

Gesundheit & Ernährung

Arztsuche

Was bringen Bewertungsportale im Internet?

Von Aline Klett

[Stand: 09/2008]

Die Zeit der Halbgötter in Weiß ist längst vorbei. Bewertungsportale für Ärzte sorgen inzwischen dafür, dass das intime Aufeinandertreffen von Arzt und Patient, wie andere Produkte und Dienstleistungen auch, im Internet bewertet wird. Doch nicht immer kann man sich auf die Bewertungskriterien verlassen. Nur in wenigen Fällen lassen sie ein objektives Urteil über den Arzt und seine Praxis zu.



Guter Arzt - schlechter Arzt? In Bewertungsportalen entscheidet die Anzahl der Sternchen
(Quelle: www.fotolia.de)

Der Tipp beim Friseur

Die Gründe für einen Arztwechsel sind vielfältig: Der bisherige Arzt geht in Rente, der Patient fühlt sich in seinem Leiden nicht ernst genommen oder aber man wartet wochenlang auf einen Termin. Nicht nur "Ärzte-Hopping" und vorzeitig abgebrochene Therapien sind häufig die Folge für den Patienten, sondern auch die Ausgaben für das Gesundheitssystem steigen beträchtlich. Die Suche nach einem neuen Arzt, dem man vertraut und der seinen Patienten ernst nimmt, gestaltet sich oft schwierig.

Häufig sind Freunde oder Familienmitglieder bei der Suche behilflich, wie Sylvia Sängler, Expertin für Patienteninformationen vom Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) weiß: "Die größte Informationsquelle bei der Suche ist immer noch die Mundpropaganda. Nicht selten werden Arztempfehlungen unter der Trockenhaube beim

Friseur ausgetauscht. Chronisch kranke Patienten können sich auch an Selbsthilfeorganisationen wenden."

Doch nicht immer stellen sich die Gelben Seiten oder der Tipp eines Bekannten als richtig heraus. Eine Alternative, den richtigen Mediziner zu finden, bieten inzwischen Portale im Internet. Patienten, die bereits von einem Arzt behandelt wurden, geben hier für die ärztliche Behandlung eine Bewertung ab.

Bewertung im Netz: Wie funktioniert 's?

Insbesondere im vergangenen Jahr sind im deutschsprachigen Internet zahlreiche Bewertungsportale online gegangen. Allesamt funktionieren ähnlich: Wird ein Arzt, Zahnarzt oder eine Klinik mit einem speziellen Therapieschwerpunkt gesucht, kann sich der Patient den nächstliegenden Allgemeinarzt oder Spezialisten aus einer Datenbank heraussuchen. Bei einigen Ärzten erscheint dann ähnlich einer Kundenrezensionen beim Online-Buchhändler eine Bewertung - je nach Webseite - in Form von Sternchen oder einer Ampel.

Bewertungsportale im Netz

-  www.helpster.de
-  www.topmedic.de
-  www.imedo.de
-  www.docinsider.de
-  www.pflege-ampel.de
-  www.jameda.de
-  www.arztspiegel.de
-  www.arzt-auskunft.de

Orientierung im Ärzte-Dschungel

Und genau hier liegt das Problem. Abgegebene Einschätzungen durch Portalbesucher sind in den

meisten Fällen subjektiv: "Um eine Dienstleistung objektiv bewerten zu können, muss man nachprüfbar Kriterien anlegen", sagt Silvia Sänger. "Die bestehenden Bewertungsportale legen den Schwerpunkt eher auf emotionale Aspekte und Fragen der Praxisorganisation." Aber das allein ist für eine Bewertung nicht ausreichend.

Einzelne Portale versuchen, der Kritik zu begegnen und mit zusätzlichen Kriterien gegenzusteuern. So arbeitet die www.docInside.de mit einem extra Fragebogen, der bestimmte Qualitätskriterien abprüft. Hier werden im Gegenzug die registrierten Ärzte per Mail informiert und können reagieren, falls ein Patient eine Einschätzung zu seiner Behandlung abgegeben hat.

Zu bedenken bei der Orientierung im Ärzte-Dschungel ist auch, dass eine einzelne Bewertung nicht aussagekräftig genug ist. Nicht immer ist zu erkennen, welcher Beweggrund hinter einer Bewertung steckt: Will der Bewertende vielleicht dem Arzt persönlich schaden? Deshalb: Erst wenn viele Nutzer ihr Urteil abgeben, entsteht kein verzerrtes Bild und die Bewertung wird verlässlich. Unruhestifter oder Gefälligkeitsrezensionen gehen im allgemeinen Tenor unter.

Unterschiedliche Erwartungen

Bevor man sich auf emotionale Bewertungen im Internet verlässt, sollte man bedenken, dass jeder Patient seine eigenen Schwerpunkte bei der Arztsuche setzt. "Für die einen ist es wichtig, am Tresen freundlich und mit Zuwendung empfangen zu werden, andere legen den größten Wert auf verständliche Erklärungen des Arztes, wieder andere sind hoch verärgert, wenn sie ihre Befunde nicht ohne weiteres ausgehändigt bekommen", sagt Silvia Sänger. Ist gerade der Aspekt, der dem betreffenden Patienten am wichtigsten sei, nicht erfüllt, könne das zu einer schlechten Gesamtwertung führen, ganz gleich, wie gut die Praxis sonst abschneide.

Das weiß auch die Stiftung Gesundheit, eine gemeinnützige Einrichtung unter staatlicher Aufsicht der Stiftungsaufsichtsbehörde. Seit 2001 forscht sie gemeinsam mit der Uni Kiel und der Uni Hamburg, wie man eine "Guten Arzt" messen kann. Herausgekommen ist, dass es "ihn" so nicht gibt. "Es kommt darauf an darzustellen, wo die jeweiligen Stärken des Arztes liegen", sagt Peter Müller von der Stiftung Gesundheit. "So kann ein jeder Patient schauen, was ihm selbst am wichtigsten ist, welcher Arzt wohl am ehesten zu seinen Erwartungen und Anforderungen passt."



Alles entscheidend: Versteht der Patient überhaupt, was der Arzt ihm erzählt
(Quelle: www.fotolia.de)

Hilfe zur Entscheidung

Aus den Erkenntnissen verschiedener Untersuchungen, unter anderem auch der Analyse zahlreicher Bewertungsportale, hat die Stiftung vier Parameter entwickelt, aus denen sich ein Arztprofil zusammensetzt, das bei der Suche hilft:

- **Patienten-Service:** Hier werden praktische Komponenten aufaddiert, wie zum Beispiel Abend- und Wochenendsprechstunden oder die Eignung einer Praxis für Rollstuhlfahrer und Gehbehinderte.
- **Patienten-Zufriedenheit:** Unter diesem Punkt werden die Empfehlungen einer Reihe von Arztbewertungsportalen zusammengeführt und in ihrer Gesamtheit bei der Arzt-Auskunft angezeigt.
- **Qualitätsmanagement:** Dabei werden nicht medizinische, sondern organisatorische Faktoren wie Wartezeiten und die Patientensicherheit beachtet. Einer ordentlichen Organisation der Praxisarbeit wird hier Rechnung getragen.
- **Medizinische Reputation:** Mit diesem Aspekt wird der fachliche Ruf, den die Kollegen dem jeweiligen Arzt zumessen, erfragt.

Ein Vorteil der Webseite www.arzt-auskunft.de, der sich gegenüber anderen Portalen zeigt, ist die Aktualität und die Tiefe der angebotenen Informationen. Möglich wird das durch das Zusammenführen verschiedener Bewertungsplattformen, die insgesamt auch mehr Wissen zur

Verfügung stellen können. Es ist möglich nach Ärzten zu suchen, die sich schwerpunktmäßig mit bestimmten Erkrankungen befassen und sich in dieser Richtung auch weiter fortbilden.

Ist er es wirklich?

Ob man wirklich die richtige Wahl bei der Arztsuche getroffen hat, weiß man erst nach dem Arztbesuch. Das Ideal sollte ein fachlich kompetenter Arzt sein, der seinen Patienten verständlich und umfassend zu dessen Krankheit informiert. Tut er das von selbst nicht, hilft nur eins: "Fragen, fragen, fragen. Am besten ist, sich vor dem Arztbesuch schon einmal zu überlegen, welche Fragen man stellen möchte," rät Sylvia Sängler.

Infos zur Erkrankung

Nicht immer hat der Arzt die Zeit, um ausführlich über die Krankheit zu informieren. Weiterführende Links und Adressen finden Sie hier.

Viele Patienten trauen sich nicht, ihrem Arzt Fragen zu stellen, geschweige denn zu sagen, wenn sie etwas nicht verstanden haben. Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin stellte in diversen Untersuchungen fest, dass der Patient die Hälfte von dem, was der Arzt sagt, nicht versteht. "Ärzte, die Wert auf eine gute Kommunikation legen, lassen sich daher vom Patienten wiederholen, was sie gesagt haben. So wird am ehesten deutlich, ob der Patient verstanden hat, was der Arzt ihm erzählt hat," erklärt die Expertin für Patienteninformationen.

Weiter rät sie: "Wenn der Arzt keine Wiederholung einfordert, sollten das Patienten von sich aus tun: "Habe ich sie richtig verstanden, dass ...". Hilfreich kann auch sein, den Arzt um schriftliches Material zu bitten, damit man zu Hause in Ruhe noch einmal nachlesen kann."

Der Arzt auf dem Prüfstand

- Nimmt der Arzt mich und mein gesundheitliches Problem ernst?
- Berät und informiert mich mein Arzt ausführlich und verständlich?
- Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise zu weiterführenden Informationen?
- Bezieht mich mein Arzt, wenn er hinsichtlich meiner gesundheitlichen Situation entscheidet, mit ein?
- Werde ich vom Arzt und dem Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?
- Bekomme ich ohne weiteres meine Patientenunterlagen?
- Wird in der Praxis meine Intimsphäre gewahrt?
- Werden meine persönlichen Daten richtig verwahrt?
- Sind Arzt und Praxis gut zu erreichen?

Mehr Informationen zum Thema erhalten Sie [hier](#).