

Haste mal 'nen Arzt?

Ärztewertungsportale im Internet können helfen, den Lieblingsdermatologen zu finden. Oder den Kinderarzt, den Gynäkologen... Während der Patient dafür dankbar ist, beobachten Mediziner ihre Onlinebeurteilungen meist noch misstrauisch

Zufriedenheit
mit der
Behandlung

*Vertrauens-
verhältnis*

Aufklärung
über Krankheit/
Behandlung

Behandlungs-
zeit

FREUNDLICHKEIT

sehr gut!

Kurz vor der Jahrtausendwende geht Dr. Stefan Girthofer zurück auf Start: Er zieht nach München, kennt dort kaum jemanden und muss sich erst mal ein Netzwerk aufbauen. Selbst simple Dinge wie die Suche nach einem guten Arzt stellen ihn anfangs vor ein Problem: „Wie sehr hätte ich mir damals ein Ärztebewertungsportal gewünscht. Im Sinne eines Marcellino's für Mediziner.“ Das ist nun elf Jahre her, mittlerweile gingen zahlreiche Doktorempfehlungsseiten online. Girthofer, selbst Zahnarzt und Dentalchirurg,

ist jetzt mit dabei und berät Patienten auf DocInsider, einem der größten deutschsprachigen Portale.

Eine schwierige Suche war es auch, die DocInsider-Gründer Ingo Horak vor vier Jahren auf die Idee brachte, die Webseite zu starten. Der Hamburger brauchte einen Hausarzt: „Meine Bekannten und Ärzte empfahlen mir jeden möglichen Spezialisten, aber einen normalen Hausarzt kannte keiner.“ Erfahrung mit dem Internet besaß Horak genügend. Der studierte Informatiker arbeitete bereits bei AOL sowie web.

de und war kaufmännisch-technischer Leiter von stern.de. Von Medizin hatte er keine Ahnung: „Das war auch ein Vorteil, denn ich sah alles aus der Patientensicht.“ Trotzdem: Bevor DocInsider im Oktober 2007 online ging, half ihm ein befreundeter Arzt bei der Konzeption.

Portale scheiden die Geister

Was für den ratlosen Otto Normalverbraucher eine superpraktische Sache ist, macht manche Ärzte skeptisch. Ja, manchmal sogar ängstlich bis wütend.

Die Mehrheit aber ist wohl schlicht desinteressiert an der Entwicklung im Internet. So gaben bei einer aktuellen Studie zwei Drittel der befragten Mediziner an, nicht zu wissen, ob sie online schon einmal bewertet worden seien. „Das ist momentan vielen noch egal“, weiß Claudia Schaefer, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ). Im Auftrag der Kassenärztlichen Bundesvereinigung und der Bundesärztekammer entwickelte das Berliner Institut einen Katalog mit 40 Qualitätsmerkmalen (siehe Servicekasten). Zunächst recherchierten Experten die zehn größten Ärztebewertungsportale. Und stellten fest, dass es sehr große Qualitätsunterschiede gibt. Was sie mit ihrer Arbeit bezweckten? „Es soll in diesen Portalen faire Regeln im Umgang miteinander geben. Außerdem wissen die User dank unserer Kriterien nun, ob sie sich auf einer seriösen Seite bewegen“, so Schaefer.

Ärzte sind skeptisch

Ingo Horak von DocInsider kennt die Vorbehalte vieler Mediziner: „Wir bewegen uns in einer konservativen Branche, viele sind nicht internetaffin. Dazu kommt die Angst, schlecht bewertet zu werden.“ Dabei kann jeder Nutzer Beleidigungen melden, zusätzlich prüfen Onlineredakteure laut Betreibern die Inhalte. „Ärzte erhalten bei uns eine Benachrichtigung, wenn sie bewertet wurden“, ergänzt der Unternehmer, der seine Plattform mit Werbung finanziert. Besonders wichtig ist Horak die Rechtskonformität. In den sensiblen juristischen Bereich habe man deshalb bewusst viel Geld investiert. Klagen flatterten ihm bisher noch nicht ins Haus, wenn auch über tausend Schreiben von Anwälten und Strafverfolgungsbehörden. Horak sieht's gelassen: „Das ist unser Geschäftsmodell.“ Für die Ärzte sei es doch ein gutes Signal, der Beurteilung nicht hilflos ausgeliefert zu sein. Für die SBK ist die Seriosität von DocInsider

jedenfalls das Signal, mit dem Portal zu kooperieren.

Kritik müssten Ärzte ohnehin aushalten, sagt Claudia Schaefer und verweist auf das Urteil zum Lehrerbewertungsportal spickmich.de, das die freie Meinungsäußerung im Internet stärkte. Anders verhält es sich, wenn einem Arzt Straftatbestände vorgeworfen würden. „Hier ist eine einstweilige Verfügung absolut notwendig“, meint sie. Stefan Girthofer sieht Ärztebewertungsportale auch als Werbemöglichkeit. Gerade in Ballungsgebieten gebe es viel Konkurrenz. Zudem zahle man in der Zahnmedizin relativ viel selbst dazu. Deshalb müsse sich der Mediziner vermarkten. Dass die Patienten meist nicht die Qualität der Ärzte beurteilen können, ist ihm ebenfalls klar: „Was für die meisten zählt, ist die Sympathie. Da ist der Empfang durch die Arzthelferin wichtig. Und die Praxis muss den Leuten gefallen. Wer gut arbeitet, offen sowie freundlich ist und sich kümmert, hat mit diesen Portalen kein Problem“, sagt er. Diese Transparenz wünscht er sich auch bei den Onlinebeurteilern. Wünschenswert, aber wohl eher nicht machbar, denn die meisten Internetuser wollen ihre Anonymität gewahrt wissen. Je höher die Hürde, umso weniger Bewertungen – so lautet online nun mal die Regel.

Zukunftsvisionen

Dabei leben Arztbewertungsportale von den Usern. Und die könnten oft noch mehr sein. Um die Seiten attraktiver zu machen, plant Ingo Horak eine Abfrage nach dem Motto „Welcher Arzt passt zu welchem Patienten?“. Eine Art Mediziner-Parship – und eine ziemlich aufwendige Sache: Denn eine derartige Typologie gibt es derzeit noch nicht. Und wie sieht Wissenschaftlerin Claudia Schaefer die Zukunft? „Da die Krankenkassen verstärkt ins Thema einsteigen, kann sich das Geschäft beleben. Am Schluss werden trotzdem nur ein paar Plattformen überleben.“ ◀

Kerstin Güntzel

So sieht ein gutes Portal aus

- ▶ Klare Angabe des Betreibers
- ▶ Transparenz der Finanzierung
- ▶ Verständliches und nachvollziehbares Bewertungsverfahren
- ▶ Sensibler Umgang mit persönlichen Daten
- ▶ Trennung von Werbung und Inhalt
- ▶ Schutz vor Beleidigungen, Diskriminierungen und Täuschung
- ▶ Information der bewerteten Ärzte über die Aufnahme ins Verzeichnis und über neue Bewertungen
- ▶ Möglichkeit zur Gegendarstellung für Ärzte

Bewerten Sie die SBK

Den richtigen Arzt zu finden, ist nicht immer einfach. Die SBK kooperiert hier mit dem Internetportal DocInsider und gibt Ihnen Orientierungshilfe bei der Suche nach Ärzten und weiteren Gesundheitsberufen. Hier geht's zur Suche: → www.sbk.org/arztsuche

Auf dem Gesundheitsportal Jameda hingegen kann man nicht nur Ärzte suchen und bewerten, sondern auch Krankenkassen beurteilen. Als eine der ersten Krankenkassen hat sich die SBK dem Urteil der Nutzer gestellt. Machen Sie mit: → www.jameda.de/SBK