

(Gefälschte) **Patientenbewertungen**

Text: Dr. Anonym

Dass Kundenbewertungen im Netz von großer Wichtigkeit für die Reputation vieler Firmen sind, ist heute eindeutig belegt. Insbesondere in Bezug auf Gastronomen und Hotels sind sie ein maßgeblicher Faktor für die Kundenentscheidung. Dies geht mittlerweile so weit, dass Influencer ihre Reichweite ausnutzen, um bei Hotels Gratisurlaube zu erschleichen, wenn sie dieses Hotel in ihrem Channel als gut bewerten.

Seit einigen Jahren ist es auch möglich, seine Ärztin oder seinem Arzt auf entsprechenden Portalen hinsichtlich Soft Skills wie Freundlichkeit, telefonische Erreichbarkeit oder Barrierefreiheit, aber auch Hard Skills wie ärztliche Kompetenz zu bewerten. Auch wenn die Mund-zu-Mund-Propaganda nachweislich einen höheren Stellenwert bei der Arztwahl hat, geben laut einer Studie der FAU Nürnberg-Erlangen 65 Prozent der Befragten an, solche Plattformen zumindest einmal genutzt zu haben (Emmer et al. 2013). So erklärt sich auch, dass zunehmend mehr Patienten bei Zufriedenheit oder Unzufriedenheit ihre Erfahrung im Internet kundtun.

Leider finden sich bei den Bewertungen auf diesen Plattformen nicht nur konstruktive Kommentare, die auf einer eigenen Erfahrung beruhen. Es finden sich zunehmend auch Bewertungen, die in den Praxen keinem Patienten zugeordnet werden können, gerade auch weil es die Portale erlauben,

einen fingierten Namen zu benutzen oder anonym zu bleiben. Dieses Phänomen tritt interessanterweise häufig zu Zeiten auf, die traditionsgemäß durch eher weniger Patientenaufkommen geprägt sind – wie etwa in den Sommermonaten.

Erstaunlich ist auch der Zusammenhang zwischen einer zeitlichen Häufung von negativen Bewertungen und den kurz darauf folgenden „Hilfsangeboten“ von Unternehmen, die teilweise mit einer nahezu 100-prozentigen Löschung aller negativen Bewertung werben. Steckt dahinter etwa ein Geschäftsmodell? Um diesen Umstand weiter hinterfragen und ihm nachgehen zu können, gilt es zunächst, dieses Auftreten numerisch zu erfassen. Sollten Sie solche Vorfälle in Bezug auf Ihre Praxis beobachten, gilt es, zu handeln und diese dem juristischen Beistand der zuständigen Landesärztekammern zu melden. Gerade die junge Zahnärzteschaft ist von solchen Bewertungen – ob gerechtfertigt oder ungerechtfertigt – besonders betroffen. Ihnen fehlt noch der Rückhalt jahrelanger Erfahrung, der den Umgang mit solchen Kommentaren erleichtert. Daher muss man immer im Hinterkopf behalten, dass nur sehr zufriedene oder sehr unzufriedene Patientinnen und Patienten ihre Meinung im Internet veröffentlichen. Die große Masse an Patienten, die täglich, wöchentlich, monatlich und jährlich erfolgreich betreut wird, hat (leider) keine Stimme im Netz.





Live Interactive Training

ePractice32 steht für Live Dental Hands-On-Training:

- ✓ Qualitativ hochwertig
- ✓ Schnell und leicht umsetzbar
- ✓ Kostengünstig

Ihre Vorteile: Topreferenzen, Hands-On mit der Dentory Box, Präsentation von Behandlungsvideos und klinischen Fällen, Live-Diskussionsrunden, Teilnahme als Participant oder Observer, Punktesammeln nach BLZK.

Jetzt anmelden unter
www.ePractice32.de

 **AMERICAN**
Dental Systems

INNOVATIVE DENTALPRODUKTE

#AmericanDentalSystems



 **QUINTESSENCE PUBLISHING**