

# 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.



Die ausgezeichneten Ärzte haben aus Sicht ihrer Patienten eine wirklich herausragende Leistung erbracht. Allein in Wien wurden 277 Ärzten das Gütesiegel verliehen

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 heraus lesen, 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, Bewertungs-faktoren 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.

## 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 die Studie wurden Patientenbewertungen analysiert

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

Prämierung Eine Auszeichnung erhalten schließlich diejenigen Ärzte, die mindestens 90 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben. Insgesamt wurden 468 Ärzte österreichweit ausgezeichnet, 277 davon sind in Wien angesiedelt (siehe Grafik rechts).

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



### 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 Tatzler  
OA Dr. Katayoun Tonninger-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 Herzeg  
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. Benita Kamaleyan-Schmied  
Dr. Margit Kerschbaum  
Dr. Marta Dobrocka  
Dr. Andrea Fernbach-Schöberl  
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 Scheibhofer  
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 Sudasch  
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 Zerbos  
Dr. Johanna Zrost  
Dr. Eva Zunder

**Augenheilkunde**  
Dr. Jamal Atamnyi  
Dr. med. univ. Roya Ramezani Fard  
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 Polteraauer  
OÄ Dr. Anita Rohrbacher  
Univ. Prof. Dr. Michael Walter Sator  
Dr. Andreas Schindler  
Dr. Nadia Schmid-Stino  
Dr. Valerie Schwenninger-Dörfler  
Dr. Maria Stammler-Safar  
OÄ Dr. Elisabeth Strahberger Hiedner  
Univ. Doz. Dr. Norbert Vavra  
OA Dr. Thomas Ziegler

**Hals-Nasen-Ohrenheilkunde**  
OA Dr. Sassan Ahmadi  
Dr. Christoph Brand  
Dr. Michael Dialer  
Dr. Margit Kerschbaum  
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

**Haut- und Geschlechtskrankheiten**  
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. Margit Meidinger  
Dr. Martin Mosleh  
OA Dr. Peter Paul Ponzolzer  
OÄ Dr. Alina Roda Weiß  
Dr. Nikolaus Schaumann  
Dr. Katja Schindler  
Dr. Jakob Schnedl  
Dr. Matthias Sittenthaler  
DDr. Martin Torzicky  
OA Dr. Alexander Trost

**Innere Medizin, Kardiologie**  
Dr. med. univ. Celal Burak Erdogmus  
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 Rummel

**Nuklearmedizin**  
Dr. Philipp Johannes Ubl

**Orthopädie, Unfallchirurgie**  
Priv. Doz. Dr. Nicolas Aigner  
Dr. Christian Barbutopoulos  
Dr. Reinmar Bartl  
Dr. Andreas Birner  
OA Dr. Albert Chavanne  
Dr. Stefan Ditttrich  
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. Goibert von Skrbensky  
OA Dr. Ewald Walder  
Dr. Maximilian Walther  
Dr. Alexander Zemsch

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

Dr. Harald Beck  
Dr. med. univ. Najib Chichakli  
Dr. Andreas Dobrovits  
Dr. Rene Draxler  
Dr. Stefan Gärtner  
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. Edwin Turkof  
Prim. Univ. Doz. Dr. Artur Worseg

**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 Lippitsch  
Prim. DDr. Paul Loser  
Dr. MPH MSc Ozren Markovic  
Dr. med. univ. Thomas Merhaut  
Dr. Andreas Quidenus MSc  
Dr. Thomas Pawlowski  
Dr. Thomas Pitus  
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 Schergell  
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 Tscheppler  
Dr. Bruno Valic  
DDR. Med. Univ. Robert Vidner  
Dr. Andrea Waldhof  
Dr. Bernhard Witzmann  
Dr. med. dent. Stefan Wuketich  
Dr. Gerhard Zehetner