

Arztbewertungsportale: Fluch oder Segen?

| Marion Schmitt



Für Restaurants, Urlaubshotels oder Friseure beinahe ein alter Hut – jetzt sind wohl auch die Ärzte dran: Die Rede ist von Empfehlungsseiten und Bewertungsportalen im Internet. Die Reaktionen aufseiten der Ärzteschaft sind durchwachsen und pendeln vermutlich zwischen Desinteresse und Befürwortung, Resignation und Ärger. Fakt ist, Plattformen, auf denen Patienten ihre Ärzte loben und kritisieren können, wachsen schnell. Höchste Zeit also für eine Auseinandersetzung mit dem Thema und der Versuch, mögliche Einwände der Ärzteschaft zu entkräften.

Solche möglichen Einwände der Ärzteschaft möchte ich im Folgenden aufzeigen und vor allem infrage stellen:

„Meine Praxis ist voll. Ich brauche keine Empfehlungen über das Internet.“

Schön! Bitte erlauben Sie mir dennoch zwei Gegenfragen: *1. Sie möchten auch keine IGeL verkaufen? 2. Wie stehen Ihre Patienten zum Internet?*

Die veröffentlichte Digital Influence Index Studie belegt nämlich eindrucksvoll, dass sich mehr als die Hälfte aller deutschen Internetnutzer bei Gesundheitsfragen im Internet informieren, genauer gesagt: Sie ziehen Suchmaschinen zurate. Ob sie nun auf der Suche nach apothekenpflichtigen Medikamenten oder spezialisierten Ärzten sind – Suchmaschinen wie Google oder Arztsuche.de beeinflussen die Entscheidungen von Patienten immens.

Und zu allem Überfluss wurde aktuell auch bekannt, dass Google Anbieter mit schlechten Kundenbewertungen abstrafte, sprich, sie bei den Suchergebnislisten weiter unten anzeigt. Und zwar selbst dann, wenn sie durch

Suchmaschinenoptimierung besser dastehen müssten. Kundenzufriedenheit wird also auch in der digitalen Welt von Google & Co. zur Maßzahl.

„Die Bewertung von Ärzten im Internet wird sich ohnehin nicht durchsetzen.“

Dr. Stephan Kühne von der studien-durchführenden Agentur Fleishman-Hillard in Frankfurt am Main sieht das anders: „Die Ergebnisse der Studie verdeutlichen, dass Verbraucher im Internet nach glaubwürdigen Einschätzungen Dritter suchen.“ Den höchsten Stellenwert nehmen Nutzer-Kommentare laut Studie dann ein, wenn es um Kinder oder Gesundheit geht. Und, je mehr Quellen zur Verfügung stehen, umso stärker vertraut der Konsument/Patient den Informationen. Arztbewertungsportale sind demnach keine Eintagsfliege, sondern erfüllen das Informations- und Empfehlungsbedürfnis der Gesellschaft.

Dabei ist Mund-zu-Mund-Propaganda keine Erfindung der Internet-Generation. Schon früher wog der Friseur-Tipp der Kollegin oder der Heimwerker-Rat des Nachbarn stärker als eine blinkende Werbeanzeige. Nur eben das Medium,

über das sich Konsumenten mit Empfehlungen, Tipps und Kritiken versorgen, hat sich gewandelt. Aus dem Schwätzchen über den Gartenzaun wurden Empfehlungsportale im World Wide Web – unabhängig von Zeit und Raum und sichtbar für jedermann.

„Arztbewertungsportale sind unseriös.“

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) untersuchte im Auftrag der Bundesärztekammer (BÄK) und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) die Qualität von zehn Arztbewertungsportalen (arzt-auskunft.de, die-arztempfehlung.com, docinsider.de, esando.de, imedo.de, jameda.de, med.de, medführer.de, sanego.de, topmedic.de). Das Anforderungsprofil der Gutachter/-innen umfasste einen Katalog von 40 Kriterien, wovon die Testsieger jameda.de und imedo.de laut eigenen Presseberichten mehr als zwei Drittel erreichten. Ergebnisse im Detail werden seitens der ÄZQ erst in einigen Wochen veröffentlicht. Die hochinteressante Rangliste wird nur jene Portale enthalten, die ihre Zustimmung zur Veröffentlichung erteilten ... Bitte informieren Sie sich zu gegebener Zeit unter www.arztbewertungsportale.de. Als

Qualitätskriterien wurden unter anderem definiert: der sensible Umgang mit persönlichen Daten, Transparenz bezüglich der Portalbetreiber, Offenlegung der Finanzierung des Portals, strikte Trennung von Werbung und Inhalt, Schutz vor Schmähkritik und Täuschung, Möglichkeit zur Gegendarstellung für betroffene Ärzte, Information über Aufnahme in das Verzeichnis und Eingang von Bewertungen. Corina Schaefer, Koordinatorin der ÄZQ-Studie: „Serious Portale stellen auch dar, warum ein Arzt gut oder schlecht bewertet wurde, sie machen die Bewertungskriterien für andere Nutzer transparent. Denn die Vorstellungen von einem guten Arzt sind so zahlreich wie die Nutzer eines Portals. Einer wünscht sich Aufmerksamkeit, der nächste zügige Behandlung, der dritte ist auf eine ebenerdige Praxis angewiesen. Nur wer weiß, was gut oder schlecht bewertet wurde, kann einen Arzt nach seinen Vorstellungen suchen.“

Am Beispiel des Gesundheitsportals imedo.de (hier wird im Übrigen „empfohlen“ statt „bewertet“) soll eine Empfehlung durchgespielt werden: Der Patient gibt seine Empfehlung im Profil des Arztes ab. Zur Verfügung steht ein Freitextfeld für eigene Formulierungen sowie ein Kriterienkatalog mit Fragen nach Schnelligkeit bei der Terminvergabe, Wartezeit vor Ort, Freundlichkeit des Praxisteams, Beratungsleistung des Arztes, Wahrung der Privatsphäre oder Ausstattung der Räumlichkeiten. Ein Fünf-Sterne-System ermöglicht Abstufungen und Darstellung von Nuancen. Bei der Frage nach Ausstattung der Räumlichkeiten kann der Patient zwischen den Aussagen „Die Praxis wirkte in die Jahre gekommen“ (1 Stern) bis hin zu „Die Praxis war vollumfänglich ausgestattet und neu“ (5 Sterne) wählen. Freitextempfehlungen werden darüber hinaus redaktionell geprüft. Zuletzt muss jeder Patient, der eine Empfehlung abgibt, seine E-Mail-Adresse hinterlegen – als eine Hürde für Missbrauch.

„Ich setze mich nicht der Patientenwillkür aus! Arztbewertung – ohne mich.“

Das ist Ihr gutes Recht. Theoretisch. Praktisch hilft ein Blick in die Suchmaschinen. Denn damit diese Portale

ihren Job machen können (u.a. suchen den Patienten den gewünschten Arzt vermitteln), muss der Großteil der Ärzte bereits mit einem Grundeintrag, ähnlich eines Telefonbucheintrages, erfasst sein. Im Vergleich zu den kostenpflichtigen Branchenbucheinträgen dieser Anbieter enthält der Grundeintrag zwar nur öffentlich auffindbare Mindestangaben wie Name, Fachrichtung und Kontaktdaten und verweist weder auf eine Praxis-Homepage noch auf spezielle Leistungen oder ein Praxisvideo. Dennoch können Patienten auch bei diesen kostenfreien Grundeinträgen Bewertungen bzw. Empfehlungen abgeben. Falls Sie also noch nie einen Blick in diese Suchmaschinen geworfen haben – riskieren Sie es! Finden Sie heraus, ob ein Grundeintrag besteht, prüfen Sie die Aktualität der Angaben, informieren Sie sich, wie oft Ihr Grundeintrag schon angeklickt wurde und ob bereits Empfehlungen für Sie vorgezeichnet sind. Serious Portale erkennen Sie auch daran, dass Ihr Grundeintrag auf Ihren Wunsch und nach Identitätsprüfung gelöscht wird.

Positive Mundpropaganda ist Gold wert

Zufriedene Patienten sind Gold wert für positive Mundpropaganda. Und mit Arztbewertungsportalen haben gute und serviceorientierte Ärzte ein wertvolles Werkzeug zur Steigerung der eigenen Reputation und ganz aktuell auch zur Verbesserung des Rankings in Suchmaschinen in der Hand. Völlig kostenlos. Sie müssen nur Ihre Patienten dazu bewegen, eine Empfehlung für Sie auszusprechen. Am besten gelingt dies übrigens, wenn der zufriedene Patient seine warmen Worte direkt vor Ort übermitteln kann. PC oder iPad im Empfangsbereich aufstellen (Startseite ist natürlich Ihr Profil im jeweiligen Arztbewertungsportal), Patienten mit der Technik vertraut machen, fertig.

autorin.

Marion Schmitt

freie Journalistin, Inhaberin egopol Agentur für Text, PR, Konzeption
Tel.: 0 30/6 88 31 64 52
E-Mail: marion.schmitt@egopol.com
www.egopol.com



2011 MULTIDENT
**THEMEN
FORUM**

28. MAI 2011
**HANNOVER
IM EXPOVAL**

Inspiration, Information und interessante Angebote:

Ein ganzer Tag für Sie persönlich.

- **Dentale Fachausstellung mit aktuellen Neuheiten und Trends von der IDS.**
- **Hochkarätiges Angebot mit Seminaren, Workshops, Vorträgen und weiteren punktwerten Fortbildungskursen.**
- **Faszinierendes Rahmenprogramm, attraktive Angebote, Kaufen in entspannter Atmosphäre.**

MULTIDENT
Höchst persönlich.