggenburg  
Dr. Nicole Kraischits, Eisenstadt  
Dr. Friedrich Krebs, Wien  
Dr. Franklin Emmanuel Kühnas, Wien  
Doz. Dr. Jakob Lackner, Wien  
Priv. Doz. Dr. Markus Margreiter, Wien  
Dr. Shahin Abbas Monem, Bad Hall  
Dr. Roman Neuner, Weppersdorf  
Dr. Stefan Oberleitner, Wien  
Dr. Markus Riedl, Wien  
Univ. Prof. Dr. Georg Schatzl, Wien  
Dr. Lorenz Schellander, Villach  
Univ. Prof. Dr. Christian-Peter Schmidbauer, Wien  
Priv. Doz. Dr. Christopher Springer, MBA, Wien  
Dr. Paul Eric Teiche, Linz  
Dr. Stefan Tonkovitsch, Wien  
A. o. Univ. Prof. Dr. Richard Zigeuner, Graz



Bilder: istock  
Quellen: Faktenkontor und IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung.

#### Zahn- Mund- und Kieferheilkunde

Dr. Christoph Aichholzer, Innsbruck  
Dr. Sylvia Aixberger-Kraus, Bad Vöslau  
Dr. Viktor Angelov, Linz  
DDr. Christine Arnetzl, Graz  
Dr. Gerwin V. Arnetzl, Graz  
Dr. Robert Bauder, Kitzbühel  
Dr. Wolfgang Burger, Feldkirch  
Dr. Mark Ebersbach, Graz  
DDr. Barbara Ferra, Graz  
Dr. Rene M. Filipowitsch, Bregenz  
Dr. Stefan Greiner, Feldkirch  
Dr. Ulrich Guserl, Linz  
Dr. Stephan Hinz, Salzburg  
DDr. Gerald Jahl, Eggenburg  
Dr. Aleksandar Joldicz, Msc, Linz  
Dr. Heinrich Kadletz, Wiener Neustadt  
Dr. Rudolf Kaiser, Draßburg  
Dr. Martin Kellner, Neulengbach  
Dr. Roland Ketzer, Krems an der Donau  
Dr. Alfred Klein, Msc, Hallwang-Mayrwies  
Priv. Doz. Dr. Dr. Frank Kloss, Lienz  
Dr. Michael Knoll, Salzburg  
Dr. Wolfgang Kranzler, Graz-Liebenau  
DDr. Matthias Kristoferitsch, Feldbach  
Dr. Daniela Kröpl, Hausmannstätten  
Dr. Martin Ladentrog, Graz  
Dr. Christine Ladentrog, Graz  
Dr. Sina Leonhartsberger, Eichgraben  
Dr. Laurenz Maresch, Lannach  
DDr. Michael Marko, Linz  
Dr. Ingo Moosbauer, Linz  
Dr. Alexander Moriggl, Innsbruck  
Dr. Konstantin Pischel, Msc, Linz  
DDr. Christian Polak, Baden  
Dr. Maximilian Reek, Linz  
Dr. med. univ. A. Christian Reisinger, Amstetten  
Dr. Martin Schiff, Salzburg  
Dr. Stefan Schragl, Neunkirchen  
DDr. Florian Six, Wels  
Dr. Thomas Steinbauer, Graz  
Dr. med. univ. Andrea Vorauer-Hagmayr, Sattledt  
Dr. Dana Vulpescu, Schwechat  
Dr. Peter Walker, Salzburg  
Dr. André Wassermann, Spittal an der Drau  
Dr. Thomas Weinberger, Linz  
Dr. Thomas Wiener, Salzburg  
Dr. Stefan Wilson, Linz  
Dr. med. univ. Hans-Peter Wolf, Oberndorf  
Dr. Elmar Zellermayer, Wels  
MR Dr. Alfred Zuber, Klosterneuburg