

Ärzte interessiert das eher (zu) wenig

Wissen Sie, wie Sie im Internet dastehen?

Vor rund drei Jahren erlebten Internetportale, in denen Patienten die Leistung ihres Arztes bewerten sollten, einen wahren Boom. Damals äußerten sich die Ärzte noch empört und meinten, solche Portale gehörten verboten. Die anfängliche Aufregung hat sich gelegt, so eine Folgerung aus der Umfrage „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2009“. Das Ergebnis überrascht, denn schlechte Bewertungen im Netz – ob zutreffend oder nicht – können unter Umständen der Praxis schaden.

— Alljährlich führt die GGMA (Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse mbH) im Auftrag der Stiftung Gesundheit unter Ärzten eine Umfrage zu verschiedenen Themen durch. Bei der letzten durchgeführten Umfrage antworteten rund 1130 Ärzte.

Die Ärzte blenden das Thema aus

Auf die Frage, ob die Praxis schon einmal in einem Arztbewertungsportal bewertet wurde, antworteten 67,3% mit „Weiß nicht“. Knapp 23% bejahten die Frage, 10% meinten, sie seien noch nicht bewertet worden. Offensichtlich, so die Stiftung Gesundheit, ist es etwa zwei Dritteln der Ärzte egal, ob sie bzw. wie sie in solch einem Portal abgeschnitten haben. Dabei, so die Stiftung Gesundheit, sind Ärzte laut Qualitätsmanagement eigentlich dazu gehalten, sich für die Zufriedenheit ihrer Patienten zu interessieren und regelmäßig Patientenbefragungen durchzuführen. Scheinbar blenden Ärzte das Thema Bewertungsportale im Internet aus und sind der Ansicht, dass es sich insgesamt um nicht qualifizierte Bewertungen handelt.

10% der Befragten gaben an, bereits von einem Portalbetreiber über eine abgegebene Bewertung informiert worden zu sein. 90% jedoch meinten, sie hätten keine Benachrichtigung erhalten bzw. wüssten von keiner Bewertung. Eigentlich sollten Portalbetreiber Ärzte (insbesondere bei negativen Bewertungen)

benachrichtigen, was Datenschützer schon lange fordern.

Der Aussage, dass Arztbewertungsportale hilfreich sein könnten, damit ein Patient einen zu ihm passenden Arzt findet, stehen Ärzte eher skeptisch gegenüber. Begrüßen würden es 72% der befragten Kollegen, wenn Ärzte sich zusammentun und Gegenkonzepte entwickeln würden. Außerdem fänden es 76% der Befragten gut, wenn die Ärztekammern die Portale überwachen und gegebenenfalls gegen deren Betreiber vorgehen würden.

Freunde oder Bekannte um gute Bewertungen in Portalen zu bitten, lehnten 75% der Kollegen ab. 20% hielten diese Maßnahme aber durchaus für legitim bzw. sind bereits in dieser Richtung aktiv gewesen.

Die Stiftung Gesundheit wertet es als gefährlich für die politische Präsenz des ärztlichen Berufsstandes, dass ein Großteil der Kollegen Entwicklungen im Internet wie beispielsweise die Arztbewertungsportale ablehnt oder mindestens ignoriert. Denn eine Berufsgruppe, die sich den fundamentalen Wandlungen verschließen würde, laufe Gefahr, von der Steuerung und Mitwirkung dieser Prozesse ausgeschlossen zu werden.

Schlechte Bewertungen können Ihrer Praxis schaden

Ob diese Einschätzung stimmt oder nicht: Ein Blick in die Bewertungsportale



© Kirsten E. / panthermedia

Seine Internet-Bewertung gar nicht zu kennen, kann nach hinten losgehen.

tale und die Suche nach der eigenen Praxis kann durchaus interessant sein, vor allem wenn eine Praxis im Vergleich zu anderen schlechter abschneidet bzw. mehrere negative Bewertungen („unfreundliches Personal“) erhalten hat. Denn viele Patienten suchen mittlerweile Ärzte im Netz, und schlechte Bewertungen könnten abschreckend wirken.

Sind Vorwürfe in einem Portal unhaltbar, kann der Arzt dagegen angehen und Unterlassung fordern. Oder es gibt Anregungen, bestimmte Bereiche der Praxis zu optimieren. Mitunter stimmen auch die Informationen (z. B. Öffnungszeiten etc.) nicht oder sind unvollständig. Warum also nicht die Dienste für sich nutzen und – falls möglich und kostenlos – weitere Praxisinfos dort einstellen?

ANKE THOMAS ■

■ Quelle: Studie der Stiftung Gesundheit: „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2009“, auf der Basis einer Befragung niedergelassener Ärztinnen und Ärzte