

Alex Friedl, Iris Wietlisbach

Ärztbewertung im Internet: Megatrend oder Gigaflop?

Die im Mai 2008 aufgeschaltete Ärztebewertungsseite www.okdoc.ch hat die Diskussion über Sinn und Unsinn von Ärztebewertungen durch Laien im Internet lanciert. Die Autoren beleuchten am Beispiel Deutschlands die Problematik von solchen Bewertungen im Internet und zeigen mögliche Lösungsansätze auf. Die Entwicklung in der Schweiz steht ganz am Anfang, für die Akteure gibt es viel Gestaltungsspielraum.

Die Konsultation von Hotelbewertungen im Internet ist für Urlauber in der Zwischenzeit alltäglich. Dabei ist das Internet eine ideale Ergänzung zu den Empfehlungen des Reiseanbieters, dem Sternerating der Hotelierverbände und der Homepage des Hotels. Das Abgeben von Empfehlungen und Bewertungen im Internet dehnt sich nun auf weitere Bereiche unseres Lebens aus, so auch auf das Gesundheitswesen. Ein Ärzterating soll den Patientinnen und Patienten rasch die richtige Auswahl ermöglichen und auch Auskunft über die Qualität geben. Mit der Aufschaltung der Ärztebewertungsseite www.okdoc.ch wurde nun auch die Schweizer Ärzteschaft mit dem Thema Internetrating konfrontiert.

Deutschland um Jahre voraus

In Deutschland entstand bereits 2001 mit www.checkthedoc.de die erste Arztbewertungsseite. 2005 ging mit www.helpster.de das erste Gesundheitsnetzwerk mit einer Ärztebewertung online. Ab 2007 kam es in Deutschland zu einem regelrechten Boom von Arztbewertungsseiten. Heute kann der Patient auf rund einem Dutzend Seiten die Meinung über seinen Hausarzt abgeben. Tabelle 1 gibt einen Überblick der wichtigsten Seiten. Die Arztbewertungsseiten lassen sich grob in drei verschiedene Kategorien unterteilen:

1. Gesundheitsnetzwerke und -portale

In diesen Communities finden Interessierte eine Fülle von Informationen rund um das Thema Gesundheit. So sind Hinweise zu verschiedenen Krankheiten, Behandlungen und Medikamenten verfügbar. Die Portale werden auch als Diskussionsplattform zu verschiedenen Themen rund um die Gesundheit genutzt. Die Arztbewertung und -suche ist ein Teil dieser Internetseiten. Beispielsweise bietet www.imedo.de unter dem Motto «Gemeinsam ge-

sund» die Möglichkeit, mit Gleichgesinnten in Kontakt zu treten und sich gegenseitig bei der Überwindung kleiner und grösserer gesundheitlicher Probleme oder Herausforderungen zu unterstützen.

2. Reine Arztbewertungsseiten

Diese Internetseiten verfolgen ausschliesslich das Ziel, die Wahl des richtigen Arztes zu ermöglichen. Ebenfalls bietet sich für Ärztinnen und Ärzte die Möglichkeit, durch ein gutes Rating den Patientenstamm zu erhöhen. Andere Dienstleistungen oder auch Diskussionsforen werden nicht angeboten.

3. Bewertungsseiten ausserhalb des Gesundheitswesens

Bewertungsseiten wie www.qype.de oder www.golocal.de sind virtuelle Branchenbücher. Diese Seiten präsentieren eine Fülle von Informationen über Restaurants, Clubs, Anwälte, Garagen und auch über Ärztinnen und Ärzte, die man alle mit Sternen und Freitext bewerten kann. Diese Seiten verfügen über eine grosse Anzahl von Bewertenden. So verzeichnet laut der FAZ («Frankfurter Allgemeine Zeitung») www.qype.de mehr als 45 000 aktive Schreiber.

Neue Tendenzen

Die Entwicklung rund um Ärztebewertungsplattformen ist auch in Deutschland noch längst nicht abgeschlossen. Mit www.healthpool.de hat im November 2007 SECURVITA als erste Krankenversicherung ein eigenes Gesundheitsportal mit Ärztebewertung angekündigt. Die Autoren sind der Ansicht, dass über kurz oder lang weitere Krankenversicherungen einen entsprechenden Service anbieten werden.

Ebenfalls sind bereits Kooperationen zwischen Ärztebewertungsplattformen und anderen Akteuren im Gesund-



Alex Friedl



Iris Wietlisbach

heitswesen entstanden. So übernimmt beispielsweise die Stiftung «Gesundheit» auf ihrer Ärzteempfehlungsseite die Bewertung aus der Ärztebewertungsplattform www.topmedic.de. Grund für die Anerkennung des Patiententratings durch die Stiftung Gesundheit war die Prüfung und Freischaltung durch eine qualifizierte Fachperson. Im Internet lässt sich bereits eine stattliche Anzahl ähnlicher Kooperationen finden.

Problembereiche

Warum sorgen Ärztebewertungsseiten für Diskussionen, während sich Hotelbewertungsseiten bestens etabliert haben? Das Verhältnis zwischen Patient und Arzt ist keinem klassischen Dienstleistungsverhältnis – wie etwa demjenigen zwischen Gast und Hotel – gleichzusetzen. Die mehrschichtige Arzt-Patient-Beziehung greift in einen sehr persönlichen Bereich ein und kann auch emotional geprägt sein. Persönliche oder gar intime Themen stehen im Zentrum. Für diese Gespräche braucht es viel Offenheit, Vertrauen und gegenseitigen Respekt. Durch die öffentliche Klassierung der Ärzte wird ein Teil dieses Verhältnisses offengelegt. Eine Sichtung der Seiten in Deutschland zeigte die folgenden drei wichtigen Problembereiche:

Anonymität

Auf fast allen Arztbewertungsseiten ist ein anonymes Rating von Ärzten möglich. Häufig braucht es eine Registrierung mit Angabe einer E-Mail-Adresse. Über ein Bestätigungsmail muss der Account freigeschaltet werden. Einzelne Seiten verlangen Zusatzangaben, die jedoch nicht überprüft werden. Auf einigen Plattformen (wie beispielsweise bei www.topmedic.de) braucht es gar keine Registrierung. Jeder kann jeden bewerten oder gar Einträge manipulieren. Anonymität bedeutet, dass kein Eintrag nachprüfbar ist. Die Zuverlässigkeit der Angaben kann nicht garantiert werden.

Beurteilungskriterien

Kriterien wie Wartezeiten, Atmosphäre in der Praxis oder Freundlichkeit des Praxispersonals können sehr zuverlässig durch Patientinnen und Patienten bewertet werden. Hingegen gestaltet sich die fachliche Beurteilung von Ärztinnen und Ärzten als schwierig. Wie soll ein Laie beurteilen können, ob er durch den Arzt effektiv und gemäss dem neuesten Stand der Medizin behandelt wurde? Laut einer Studie der deutschen Stiftung «Gesundheit» vertreten rund 61 Prozent der Mediziner/

-innen die Meinung, dass Laien die ärztliche Kompetenz weder einschätzen noch bewerten können.

Zahl der Bewertungen

Die Bewertungsdichte pro Ärztin bzw. Arzt ist momentan noch sehr gering. Die Bewertungsseite www.docinsider.de gibt an, dass sie bereits über 60 000 Ratings verfügt. Bezogen auf die 370 000 beurteilbaren Ärztinnen und Ärzte bedeutet dies, dass nur jeder sechste Arzt wenigstens einen Wert aufweist. Auch bei länger bestehenden Arztbewertungsseiten zeigt sich, dass nur ganz selten für einen Arzt mehr als zwei Ratings einsehbar sind. Hinzu kommt, dass sich beispielsweise in Deutschland die Bewertungen auf ein Dutzend Internetseiten verteilen, was die Aussagekraft nochmals relativiert. Ein weiteres Problem ist die Aktua-

Warum sorgen Ärztebewertungsseiten für Diskussionen, während sich Hotelbewertungsseiten bestens etabliert haben?

lität des Eintrags. Liegt eine Bewertung mehr als ein Jahr zurück, ist sie kaum mehr aussagekräftig. Diese geringe Summe führt dazu, dass es sich bei den abgegebenen Meinungen um Einzelaussagen handelt. Eine Orientierungshilfe sind sie deshalb kaum.

Technische Probleme sind lösbar

Die Gefahr von Missbrauch lässt sich heute mit technischen Vorkehrungen lösen. So wäre mindestens die Registrierung über ein sicherheitszertifiziertes Verfahren sicherzustellen. Auch ist die Rückprüfung des Ratings oder der Kommentare durch den beurteilten Arzt, den Portalbetreiber oder allenfalls auch durch eine neutrale Fachstelle machbar. Einige Portale – wie beispielsweise www.topmedic.de oder www.esando.de – plausibilisieren bereits heute jeden Eintrag durch eine Expertin oder einen Experten. Zudem bieten folgende technischen Vorkehrungen eine Problemlösung an:

- Keyword-Blocking¹,
- Limitierung der Anzahl Ratings pro Netzwerkadresse,
- «Missbrauchsbutton» für die Meldung von problematischen Bewertungen,
- Standardisierter Prozess für den Umgang mit Missbrauch und Beschwerden.

Laienbewertungen können aussagekräftig sein

Die Bewertungssystematik ist ein zentraler Punkt. Die Sichtung von verschiedenen Arztbewertungsseiten zeigt, dass vor allem Kriterien bewertet werden, die der Laie

¹ Das Keyword-Blocking basiert auf Listen mit verbotenen Wörtern, die auf einer Seite nicht vorkommen dürften.

Internetadresse	Kurzbeschreibung
www.aerzte-bewerten.de	Reines Arztbewertungsportal. Der Fragekatalog beinhaltet nur Fragen zu durch den Patienten bewertbaren Kriterien. Eigene Rubrik mit den skurrilsten Arztgeschichten.
www.arztspiegel.de	Bewertungsplattform für Krankenhäuser, Ärzte, Pflegedienste, Seniorenheime usw. Registrierung erforderlich und Freischaltung des Ratings über einen per E-Mail zugestellten Weblink.
www.docinsider.de	Gesundheitsplattform mit Ärzterating aus Mix von Noten und Freitext. Rund 800 Mediziner/-innen beantworten in den verschiedenen Foren unentgeltlich Fragen. SMS-Service für Arzttermine.
www.esando.de	Reine Arztbewertungsplattform. Das Rating erfolgt mit einem Mix aus Noten und Freitext.
www.helpster.de	Gesundheitsplattform mit Hauptfokus auf Diskussionsforen. Einfaches Rating mit Noten von 1 bis 5, kein Freitext möglich.
www.imedo.de	Die Gesundheitsgemeinschaft in Deutschland. Grösstes Portal in Deutschland. Rating von vier Kriterien mit Noten von 1 bis 5.
www.jameda.de	Reine Arztbewertungsplattform mit einem sehr umfangreichen Fragebogen mit Zusammenfassungen in Form von Schulnoten.
www.medfuehrer.de	Gesundheitsportal mit einem umfassenden Angebot wie Foren, Jobbörse im Gesundheitswesen und einer ausführlichen Dokumentation über Krankheitsbilder. Das Portal umfasst auch eine Arzt- und Spitalbewertung mit einem sehr umfangreichen Fragekatalog.
www.patienten-empfehlen-aerzte.de	Plattform mit Fokussierung auf Ärzterating. Die Bewertung erfolgt mit Sternen und Freitext. Die Behandlungsqualität kann nicht mit Freitext kommentiert werden.
www.qype.com	Portal für die Bewertung von Dienstleistungen aller Art von «A» wie Arzt bis «Z» wie Zahntechniker. Gleiches Rating für alle Dienstleistungskategorien.
www.topmedic.de	Internetseite für Arzt-, Zahnarzt- und Spitalbewertung. Bewertung mit Schulnotenprinzip muss mit Freitext begründet werden. Keine Registrierung des Benutzers erforderlich.

Tabelle 1
Übersicht über Arztbewertungsseiten in Deutschland (Auswahl).

sehr wohl beurteilen kann. Dies sind beispielsweise Wartezeit, Erreichbarkeit der Praxis, Freundlichkeit des Praxispersonals oder auch der Eindruck, ob sich ein Arzt genügend Zeit für die Behandlung genommen hat. Keine der geprüften Seiten setzt eine direkte Beurteilung der Fachkompetenz der Ärztin bzw. des Arztes ein. Hingegen finden sich immer wieder Kommentare und Anekdoten zur Behandlungsqualität in den Freitextfeldern. Wir sind der Ansicht, dass eine professionelle Bewertungssystematik, die sich auf durch Laien beurteilbare Aspekte bezieht, machbar ist und die notwendige Aussagekraft der Bewertung sicherstellen kann.

Bewertungsdichte

Eine mögliche technische Massnahme wäre eine Skala, die je nach Anzahl und Aktualität der Ratings dem Benutzer die Aussagekraft der Bewertungen pro Leistungserbringer anzeigt. Mit technischen Massnahmen kann jedoch das Problem der fehlenden Datenrobustheit nicht gelöst

werden. Die Aussagekraft kann nur durch eine grössere Anzahl Bewertungen gesteigert werden. Als Lösung wäre die Propagierung von Arztbewertungsseiten durch einen grossen Akteur im Gesundheitswesen denkbar. Dies

Die Sichtung von verschiedenen Arztbewertungsseiten zeigt, dass vor allem Kriterien bewertet werden, die der Laie sehr wohl beurteilen kann.

könnte nach unserer Ansicht beispielsweise eine Konsumenten- oder Patientenschutzorganisation, eine grosse Krankenversicherung, eine ärztliche Standesorganisation oder auch ein gewichtiger Player im Internetgeschäft, wie beispielsweise www.comparis.ch, sein. Vor allem die Ärztinnen und Ärzte selber könnten mit der Aufforderung an ihre Patientinnen und Patienten, ihre Dienstleistung zu bewerten, die Anzahl Bewertungen in kurzer Zeit erhö-

hen. Auch könnte für weniger geübte Personen die Bewertung in Papierform erfolgen und dann elektronisch im Internet verfügbar gemacht werden.

Mit www.okdoc.ch

gibt es momentan nur eine gesamtschweizerische
Arztbewertungsseite.

Die Schweiz zieht nach

Mit www.okdoc.ch gibt es momentan nur eine gesamtschweizerische Arztbewertungsseite. Bei www.zurinet.ch können die Stadtzürcher Ärztinnen und Ärzte anonym bewertet werden. Vor allem www.okdoc.ch führte bei der Schweizer Ärzteschaft zu vielen Beanstandungen. Seit dem 23. Juni 2008 liegt eine Empfehlung des eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten vor. Die Betreiberin von www.okdoc.ch wird angehalten, alle vorhandenen Bewertungen von der Webseite zu entfernen. Bei den Eintragungen müsse das Einverständnis des jeweiligen Leistungserbringers vorliegen. Die Bewertungen erwiesen sich in dieser Form als nicht zuverlässig. Auch könne nicht gewährleistet werden, dass die Beurteilung tatsächlich durch einen Patienten des behandelnden Arztes vorgenommen wurde. Sogar dass Ärztinnen und Ärzte andere Berufskollegen absichtlich schlechtmachen und damit Wettbewerbsrecht verletzen, sei theoretisch möglich.

Die FMH fordert, dass ein Leistungserbringer das Recht haben muss, sich aus dem Ärzteverzeichnis von www.okdoc.ch löschen zu lassen. Ebenfalls muss der Betreiber sicherstellen, dass keine ehrverletzenden und beleidigenden Kommentare veröffentlicht werden. Quasi als Antwort auf Arztbewertungsplattformen propagiert die FMH einen vollständigen und tagesaktuellen Ärzteindex unter www.doctorfmh.ch. Jeder Adresse ist ein Lageplan zugeordnet. Ferner bietet www.doctorfmh.ch nützliche Informationen – etwa zu Sprachkenntnissen, speziellen Dienstleistungen, Link zur Homepage, Rollstuhlgängigkeit einer Praxis oder Öffnungszeiten. Jedoch gibt es keine Arztbewertung im Dienstleistungsangebot der Seite.

Unaufhaltsame Entwicklung

Die Arztbewertungsplattformen melden eine steigende Anzahl Nutzer und eine steigende Nachfrage. So verzeichnet www.topmedic.de pro Monat bereits rund eine

Million Seitenaufrufe, Tendenz steigend. In Deutschland verwenden laut einer Studie der GfK Marktforschungsgruppe schätzungsweise 7,2 Millionen User die Möglichkeiten der Mitautorenschaft im Web 2.0.² Noch sind aber vor allem jüngere Nutzer aktiv, bei denen das Thema Gesundheit und Arztwahl eher eine untergeordnete Bedeutung aufweist. Nur schon die Alterung der Web-2.0-User führt aber automatisch zu einer stärkeren Frequentierung der verschiedenen Bewertungsplattformen. Dieser Trend wird durch die generelle Verbreitung der Internetnutzung in allen Bevölkerungsschichten verstärkt.

Arztbewertung – ein Selbstversuch

Was taugen eigentlich Arztbewertungsplattformen? Nehmen wir an, ich liege mit einer schweren Grippe im Bett und suche in Heilbronn, einer ähnlich grossen Stadt wie Winterthur, einen kompetenten Arzt. Ich habe keine Bekannten, die mir eine Empfehlung abgeben könnten. Im Internet stosse ich sofort auf www.imedo.de, das grösste Gesundheitsportal in Deutschland. Mir wird das rasche Finden des richtigen Arztes versprochen. Auf meine Stichworte «Grippe» und «Heilbronn» werden mir 43 Ärztinnen und Ärzte mit Fachrichtung Innere Medizin und ein Facharzt für psychotherapeutische Massnahmen vorgeschlagen. Jetzt bin ich irritiert, denn als Laie bin ich mir nicht sicher, ob ich nicht doch besser zu einem Allgemeinmediziner gehen sollte. Was soll's, die Ärzteauswahl zeigt mir doch immerhin sieben Ärzte mit einem Rating zwischen drei und fünf Sternen an. Per Mausclick gelange ich zu den Ratings der drei Ärzte mit der maximalen Punktzahl. Alle haben aber jeweils nur eine Bewertung. Die Schulnoten zur Bewertung von Terminverfügbarkeit, Pünktlichkeit, Zwischenmenschlichem und Mitarbeitenden helfen mir bei meiner Arztsuche nicht wirklich weiter. Sie sind ganz einfach nicht aussagekräftig. Vielleicht sollte ich im Forum von www.imedo.de die Frage nach einem guten Arzt in Heilbronn stellen?

Die Konsultation von www.topmedic.de bringt fünf Allgemeinmediziner in Heilbronn mit jeweils einem Rating. Die Aussagekraft dieser Ratings ist jedoch gering. Kaum eine Bewertung hat etwas Freitext, die eine Aussage über die Qualität der Praxis zulässt. Die Seite www.medfuehrer.de zeigt nur eine Ärztin mit einem Rating an, auf www.qype.com findet sich in Heilbronn überhaupt kein Arzt, über den es eine Empfehlung gibt. Frustriert nehme ich das Telefonbuch hervor und vereinbare mit dem erstbesten Arzt einen Termin ...

² Wikipedia: Benutzer können Inhalte in quantitativ und qualitativ entscheidendem Masse selbst erstellen und bearbeiten.

Die Bewertung und die Auswahl von Ärztinnen und Ärzten aufgrund von Meinungen früherer Patienten entspricht jedoch einem Konsumentenbedürfnis. In einer kalifornischen Studie nannten 51 Prozent der Befragten die Patientenbewertung als wichtigstes Entscheidungs-

Wenn nicht Patienten- und Ärzte-
organisationen dieses Feld besetzen,
tun es andere.

kriterium für die Arztwahl.³ Dies entspricht auch dem Ergebnis einer Studie des Marktforschungsinstituts «Innofact» im Auftrag des Gesundheitsnetzwerkes www.helpster.de. Wir glauben deshalb, dass die Entwicklung von Arztbewertungsplattformen auch in der Schweiz unaufhaltsam ist. Die Nutzung wird jedoch nur auf den internetversierten Teil der Bevölkerung beschränkt bleiben. Bis zu einer umfassenden Durchdringung in allen Altersschichten wird es noch Jahre dauern.

Ein Ansatz für die weitere Entwicklung

Obwohl das Thema Ärzterating sehr kontrovers diskutiert wird, sind wir der Ansicht, dass die Differenzen zwischen den einzelnen Anspruchsgruppen nicht fundamental sind. Aussagekräftige, korrekte und verständliche Aussagen über die Dienstleistungsqualität eines Arztes liegen im Interesse von Patientinnen, Patienten und Leistungserbringenden. Eine gute Ärztebewertungsplattform könnte sich als idealer Marktplatz zwischen Suchenden und Anbietern etablieren. Das Feld ist in der Schweiz mit Ausnahme von www.okdoc.ch noch nicht besetzt.

³ Quelle: www.forum-gesundheitspolitik.de, Studie von Gary Fanjiang u.a.: Providing Patients Web-based Data to Inform Physician Choice: If You Build It, Will They Come? (Journal of General Internal Medicine, Volume 22, Number 10/Okttober 2007, 1463–1466, DOI: 10.1007/s11606-007-0278-1).

Wir vertreten die Ansicht, dass zum jetzigen Zeitpunkt ein massgeblicher nichtkommerzieller Akteur im Gesundheitswesen eine Arztbewertungsplattform lancieren soll. Diese Plattform hätte die Chance, sich als DIE Plattform für die Arztsuche und -bewertung zu etablieren. Ein grosser Betreiber wäre auch Garant für Professionalität, Sicherheit und Wahrung der Interessen von Patientinnen, Patienten, Ärztinnen und Ärzten. Anbieten würden sich aus unserer Sicht Patienten- und Konsumentenschutzorganisationen. Denkbar wären allenfalls Kooperationen mit den Krankenversicherungen im Bereich des Sponsorings. Eine Verlinkung mit dem bestehenden FMH-Ärztindex www.doctorfmh.ch oder allenfalls eine Verbindung zu Zertifizierungsinstituten wie z.B. EQUAM sind vielversprechende Lösungsansätze.

Wir sind überzeugt, dass ein aktives Handeln in dieser frühen Phase der Entstehung dazu führen könnte, dass Ärztebewertung im Internet nicht zum Fluch, sondern zum Segen für Patienten und Leistungserbringende wird. Wenn nicht Patienten- und Ärzteorganisationen dieses Feld besetzen, tun es andere, wie das Beispiel von www.okdoc.ch zeigt.

Korrespondenz*:

Alex Friedl
Agenturleiter Suva Wetzikon
Absolvent des Executive MBA (EMBA)
Hochschule Luzern
alex.friedl@suva.ch

Iris Wietlisbach
Geschäftsführerin TeamFocus Consulting AG
Absolventin des Executive MBA (EMBA)
Hochschule Luzern
E-Mail-Adresse iris.wietlisbach@teamfocus.ch

* Die Autoren sind Absolventen des Executive MBA an der Hochschule Luzern. Der Artikel entstand als Projektarbeit in dieser Weiterbildung