

Betreten der Zahnarztpraxis auf eigene Gefahr. Was der Patient im Ärztebewertungsportal Jameda im Internet über den Zahnarzt schrieb, war eine eindeutige Warnung. Behandlung: Schulnote 6! Aufklärung: 6! Vertrauensverhältnis: 6! Der Zahnarzt reagierte empört. Er bezweifelte, dass der Nutzer überhaupt als Patient bei ihm gewesen war – und zog vor Gericht. Vor wenigen Tagen erging das Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH): Bewertungsportale müssen in Streitfällen belegen, dass die Patienten bei dem Arzt, den sie bewertet haben, wirklich in Behandlung waren.

Das Internet ist für viele inzwischen die erste Anlaufstelle, wenn sie einen Arzt suchen. Im Jahr 2013 nutzte jeder zweite Befragte ein medizinisches Bewertungsportal, wie eine Erhebung im Auftrag des Digitalverbands Bitcom ergab. Bei dem größten deutschen Portal Jameda haben zufriedene und enttäuschte Patienten inzwischen mehr als 5,5 Millionen Mal Ärzte bewertet. Jedes Jahr registrieren die Anbieter etwa 75 Millionen Suchanfragen.

Doch die Portale stehen in der Kritik. Gerade weil sie sich für schlechte Bewertungen immer wieder rechtlich verantworten müssen, sind sie vorsichtig geworden und löschen gelegentlich negative Kommentare – was wütende Proteste nach sich zieht. Ärzte könnten sich gute Bewertungen kaufen, spekulieren die Kritiker, und schlechte verhindern. Wie verlässlich sind die Ärztebewertungsdienste?

Die Bewertung im Netz funktioniert nur dann, wenn die Nutzer anonym bleiben. Müsstest sie befürchten, dass der Arzt erfährt, wer ihn negativ bewertet hat, würden sie sich eher zurückhalten. Die Bewertung wäre verzerrt. Im Schutz der Anonymität gedeiht jedoch nicht immer die Wahrheit. »Es gibt fragwürdige Angebote, die Ärzten eine sogenannte Reputationspflege verkaufen«, sagt Corinna Schaefer vom Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) in Berlin. Das heißt: Die Anbieter lassen sich von Ärzten dafür bezahlen, dass sie in Bewertungsportalen von ihnen schwärmen. Und wer einem guten Arzt schaden will, kann ihn mit erfundenen schlechten Bewertungen denunzieren.

Das jüngste Urteil des BGH ist Ausdruck dieser Gratwanderung: Die Portale sind jetzt verpflichtet, auf Nachfrage des Arztes zumindest Belege dafür vorzulegen, dass die Bewertung tatsächlich auf einem Arztbesuch basiert. Ein kritischer Nutzer muss sich deshalb auf Nachfragen einstellen. Möglicherweise wird er aufgefordert zu belegen, dass er in der Praxis war, zum Beispiel durch Vorlage eines Bonusheftes oder eines Rezeptes. Die Portale geben diese Dokumente an den Arzt nur geschwärzt weiter, die Identität des Patienten bleibt verborgen. Der Nutzer, der den Zahnarzt mit der Note 6 bewertet hatte, konnte solche Belege übrigens vorweisen.

Dass negative Bewertungen erfunden werden, lässt sich auf diese Weise wirksam verhindern. Ein Mittel gegen gefälschten Jubel, die »Reputationspflege«, besteht dadurch indes noch nicht. Hotelbewertungsportale kennen dieses Problem – und filtern unglaubwürdiges Lob mit Softwareprogrammen.

Wenn ein Portal Beschwerden löscht, bedeutet das nicht gleich Zensur: Gerichtsurteile haben immer wieder auf den Unterschied zwischen einer Meinungsäußerung (die vom Grundgesetz gedeckt ist) und einer Tatsachenbehauptung (die man im Streitfall belegen muss) hingewiesen. Wenn sich ein Arzt bei Jameda über eine Bewertung beschwert, nimmt der Dienst sie zunächst von

der Seite und bittet den Patienten um Belege für seine Behauptungen. Schickt der Patient innerhalb einer Zweiwochenfrist entsprechende Belege, geht die Bewertung wieder online, andernfalls nicht.

Trotzdem ist es wichtig, sich bewusst zu machen, dass Portale wie Jameda kommerzielle Interessen verfolgen. Sie verdienen Geld mit Ärzten, die für ihre Repräsentation auf der Webseite zahlen. Jameda etwa legt zwar großen Wert darauf, dass Ärzte ihre Bewertungen nicht mit Geld beeinflussen können. Dafür bietet der Dienst den Medizinern Silber-, Gold- und Platinmitgliedschaften an. Wer sich für 135 Euro im Monat die Platinmitgliedschaft leistet, darf seine Praxis auf seiner Jameda-Seite mit einem Text, Bildern und Videos präsentieren und einen Link zur Praxis-Homepage hinzufügen. Die Ärzte zahlen einen Aufpreis auch dafür, dass Jameda die Konkurrenz ausblendet: Auf der Profilseite erscheinen normalerweise andere Praxen in der Umgebung, bei zahlenden Kunden aber nicht. Dass der Arzt eine Mitgliedschaft gekauft hat, erkennt der Patient erst, wenn er das Profil angeklickt hat – und selbst dann ist dieses Detail nur mit viel Fantasie zu entschlüsseln: Das Fähnchen mit der Aufschrift »Gold« oder »Platin« werden die wenigsten deuten können.

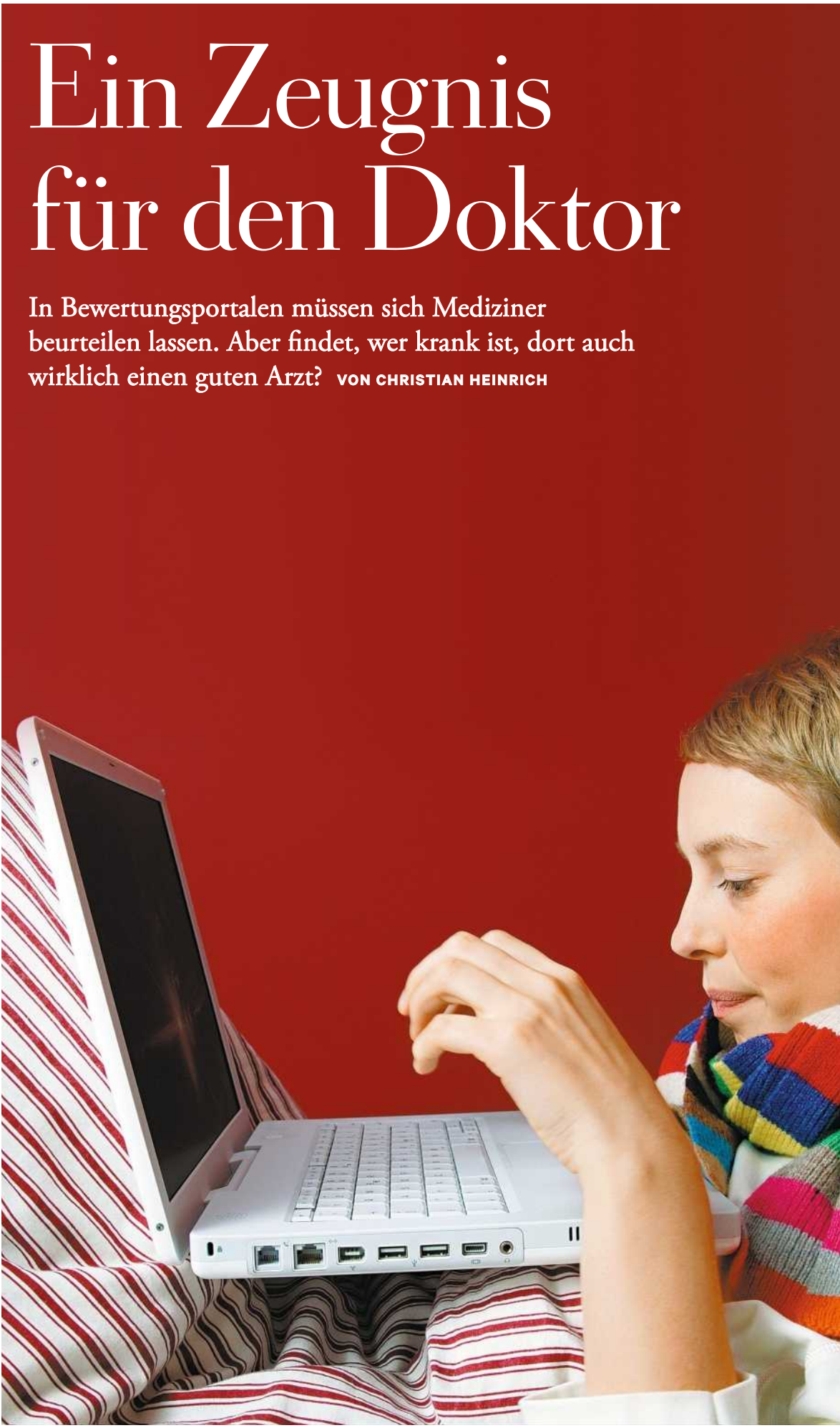
Grundsätzlich findet Corinna Schaefer vom ÄZQ die Portale trotzdem sinnvoll: »Man kann hier einige Hilfe finden auf der Suche nach einem guten Arzt, wenn man die Portale und jede Bewertung darauf kritisch betrachtet.« Doch welche Kriterien können die Patienten überhaupt gut selbst beurteilen – und was nicht? Gut einschätzen können sie, wie viel Zeit sich der Arzt genommen hat,

wie freundlich er war und wie lange sie warten mussten. Wie fachlich gut der Arzt sie allerdings behandelt hat, können die wenigsten mit Gewissheit angeben. Darin liegt ein Dilemma, denn ausgerechnet zur Kompetenz des Arztes äußern sich die Nutzer besonders häufig. Das hat der Wirtschaftswissenschaftler Martin Emmert von der Universität Erlangen-Nürnberg 2014 in einer Studie gezeigt, für die er 3000 Freitext-Kommentare des Portals Jameda auswertete.

Darüber hinaus beobachtet Corinna Schaefer einen Verzerrungseffekt, für den die Portale allerdings nicht verantwortlich sind: Nutzer vertrauten eher Kommentaren von Personen, die ihnen ähnlich seien, vermutet sie. Wenn ein Patient sich sprachlich ungenau ausdrückt, mag ein gebildeter Nutzer lieber noch ein paar weitere Meinungen lesen. Und wenn in einem Kommentar zum Beispiel steht, »der Arzt ist freundlich und macht einen kompetenten Eindruck, allerdings steht er der Homöopathie ablehnend gegenüber«, dann kann das für den einen Leser ein Grund sein, den Arzt zu meiden, während die Aussage den Arzt für einen anderen Leser sogar sympathisch macht.

Man traut eben denjenigen mehr, von denen man weiß oder ahnt, dass sie ähnlich denken wie man selbst. Diese Tatsache könnte dazu führen, dass sich in Zukunft eine Alternative zu den Bewertungsportalen etabliert, prognostiziert Corinna Schaefer: die sozialen Netzwerke. »Wenn ich einen Facharzt suche, kann ich das einfach posten und so mehrere Menschen auf einmal fragen, die ich besser einschätzen kann als anonyme Bewerber.« Das geht allerdings nicht immer. Wohl kaum einer würde sich bei seinen Facebook-Freunden danach erkundigen, ob sie Ärzte kennen, die in der Behandlung von Hämorrhoiden versiert sind.

www.zeit.de/audio



Im Krankheitsfall oft die erste Anlaufstelle: Das Internet

Die wichtigsten Portale

Mit 5,5 Millionen abgegebenen Bewertungen ist **Jameda** (www.jameda.de) das mit Abstand größte medizinische Bewertungsportal in Deutschland. Ein umfassender Fragebogen mit zahlreichen Kategorien sowie die viel genutzte Kommentarfunktion ermöglichen überwiegend differenzierte Bewertungen. Eine Besonderheit: Patienten können einander anonym zu Bewertungen Fragen stellen. Auch auf dem medizinischen Bewertungsportal **Weißer Liste** der Bertelsmann-Stiftung (www.weisse-liste.de) ist die Bewertung von Praxen und Kliniken möglich. Bislang gab es keine Möglich-

keit für Freitext-Kommentare, diese Funktion ist aber seit vergangener Woche freigeschaltet. Im Portal **Sanego** (www.sanego.de) lassen sich auch Klinikärzte bewerten. Es bietet als allgemeines Gesundheitsportal auch weitere medizinische Informationen. Das Portal **Arzt-Auskunft** der Stiftung Gesundheit (www.arzt-auskunft.de) ist ein nicht kommerzielles Angebot. Doch die Fragebögen sind sehr kurz, und die Zahl der Bewertungen ist insgesamt gering, die meisten Ärzte haben keine einzige Bewertung.



Füllfederhalter von CERRUTI 1881

Exklusives Schreibgerät aus der CERRUTI-Manufaktur. Die gravierte Flügelfeder mit Iridiumspitze garantiert sanftes und gleitendes Schreiben.



Taschenuhr DIE ZEIT

Der Klassiker für die Hosен- oder Westentasche. Mit beige-farbenem Zifferblatt, Qualitätsquarzwerk und 35 cm langer Kette. Gehäuse-Ø ca. 44 mm.

IN GUTEN HÄNDEN

Alternativen für die Suche

Vier Möglichkeiten, um sich ein Bild von einer Praxis zu machen

Das Gespräch

Wie gut ein Arzt ist, offenbart sich dem Patienten oft schon im Gespräch. Gunter Frank, selbst praktizierender Mediziner und Autor des Buches *Gebrauchsanweisung für Ihren Arzt*, empfiehlt, sich immer alle Behandlungsmöglichkeiten erläutern zu lassen.

»Die erste Frage sollte sein: Was geschieht, wenn ich als Patient die Behandlung ablehne und gar nichts tue?«, sagt Frank. Denn der wahre Wert einer Therapie lasse sich erst beurteilen, indem man sie mit dem natürlichen Heilungsverlauf vergleiche. Ein guter Arzt könne diese Frage beantworten und erläutern, inwieweit eine Therapie notwendig ist. Auch zum Nutzen-Risiko-Verhältnis und zur Wirksamkeit habe der Arzt im Idealfall Zahlen parat. Wer trotzdem unsicher ist, holt besser eine Zweitmeinung ein. Ein guter Arzt verkraftet das – und gibt auch die Daten heraus, die der Patient dann dem Kollegen zeigen kann. Weitere Hinweise unter www.patienten-information.de.



Kommerzielle Orientierung

Wirbt der Arzt im Wartezimmer mit Flyern oder Fernsehspots für kostenpflichtige Therapien? Versucht er, einem sogenannte individuelle Gesundheitsleistungen zu verkaufen, obwohl deren Nutzen umstritten ist? Bietet er sogar Lifestyle-Medizin wie etwa Anti-Aging-Behandlungen an? Wenn ein Arzt am Patienten verdienen will, muss er zwar fachlich nicht schlecht sein – es besteht aber eine erhöhte Gefahr, dass er überflüssige Untersuchungen und Therapien durchführt.



Die Zahl der Operationen

In großen chirurgischen Praxen und Krankenhäusern kann auch die Zahl der Operationen einen Hinweis auf die medizinische Qualität geben. Denn sie sagt etwas aus über die Erfahrung der Ärzte vor Ort. Ganz allgemein gilt für Chirurgen: Je mehr Übung sie haben, desto weniger Fehler unterlaufen ihnen. In manchen Fällen trüben aber Hygienemängel und andere systematische Probleme das Bild. So gibt es auch Krankenhäuser mit hohen OP-Zahlen, die eine geringere Erfolgsrate aufweisen als Häuser, in denen verhältnismäßig wenig operiert wird.



Qualitätskontrollen unter Ärzten

Rund 1000 Praxen in Deutschland nehmen am Programm »Qualität und Entwicklung in Praxen« (QEP) teil. Das ist zwar nur ein verschwindend geringer Teil. Umso aussagekräftiger ist es allerdings, wenn eine Praxis ein entsprechendes QEP-Siegel vorweisen kann. Denn um das Siegel zu bekommen, müssen 264 Punkte erfüllt werden. Sie belegen Dokumentation, regelmäßige Fortbildungen und technische Kontrollen sowie verschiedene Rückkopplungsschleifen zur Selbstkontrolle. Vielleicht noch wichtiger ist aber, dass die Teilnahme an dem Programm zeigt: Dem Arzt liegt etwas an Qualität.



ANZEIGE

Entdecken Sie Geschichte neu!

Erleben Sie mit ZEIT GESCHICHTE bedeutende Epochen der Weltgeschichte – anschaulich, spannend und kontrovers. ZEIT-Autoren und renommierte Historiker lassen dabei Vergangenes lebendig werden. Sichern Sie sich jetzt 4 Ausgaben mit 12% Preisvorteil, und Sie erhalten zusätzlich ein Geschenk Ihrer Wahl.

4 Hefte nur 20,60 € im Jahr

Geschenk zur Wahl

Füllfederhalter von CERRUTI 1881

Exklusives Schreibgerät aus der CERRUTI-Manufaktur. Die gravierte Flügelfeder mit Iridiumspitze garantiert sanftes und gleitendes Schreiben.

Taschenuhr DIE ZEIT

Der Klassiker für die Hosен- oder Westentasche. Mit beige-farbenem Zifferblatt, Qualitätsquarzwerk und 35 cm langer Kette. Gehäuse-Ø ca. 44 mm.

Ja, ich möchte ZEIT GESCHICHTE lesen!

Bitte senden Sie mir ZEIT GESCHICHTE frei Haus für nur 5,15 € pro Heft statt 5,90 € im Einzelkauf. Ich lese 4 Ausgaben und erhalte ein Geschenk meiner Wahl (nach Eingang meiner ersten Zahlung). Dabei spare ich über 12% Angebot nur in Deutschland gültig. Auslandspreise auf Anfrage. Diese Bestellung kann binnen 14 Tagen ab Erhalt der 1. Ausgabe ohne Angabe von Gründen formlos widerrufen werden. Mein Abonnement ist auch danach jederzeit kündbar. Ausführliche Informationen zum Widerrufsrecht unter www.zeit.de/wr.

Mein Wunschgeschenk: (Bitte nur ein Kreuz) ☐ CERRUTI-Füller ☐ ZEIT-Taschenuhr

Meine Adresse:

Anrede/Name/Vorname _____

Straße/Nr. _____

PLZ/Ort _____

Telefon _____

E-Mail _____

Bestellnr.: **1486250 FA**

☐ **Ja, ich möchte von weiteren Vorteilen profitieren.** Ich bin daher einverstanden, dass mich DIE ZEIT/ZEIT ONLINE per Post, Telefon oder E-Mail über interessante Medien-Angebote und kostenlose Veranstaltungen informiert.

Den Vorzugspreis von 20,60 € für 4 Ausgaben zahle ich: ☐ bequem per Bankinzug ☐ gegen Rechnung (bitte keine Vorauszahlung leisten)

IBAN/ersatzweise Konto-Nr. _____

BIC/ersatzweise Bankleitzahl _____ Geldinstitut _____

Datum _____ Unterschrift _____

ZEIT GESCHICHTE, Leser-Service, 20080 Hamburg

☎ 040/4237070* ☎ 040/4237090* ✉ abo@zeit.de

www.zeit.de/zeitgeschichte

ZEIT Geschichte

ZEIT GESCHICHTE wird herausgegeben vom Zeitverlag Gerd Bucerius GmbH & Co. Buceriusstraße, Hamburg