

F. Halling<sup>1</sup>, C. Halling<sup>2</sup>, K. Pohl-Dernick<sup>3</sup>, M. Emmert<sup>4</sup>

# Arztbewertungsportale aus zahnärztlicher Perspektive

*Physician rating websites from the perspective of dentists*



F. Halling

**Einleitung:** Arztbewertungsportale (ABP) stellen Internetnutzern Informationen über Ärzte zur Verfügung und erlauben es Patienten, Ärzte zu bewerten. Das Ziel dieser Studie war es, die Einstellung von Zahnärzten zu deutschen Arztbewertungsportalen zu ermitteln.

**Methode:** 107 Fragebögen von Allgemein Zahnärzten (♀48, ♂59) konnten ausgewertet werden. Der Bekanntheitsgrad der Bewertungsportale zeigte eine große Streubreite (zwischen 4,7 und 25,2 %). Die bekanntesten Portale waren „jameda.de“ und „arzt-auskunft.de“.

**Ergebnisse:** Die meisten Teilnehmer der Befragung messen den ABP keine oder nur geringe Bedeutung bei. Mehr als 40 % glauben, dass die Darstellung von Praxisbesonderheiten ihre Bewertungen in ABP beeinflussen könnte. Die meisten Zahnärzte (81,1 %) waren noch nie von Patienten zu ihrer Bewertung im Internet angesprochen worden. Trotzdem glauben 64,7 %, dass ABP in der nahen Zukunft größere Bedeutung erlangen werden.

**Schlussfolgerung:** Im Moment ist die Haltung von Zahnärzten zu ABP durch eine kritische Distanz geprägt. Die Implementierung spezifischer zahnärztlicher Aspekte könnte die Entwicklung von geeigneten und transparenten Zahnarztbewertungen im Internet beschleunigen und die Akzeptanz der Zahnärzte steigern.

(Dtsch Zahnärztl Z 2012, 67: 716–723)

*Schlüsselwörter: Internetportal, Arztbewertungsseite, Einstellung der Zahnärzte, Umfrage, Zahnarztbewertungsseite*

**Introduction:** Physician rating websites (PRW's) provide users with information about physicians and allow patients to rate physicians. The aim of this study was to investigate the attitude of dentists to german internet portals with PRW's.

**Method:** 107 questionnaires of general dentists (♀48, ♂59) could be analyzed. The awareness level of the rating portals showed a large variance (between 4.7 and 25.2 %). The best known portals were „jameda.de“ and „arzt-auskunft.de“.

**Results:** For most of the participants of the survey PRW's are of no or little importance. More than 40 % believe that the presentation of specific features of their dental office could influence their ratings in PRW's. Most of the dentists (81.1 %) were never addressed by patients concerning their rating in the internet. Nevertheless, 64.7 % believe that PRW's will become more relevant in the near future.

**Conclusion:** At the moment, critical distance characterizes the attitude of dentists to PRW's. The implementation of specific dental aspects could accelerate the development of appropriate and transparent dentist rating websites and increase the acceptance of the dentists.

*Keywords: internet portal, physician rating website, perspective of dentists, survey, dentist rating website*

<sup>1</sup> Praxis für MKG-Chirurgie, Gerloser Weg 23a, 36039 Fulda

<sup>2</sup> Fulda

<sup>3</sup> Lehrstuhl für Gesundheitsmanagement, Universität Erlangen-Nürnberg, Lange Gasse 20, 90403 Nürnberg

<sup>4</sup> Juniorprofessur für Versorgungsmanagement, Universität Erlangen-Nürnberg, Lange Gasse 20, 90403 Nürnberg

Peer-reviewed article: eingereicht: 08.05.2012, revidierte Fassung akzeptiert: 10.07.2012

DOI 10.3238/dzz.2012.0716-0723

## Einleitung

Das Internet hat in den letzten Jahren eine zentrale gesellschaftliche Rolle als Kommunikations- und Informationsmedium übernommen. 52,7 Mio. Deutsche (ab 14 Jahren) nutzten 2011 das Internet [22]. Fast 28 Mio. Deutsche recherchieren im Web nach Gesundheitsthemen. Damit liegen die Deutschen im europäischen Vergleich in der Spitzengruppe [21]. Generell ist eine Verschiebung in der Rolle des Patienten vom passiven Empfänger zu einem aktiven Nutzer von Gesundheitsinformationen mit Hilfe des Internet festzustellen [25].

Auch bei den Ärzten selbst hat das Internet als Informationsquelle einen hohen Stellenwert. Immerhin 60 % der deutschen Allgemeinmediziner und Internisten nutzen das Internet als Informationsquelle [3], während es bei den Zahnärzten nur 48 % sind [2].

Neben allgemeinen Online-Portalen, auf denen Patienten grundlegende medizinische Informationen zu Diagnostik, Therapien und Vorbeugung von Krankheiten erhalten können, haben sich zahlreiche Arztbewertungsportale (ABP) im Internet etabliert, die sich quantitativ und qualitativ stark unterscheiden [7]. Bis heute gibt es in Deutschland etwa 15 Portale, die fast alle kommerzieller Natur sind und erst in den letzten Jahren gegründet wurden [8, 21]. Seit Mai 2011 existiert das Bewertungsportal „Arztnavigator“, ein gemeinsames Internetprojekt der AOK, der Techniker Krankenkasse, der BARMER GEK und des Projektes „Weisse Liste“, in dem 37 Millionen Versicherte Auskünfte über ihre gemachten Erfahrungen mit Ärzten berichten können. Obwohl sich die Nutzerzahlen der ABP laut einer aktuellen, repräsentativen Umfrage der Kassenärztlichen Bundesvereinigung mit 10 % der Befragten noch in einem sehr überschaubaren Rahmen bewegen [19], gehen Wissenschaftler von einer wachsenden Bedeutung dieser Portale in der Zukunft aus [8, 21] und prognostizieren, dass es „nur eine Frage der Zeit [ist], bis Arztbewertungen im Internet so alltäglich sein werden wie die Bewertungen vieler anderer Dienstleistungen auch“ [21].

Da die sich die meisten Publikationen zu dieser Thematik bisher den Bereichen „Akzeptanz von Bewertungsportalen bei Patienten“ und „inhaltliche

Qualität der Portale“ widmeten, erschien es uns jetzt an der Zeit, auch Zahnärzte selbst zu ABP zu befragen. Besondere Aktualität gewinnt diese Fragestellung dadurch, dass das Gemeinschaftsprojekt der Krankenkassen, der „Arztnavigator“, seit dem 24.2.2012 auch für die Bewertung von Zahnärzten freigegeben ist. Ziel der Studie ist es, einen deskriptiven Überblick zur Einstellung niedergelassener Zahnärzte und Zahnärztinnen zu ABP und der Bedeutung von ABP für ihre eigene Praxis zu gewinnen.

## Material und Methode

Im Rahmen verschiedener Fortbildungsveranstaltungen wurden im Zeitraum von Oktober bis Dezember 2011 an teilnehmende Zahnärzte/innen (im weiteren Text „Zahnärzte“) insgesamt 170 anonymisierte Fragebogen verteilt. Die Fragebogen waren in einen allgemeinen Teil mit Fragen zur Person, Dauer der Berufstätigkeit und dem Vorhandensein einer eigenen Praxishomepage und einen speziellen Teil mit Fragen zu ABP untergliedert. Die Fragen zu ABP umfassten die Kenntnis über verschiedene ABP in Deutschland, die Bedeutung von ABP für die eigene Praxis einschließlich der Darstellung von Praxisbesonderheiten, die Praxisbewertung in ABP, die Kollegenempfehlung in ABP und die Einschätzung der zukünftigen Entwicklung von ABP. Die Einschätzungen zur Bedeutung der ABP für die Praxis und die Relevanz der Darstellung von Praxisbesonderheiten in ABP erfolgte mit einer fünfstufigen Itemskala (von „keine Bedeutung“ [5] bis „große Bedeutung“ [1]). Die zukünftige Entwicklung der ABP wurde mit einer dreistufigen Itemskala (von „Bedeutung nimmt sehr zu“ [1] bis „Bedeutung nimmt eher ab“ [3]) ermittelt.

Wegen der explorativen Fragestellung und der nicht bekannten Verteilungen der Items erschien eine vorherige Poweranalyse zur Bestimmung der Stichprobengröße als nicht sinnvoll. Eine Abschätzung ergab aber, dass eine Stichprobe von etwa 100 Probanden ausreicht, um relevante Unterschiede auf der Itemskala sicher zu erkennen. Die Datenverarbeitung erfolgte mit dem Statistikprogramm SPSS Version 19. Die Daten wurden zunächst deskriptiv aus-

gewertet. Zusammenhänge zwischen den personen-/praxisbezogenen Merkmalen Alter der Studienteilnehmer, der Geschlechtszugehörigkeit, der Dauer der Berufstätigkeit oder dem Vorhandensein einer Praxishomepage und den Ergebnissen der einzelnen Fragen zu ABP wurden mit dem Korrelationskoeffizient nach Pearson geprüft [6]. Das Signifikanzniveau wurde auf  $p < 0,05$  festgelegt.

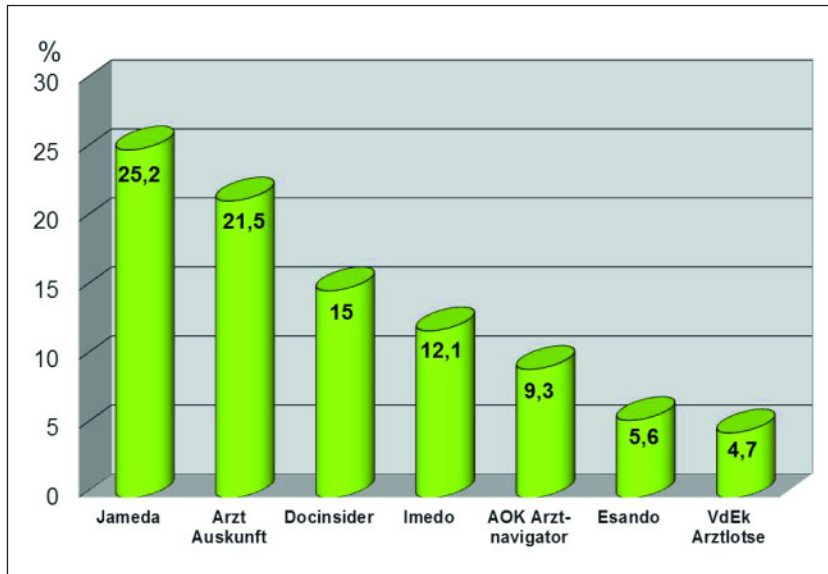
## Ergebnisse

Insgesamt konnten die Fragebogen von 59 Zahnärzten und 48 Zahnärztinnen ausgewertet werden (Rücklaufquote R: 62,9 %). Das Durchschnittsalter der Befragten betrug 44,7 ( $\pm 12,4$ ) Jahre und die Dauer der zahnärztlichen Berufstätigkeit 17,1 ( $\pm 11,2$ ) Jahre. Über eine eigene Homepage verfügten 45,8 % der Praxen, in denen die befragten Zahnärzte tätig waren.

Der Bekanntheitsgrad verschiedener ABP zeigte eine große Streubreite. So kannten mehr als ein Viertel (25,2 %) der Zahnärzte das privat finanzierte Portal „jameda.de“ und mehr als ein Fünftel (21,5 %) „arzt-auskunft.de“, das Portal der Stiftung Gesundheit. Hingegen lag der Bekanntheitsgrad der von Krankenkassen unterstützten Arztbewertungsportalen „AOK-Arztnavigator“ und „vdek-arztlotse.de“ lediglich bei 9,3 bzw. 4,7 %. Die Portale „docinsider.de“ (15 %) und „imedo.de“ (12,1 %) rangierten im Mittelfeld (Abb. 1).

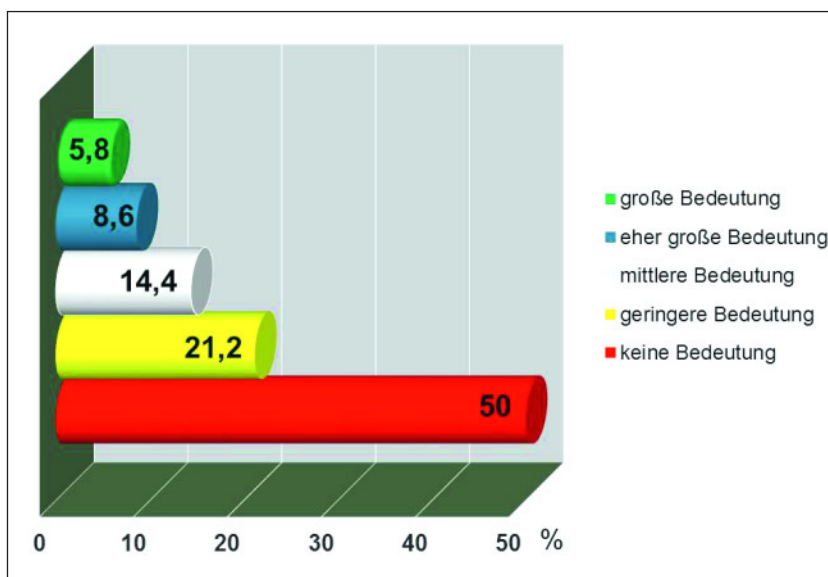
Die Bedeutung der Praxisbewertung in einem ABP wird von den meisten Zahnärzten als eher gering eingestuft. Der durchschnittliche Summenwert lag bei der fünfteiligen Itemskala bei 4 (SD: 1,24). Für 50 % der Befragten sind Bewertungen in ABP irrelevant und nur 14,4 % messen diesem Aspekt eine „große“ oder „eher große“ Bedeutung bei (Abb. 2).

Ein anderes Bild zeigt sich bei der Frage nach der Darstellung der Praxis und ihrer Besonderheiten in einem ABP. Hier liegt der Mittelwert der Antworten auf der fünfteiligen Skala bei 2,87 (SD: 1,27). Mehr als 40 % der Befragten glauben, dass Praxisbesonderheiten, die in einem Portal dargestellt werden, für die Bewertung der Praxis eine „große“ oder „eher große“ Bedeutung haben (Abb. 3). Die Weiterempfehlung anderer Ärzte



**Abbildung 1** Bekanntheitsgrad verschiedener Arztbewertungsportale (ABP).

**Figure 1** Awareness level of different physician rating websites (PRW's).



**Abbildung 2** Bedeutung der Bewertung in einem ABP für Zahnärzte.

**Figure 2** Importance of the rating in a PRW for dentists.

oder Zahnärzte in einem ABP, die sog. Kollegenempfehlung, wird von fast  $\frac{3}{4}$  der befragten Zahnärzte (71,8 %) abgelehnt. Von Seiten der Patienten wurden mehr als 80 % der Zahnärzte noch nie auf eine Bewertung ihrer Praxis in einem ABP angesprochen. Umso mehr erstaunt es, dass fast zwei Drittel (64,7 %) der Zahnärzte, die an der Studie teilnahmen, daran glauben, das sich ABP in Zukunft weiterentwickeln werden und de-

ren Bedeutung „eher zunimmt“. 27,5 % der Studienteilnehmer gehen von einer gleichbleibenden Bedeutung der ABP aus (Abb. 4). Der durchschnittliche Summenwert der dreiteiligen Itemskala für diese Frage lag bei 1,43 (SD: 0,45).

Weiterhin wurden noch verschiedene Korrelationen auf Signifikanz untersucht. Die Einstellung zu ABP zeigte keine signifikanten Zusammenhänge mit dem Alter der Studienteilnehmer, der

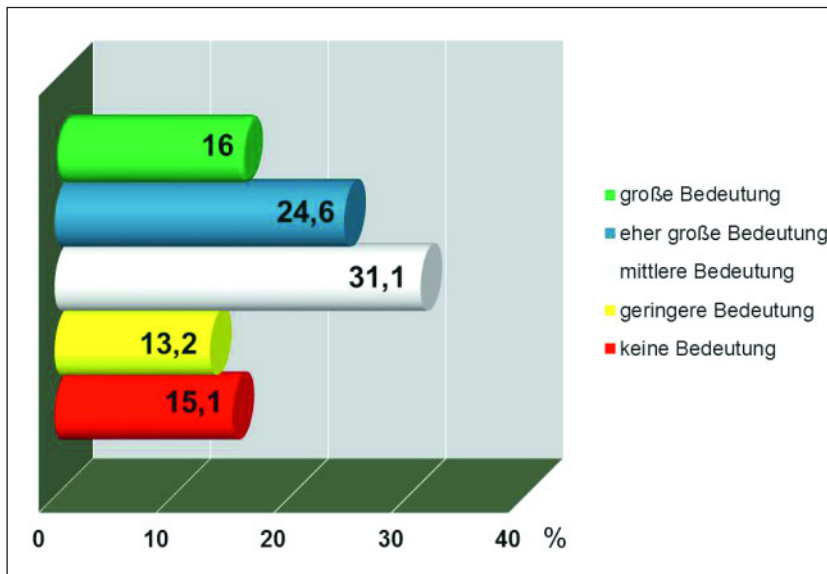
Geschlechtszugehörigkeit oder dem Vorhandensein einer Praxishomepage. Lediglich die Darstellung von Praxisbesonderheiten wird von Zahnärztinnen gegenüber Zahnärzten als wichtiger für die Bewertung in einem ABP erachtet ( $p = 0,017$ ).

## Diskussion

Wer sich vor dem Kauf über ein bestimmtes Produkt informieren möchte, kann im Internet schon seit langem Bewertungsportale nutzen. Dort geben Verbraucher ihre Erfahrungen mit Waren (Kameras, Handys, Lebensmittel usw.) und Dienstleistungen (z. B. Reisen) weiter. So war es nur eine Frage der Zeit, bis im Internet auch die ersten Arztbewertungsportale auftauchten. Als frühe Beispiele sind die Portale „checkthedoc.de“ (2001) und „aerztebewertung.de“ (2005) zu nennen, die jedoch beide verwaist bzw. nicht mehr erreichbar sind. Erst 2007 starteten mehrere ABP, die sich auch heute noch im Markt erfolgreich behaupten. Zu nennen sind hier z. B. die Portale „docinsider.de“, „esando.de“, „imedo.de“, „jameda.de“ und „topmedic.de“.

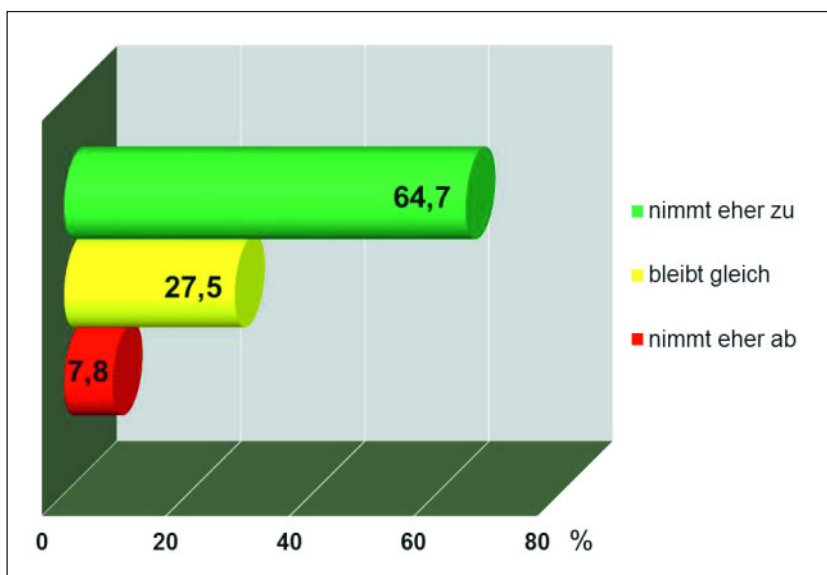
Im Unterschied zu anderen Dienstleistungen berühren Ärztebewertungen das sehr intime Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient. „Die Arzt-Patient-Beziehung ist eine extreme Form der zwischenmenschlichen Beziehung, weil sie ein hohes Maß an Intimität und Ausgesetztsein beinhaltet. Im Extremfall geht es in dieser Beziehung um Entscheidungen über Leben und Tod.“ [17]. Somit nehmen Bewertungen von Ärzten durch Patienten sicherlich eine Sonderstellung gegenüber anderen Formen von Bewertungen im Internet ein.

Egal, ob die Menschen einen Haus- oder Facharzt suchen, sind Familie, Freunde und Bekannte in nahezu allen Bevölkerungsgruppen immer noch die eindeutig wichtigste Informationsquelle [18, 30]. Nur 10 % der Teilnehmer einer großen Telefonumfrage hatten bisher ein ABP als Informationsquelle zur Arztbewertung genutzt, mehr als die Hälfte stufte die Bewertungen als „nicht hilfreich“ ein [19] (Abb. 5). In einer früheren Studie, der eine repräsentative Befragung von insgesamt 1.464 Personen zwischen 18 und 79 Jahren zugrunde lag, waren es sogar nur 2 bis 3 % der Be-



**Abbildung 3** Bedeutung der Darstellung von Praxisbesonderheiten in ABP für die Bewertung des Zahnarztes.

**Figure 3** Importance of presentation of specific features of the dental office in PRW's for the rating of the dentist.



**Abbildung 4** Zukünftige Bedeutung von ABP für ihre Praxis aus Sicht der Zahnärzte.

**Figure 4** Attitude of the dentists to the importance of PRW's in the future.

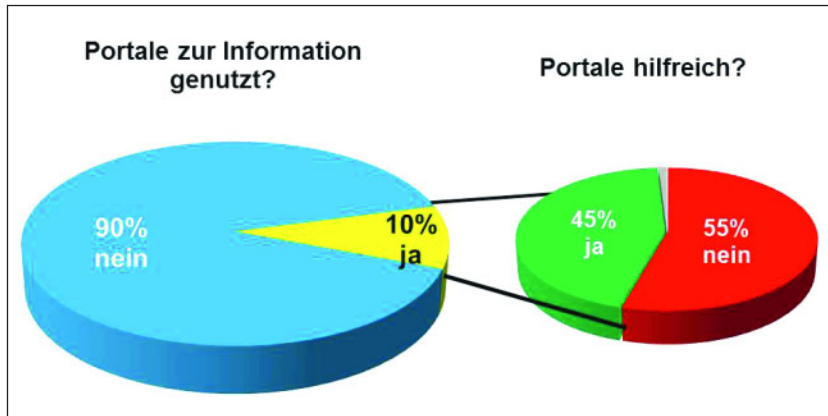
fragten, die ABP im Internet aufsuchten [21]; daher zeigt sich immerhin eine steigende Bedeutung der ABP. In der gleichen Studie gaben jedoch 63 % an, mit Hilfe von Suchmaschinen, unabhängigen Websites oder Ärzteverzeichnissen Informationen zu Gesundheitsthemen im Internet einzuholen [21]. Da rund 72 % ein wachsendes Bedürfnis angeben, Verlässliches über die Qualität von Gesundheitsleistungen zu erfahren

[24] und sogar 86 % der Befragten ihre Bereitschaft zu Arztbewertungen im Internet mit „auf jeden Fall“ bzw. „eher ja“ einstufen [21], gibt es offensichtlich ein Potential an Interessenten, das durch die bisher vorhandenen ABP nicht oder nur sehr unzureichend angesprochen wird. Laut einer aktuellen, repräsentativen Umfrage der GfK bei 1.130 Internetnutzern scheint sich aber eine deutliche Zunahme des Interesses an ABP abzu-

zeichnen [26]. Danach suchen 22,6 % der Teilnehmer ihren Arzt über ein Arztbewertungsportal im Internet. Obwohl sich noch immer zwei Drittel der Befragten bei der Arztwahl im Wesentlichen auf Empfehlungen aus dem Freundes- und Bekanntenkreis verlassen, nutzen 36,8 % der Frauen und immerhin 26 % der Männer Internetauftritte von Arztpraxen zur Information über Praxisleistungen [26].

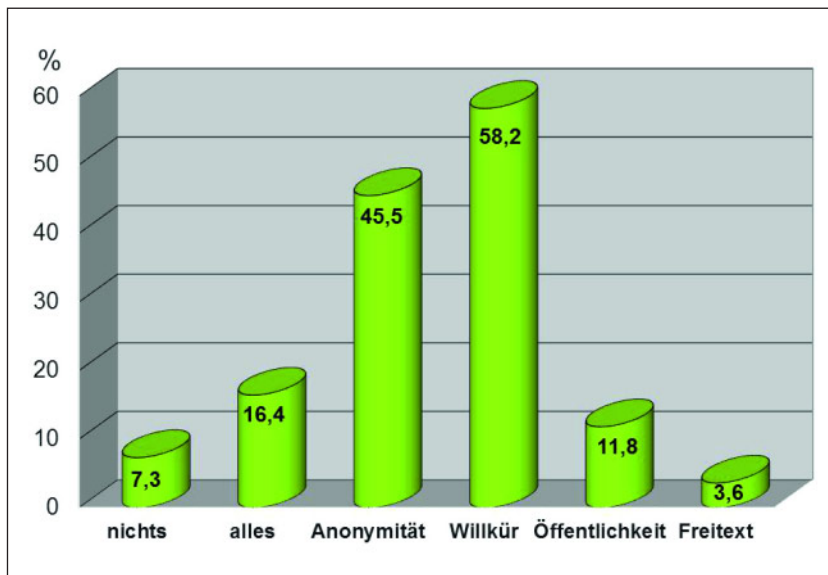
In den USA ist das Interesse an gesundheitsrelevanten Themen im Internet offensichtlich sehr viel stärker ausgeprägt. So nutzten 2010 zwischen 66 % [13] bis 88 % der erwachsenen Amerikaner das Internet für Informationen über Gesundheitsthemen [16]. Zwischen 28 und 35 % der amerikanischen Internetnutzer suchen nach Informationen über Ärzte [13, 20]. Auf der Basis von fast 5.000 Bewertungen auf amerikanischen Arztportalen fanden Kadry et al. [16] bei zwei Drittel der Patientenbewertungen eine wohlwollende („favorable“) Beurteilung der Ärzte, in einer weiteren amerikanischen Studie waren sogar 88 % der Arztbewertungen positiv [23]. In Deutschland geben nach einer Analyse der Stiftung Gesundheit 80 % der Nutzer die Schulnote „Eins“ oder „Zwei“ für die Weiterempfehlung einer Praxis [36]. Obwohl drei Viertel der User des Empfehlungspools der Stiftung, der gemeinsam von Krankenversicherern und Gesundheitsportalen genutzt wird, weiblich sind, geben Männer tendenziell bessere Noten.

Zurzeit wird in Fachkreisen eine intensive Debatte darüber geführt, inwieweit Patienten die Leistung eines Arztes überhaupt bewerten können. Weiterhin ist noch unklar, ob standardisierte Bewertungsverfahren, wie sie ABP üblicherweise bieten, für eine realistische Arztbewertung geeignet sind [9, 27]. Ein quantitatives Problem für ABP ist sicherlich die bisher doch recht geringe Nutzeraktivierung [33], die z. B. beim am häufigsten genutzten Portal „jameda.de“ bei durchschnittlich 4 Bewertungen pro Arzt liegt [9]. Ein qualitatives Problem der Arztbewertungen durch Patienten, die letztlich als Laien bewerten, ist die Tatsache, dass die effektive Nutzung der ABP „zu nicht unbedeutenden Anteilen abhängig bleiben von kognitiven und intellektuellen Fähigkeiten“ der unterschiedlich gebildeten Nutzer [37]. Sowohl von Seiten ärztlicher als



**Abbildung 5** Nutzung von ABP (mod. nach [19]).

**Figure 5** Use of PRW's (mod. according to [19]).



**Abbildung 6** Was stört Zahnärzte bei ABP am meisten? (mod. nach [11]).

**Figure 6** Which issues of PRW's disturb dentists the most? (mod. according to [11]).

auch zahnärztlicher Standesvertreter werden Bewertungsportale momentan noch sehr kritisch oder sogar ablehnend beurteilt [12]. Nach Meinung von *Dietmar Oesterreich*, dem Vizepräsidenten der Bundeszahnärztekammer, kann der Patient die fachliche Kompetenz eines Zahnarztes als Laie nicht beurteilen [28]. Auch mehr als 60 % der Ärzte glauben nicht, dass Laien die ärztliche Kompetenz korrekt einschätzen können [34].

Dies führt uns zur Frage, welche Haltung Ärzte oder Zahnärzte selbst zu ABP und ihren Bewertungen in diesen Portalen einnehmen. Bisher wurde nur in wenigen deutschsprachigen Publikationen auf einige Aspekte der ärztlichen oder

zahnärztlichen Sicht auf ABP eingegangen. Die Stiftung Gesundheit befragte 2007 erstmals über 1.900 Ärzte und Zahnärzte zu ABP. Schon damals meinten fast 73 % der Befragten, dass die Bedeutung von ABP in Zukunft zunehmen wird, wobei gleichzeitig zwei Drittel eine transparente Bewertungsmethodik einfordern. In unserer Umfrage messen fast 75 % der Zahnärzte zum Zeitpunkt der Befragung den ABP für ihre Praxis keine oder nur eine geringe Bedeutung zu (Abb. 2). In einer aktuellen Umfrage bei 110 Zahnärzten aus Sachsen-Anhalt war die Meinung zu ABP ebenfalls sehr negativ, nur 5,8 % schätzten ABP als „interessant“ und/ oder „positiv“ ein [11]. Als besonders störend bei ABP empfinden

viele Zahnärzte die Anonymität und Willkür der Angaben der Nutzer (Abb. 6), aber nur 13,6 % der Zahnärzte fühlen sich durch die Möglichkeit der Bewertung im Internet mental belastet [11].

In der letztjährigen Studie der Stiftung Gesundheit [35] mit 839 Teilnehmern (Ärzte, Zahnärzte und Psychotherapeuten) wird die Internetpräsenz (Homepage, Teilnahme an Internet-Verzeichnissen) mit 64,6 % vor dem Praxispersonal und dem Erscheinungsbild der Praxis als wichtigstes Marketinginstrument genannt. Seit 2008 wird „Internetmarketing in den jährlichen Befragungen der Stiftung Gesundheit durchgehend als wichtigster Faktor für das Marketing bewertet, während andere Maßnahmen allmählich an Bedeutung verlieren“ [35]. In unserer Befragung spiegelt sich die Bedeutung des Internet für die Praxen schon dadurch wider, dass mittlerweile 45,8 % der Praxen eine eigene Praxishomepage besitzen und die Darstellung von Praxisbesonderheiten in einem ABP für mehr als 40 % der Befragten von „eher größer“ (24,6 %) oder sogar „großer“ (16 %) Bedeutung ist (Abb. 3).

Der höchste Bekanntheitsgrad der verschiedenen ABP bei den Zahnärzten hat das zur Hubert Burda Media-Gruppe gehörige Portal „jameda.de“, das etwa 25 % der Studienteilnehmer schon einmal im Internet aufgerufen haben. Es folgen die „arzt-auskunft.de“ der Stiftung Gesundheit mit mehr als 20 % und „docinsider.de“ (15 %) (Abb. 1). Andere Portale sind doch deutlich weniger bekannt. Bezüglich der Nutzerfreundlichkeit wurden in einer kürzlich publizierten Studie ebenfalls „jameda.de“ und „Arzt-Auskunft“ auf den vorderen Plätzen gesehen [9].

Diese Ergebnisse decken sich nur hinsichtlich des Spitzenreiters mit den Ergebnissen des Rankings der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK, Nürnberg), die von August bis November 2011 [29] durchgeführt wurde. Der von der GfK ermittelte Vergleichsindex setzt die Anzahl der Nutzer der unterschiedlichen Arztempfehlungsportale im Zeitverlauf ins Verhältnis. 100-Prozent-Basis ist die Reichweite der größten Arztsuche, „jameda.de“, zu Beginn der Erhebung im August 2011. Danach nutzten „jameda.de“ im November 2011 etwa 2 Millionen Patienten im Monat. Laut GfK ist die Reichweite von

	Gegenwärtige Bedeutung von ABP	Zukünftige Bedeutung von ABP
Ärzte	1,2	3,4
MFA	3,6	7,8
Patienten	4,3	8,1

**Tabelle 1** Einschätzung von ABP durch Ärzte, MFA und Patienten (nach [38]).

**Table 1** Assessment of PRW's by physicians, medical assistants and patients (according to [38]).

(Abb. 1-6, Tab. 1: F. Halling)

„jameda.de“ doppelt so groß wie die des größten Konkurrenten. „docinsider.de“ lag beim GfK-Ranking klar an zweiter Stelle, während die „Arzt-Auskunft“ den letzten Platz bei den Internetnutzern belegte.

Thill [38] befragte 2011 telefonisch 200 zufällig ausgewählte Allgemeinärzte, medizinische Fachangestellte (MFA) und Patienten nach ihrer gegenwärtigen Einschätzung von ABP und der Entwicklung in den nächsten 2 Jahren. Die Einschätzung erfolgte auf einer Skala von „0“ = „Gar keine Bedeutung“ bis „10“ = „Sehr große Bedeutung“ (Tab. 1). Alle Teilnehmer der Umfrage stufte die zukünftige Bedeutung von ABP doppelt so hoch ein wie die gegenwärtige. Es fällt auf, dass MFA und Patienten für ABP ein wesentlich höheres Entwicklungspotential sehen als die Ärzte. Als Gründe für die schlechte Resonanz von ABP bei Allgemeinmedizinern werden von den Ärzten die Vielzahl der Portale, die geringe Transparenz und der Mangel an Objektivität angegeben.

Auch in unserer Studie messen fast 65 % der Studienteilnehmer den ABP in Zukunft eine zunehmende Bedeutung bei (Abb. 4). Somit scheinen Zahnärzte für diese Bewertungsplattformen ähnlich große Zukunftsperspektiven zu sehen wie MFA oder Patienten [38].

In den letzten Monaten hat sich hierzu eine Diskussion um die sog. „Freitextkommentare“ entwickelt, die dazu dienen sollen, den Nutzern zusätzlich zu den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten Freiraum für selbst formulierte Anmerkungen zu geben. Zu diesem Themenkomplex wurden in einer Umfrage sowohl Ärzte als auch Patienten befragt. Unter den insgesamt 907 Teilnehmern waren 474 Mediziner und 433 Patienten. Die Fachteilnehmer der Umfrage re-

krutierten sich aus den mehr als 10.000 bei „jameda.de“ registrierten Ärzten, die Patienten aus den bei „jameda.de“ registrierten Nutzern [14]. Bei den Ärzten halten danach 79 % freie Kommentare für wichtig, bei den Patienten 76 %. Interessant ist dieser Aspekt auch deshalb, da manche Portale wie die „Weisse Liste“ Freitextkommentare bewusst nicht zulassen. Die Umfrage bei den Zahnärzten aus Sachsen-Anhalt ergab, dass die Möglichkeit der Freitexteingabe nur von 3,6 % der Kollegen als störend empfunden wird (Abb. 6) [11]. Im Empfehlungspool der Stiftung Gesundheit machen drei Viertel der User von der Möglichkeit Gebrauch, ihre Bewertungen in einem Freitextfeld zu erläutern [36].

Bei unserer Studie gaben 71,8 % der Befragten an, keine Empfehlungen für andere Ärzte oder Zahnärzte in einem ABP auszusprechen, obwohl Ärzte bzw. Zahnärzte nach der Umfrage der Stiftung Gesundheit von 2007 mehrheitlich glauben, dass nur sie selbst die fachliche Kompetenz der Kollegen korrekt einschätzen können [34]. Immerhin waren bereits in unserer Studie 18,9 % der Zahnärzte von Patienten direkt zu einer Bewertung in einem ABP angesprochen worden. Ähnliche Zahlen lieferte die Studie aus Sachsen-Anhalt, bei der bereits 16,4 % der Praxen in einem ABP bewertet worden waren [11].

Obwohl Zahnärzten heute Werbung grundsätzlich erlaubt ist und dafür alle gängigen Medien wie Zeitungsanzeigen, Faltblätter oder Internetauftritte genutzt werden dürfen [31], sind ABP noch weitgehend juristisches Neuland [30]. Allerdings wurde in einem aktuellen Urteil des OLG Frankfurt bereits entschieden, dass in der Abwägung des Interesses einer klagenden Ärztin an dem Schutz ihrer Daten und des Interesses des Portal-

nutzers an der freien Meinungsäußerung die Ärztin eine Bewertung hinnehmen muss. Sie hat keinen Anspruch auf die Lösung des Eintrags gegen den Portalinhaber [4]. In einem ähnlichen Fall hatte bereits 2011 der Europäische Gerichtshof entschieden, dass öffentlich zugängliche Daten über eine Person grundsätzlich ohne Einwilligung des Betroffenen erhoben werden können [10].

## Fazit

Das Internet stellt heute sowohl für Patienten als auch für Ärzte eine unverzichtbare Informationsplattform dar. Arztbewertungsportale werden in Deutschland noch relativ wenig genutzt, jedoch besteht seitens der Internetnutzer ein wachsendes Interesse an Gesundheitsthemen im Allgemeinen und Arztbewertungen im Besonderen. Dies spiegelt sich in den Ergebnissen der zurzeit verfügbaren Umfragen unter Nutzern und Patienten wider. Auch die standespolitischen Organisationen haben die aktuelle und vor allem zukünftige Bedeutung der ABP erkannt und bereits Qualitätsstandards formuliert [1, 5]. Einige wichtige Portale wurden bereits bewertet und sind im Internet frei zugänglich [32]. Trotzdem ist die Akzeptanz seitens der Ärzteschaft doch noch recht gering. Immerhin konstatieren fast ein Viertel der Zahnärzte, dass bei ABP etwas „Hilfreiches“ dabei sein könnte [11]. Zurzeit herrscht bei Zahnärzten jedoch noch eher eine Haltung der kritischen Distanz gegenüber ABP, wie auch die Daten unserer Studie belegen. Für die Zahnmedizin ist es besonders unbefriedigend, dass bei durchgehend allen Portalen das gleiche Bewertungsschema für Hausärzte und Fachärzte der verschiedenen Diszi-

plinen angewendet wird [8]. Somit bestehen für Zahnärzte nur sehr geringe Möglichkeiten, spezifische Aspekte der zahnärztlichen Praxis und des zahnärztlichen Handelns als Qualitätskriterium für Patienten darzustellen. Die Zukunftsperspektive für die Zahnärzte sollte aus unserer Sicht deshalb lauten: Etablierung von differenzierten, den Eigenarten der zahnärztlichen Praxis angepassten und damit auch für den Patienten hilfreichen Zahnarztbewertungsportalen. Um

dieses Ziel zu erreichen, müssten die Anforderungen, die Zahnärzte an zukünftige Zahnarztbewertungsportale stellen, im Rahmen weiterer Studien ermittelt und darauf aufbauend ein Forderungskatalog für die Portalbetreiber entwickelt werden. **DZZ**

**Interessenkonflikt:** Die Autoren erklären, dass kein Interessenkonflikt im Sinne der Richtlinien des International Committee of Medical Journal Editors

besteht. Die Publikation wurde selbst finanziert.

#### Korrespondenzadresse

Dr. med. Dr. med. dent. Frank Halling  
Gesundheitszentrum Fulda  
Praxis für Mund-, Kiefer- und  
Gesichtschirurgie  
Plastische Operationen  
Gerloser Weg 23a, 36039 Fulda  
Tel.: 0661-63362, Fax: 0661-63368  
E-Mail: Dr.Halling@t-online.de

## Literatur

1. Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (Hrsg.): Gute Praxis Bewertungsportale – Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale. <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf> (14.04.2012)
2. Arbeitsgemeinschaft LA-MED Kommunikationsforschung im Gesundheitswesen: LA-DENT 2011. <http://www.la-med.de/index.php?id=795> (15.04.2012)
3. Arbeitsgemeinschaft LA-MED Kommunikationsforschung im Gesundheitswesen: LA-MED 2011 API-Studie. <http://www.la-med.de/index.php?id=795> (15.04.2012).
4. Berner B: Arztbewertungsportal – kein Anspruch auf Datenlöschung. Dtsch Ärztebl 109, A 730 (2012)
5. Bundeszahnärztekammer: Gute Praxis Bewertungsportale – Qualitätsanforderungen für Zahnarztbewertungsportale. <http://www.bzaek.de/presse/presseinformationen/presseinformation/bzaek/24/05/2011/zahnarztbewertungsportale-verlaesslich-oder-kommerziell.html> (14.04.2012)
6. Du Prel JB, Röhrig B, Hommel G, Blettner M: Auswahl statistischer Testverfahren. Dtsch Ärztebl 107, 343–348 (2010)
7. Emmert M: Arzt-Bewertungsportale im Internet – Geeignet zur Identifikation guter Arztpraxen? Gesundheitswesen 70, e18–e27 (2009)
8. Emmert M: Arzt-Bewertungsportale im Internet: Eine aktuelle Bestandsaufnahme. IMPLICATIONplus – Gesundheitspolitische Analysen 9, 1–14 (2010)
9. Emmert M, Sander U, Esslinger AS, Maryschok M, Schöffski O: Public reporting in Germany: the content of physician rating websites. Methods Inf Med 51, 112–120 (2012)
10. EuGH: Urteil vom 24.11.2011. Az.: C-468/10 und C-469/10 ASNEF/FE-CEMD
11. Fiedler, S: Was halten Sie von (Zahn)Arzt-Bewertungs-Portalen? Zahnärztl Nachr Sachsen-Anhalt 22, 23 (2012)
12. Focus Online: Scharfer Protest gegen Arztbewertung per Internet. [http://www.focus.de/politik/deutschland/gesundheits-scharfer-protest-gegen-arztbewertung-per-internet\\_aid\\_407753.html](http://www.focus.de/politik/deutschland/gesundheits-scharfer-protest-gegen-arztbewertung-per-internet_aid_407753.html) (14.04.2012)
13. Fox S, Purcell K: Chronic disease and the Internet. Pew Internet & American Life Project. <http://pewinternet.org/Reports/2010/Chronic-Disease.aspx> (14.04.2012)
14. Jameda: Umfrage zu Arztbewertungen: Freitextkommentare wichtig für Patienten und Ärzte. <http://www.jameda.de/presse/pressemeldungen/?meldung=48> (14.04.2012)
15. Initiative D21: (N)ONLINER Atlas 2011
16. Kadry B, Chu LF, Kadry B, Gammars D, Macario A: Analysis of 4999 online physician ratings indicates that most patients give physicians a favorable rating. J Med Internet Res DOI: 10.2196/jmir.1960 (2011)
17. Kampits P: Das dialogische Prinzip in der Arzt-Patienten-Beziehung. Rothe Verlag, Passau 1996
18. Kassenärztliche Bundesvereinigung: Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung 2010. <https://www.kbv.de/versichertenbefragung2010.html> (23.09.2012)
19. Kassenärztliche Bundesvereinigung: Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung 2011. <https://www.kbv.de/versichertenbefragung2011.html> (23.09.2012)
20. Keckley PH, Coughlin S, Eselius L: 2011 Survey of Health Consumers in the United States: Key Findings, Strategic implications. [http://www.deloitte.com/assets/Dcom-UnitedStates/Local%20Assets/Documents/US\\_CHS\\_2011ConsumerSurveyinUS\\_062111.pdf](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-UnitedStates/Local%20Assets/Documents/US_CHS_2011ConsumerSurveyinUS_062111.pdf)
21. Kofahl C, Nickel S, Trojan A: Arztsuche im Internet. In: Böcken J, Braun B, Landmann J (Hrsg.): Gesundheitsmonitor 2009: Gesundheitsversorgung und Gestaltungsoptionen aus der Perspektive der Bevölkerung. Bertelsmann-Stiftung, Gütersloh 2009, 38–58
22. Krüger-Brand HE: Internet als Quelle für Gesundheitsinfos. Dtsch Ärztebl 108, Suppl Praxis [2] (2011)
23. Lagu T, Hannon NS, Rothberg MB, Lindenauer PK: Patients' evaluations of health care providers in the era of social networking: An analysis of physician-rating websites. J Gen Intern Med 25, 942–946 (2010)
24. Marstedt G: Die Zahl der Internetportale mit Patienten-Urteilen über Ärzte wächst kontinuierlich. Forum Gesundheitspolitik 2007. <http://www.forum-gesundheitspolitik.de/dossier/PDF/Ratlose-Patienten.pdf> (24.09.2012)
25. Mc Mullan M: Patients using the Internet to obtain health information: how this affects the patient-health professional relationship. Patient Educ Couns 63, 24–28 (2006)
26. MedKolleg: GfK ermittelt: Jeder Vierte nutzt Arztempfehlungsportale/jameda.de ist Deutschlands größte Arztempfehlung. <http://www.med-kolleg.de/newsticker/2037682.html> (14.04.2012)
27. Missing L: Handlungsempfehlungen zur Penetrationssteigerung von Arztbewertungen auf Arztbewertungsportalen: Eine theoretische und empirische Untersuchung. Grin Verlag, München 2011
28. Prchala G: Start für die Befragung zu Zahnärzten. Zahnärztl Mitt 102, 530–531 (2012)
29. Pressemitteilung.ws: GfK-Ranking zu Arztbewertungsportalen: Private Anbieter haben die Nase deutlich vorn. <http://pressemittlung.ws/node/347173> (14.04.2012)
30. Schäfer C, Schwarz S: Wer findet die besten Ärzte Deutschlands? Arztbewertungsportale im Internet. Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswesen 104, 572–577 (2010)
31. Schinnenburg W: Rechtsratgeber für die Zahnarztpraxis. Deutscher Zahnärzte Verlag, Köln 2006, 15–23
32. Schwarz S, Schäfer C, Ollenschläger G: Arztbewertungsportale im Internet – Nachholbedarf beim Umgang mit

- Ärzten. Dtsch Ärztebl 108, A 210 (2011)
33. Segal J: The role of the internet in doctor performance rating. *Pain Physician* 12, 659–664 (2009)
34. Stiftung Gesundheit: Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2007. [http://www.stiftung-gesundheit.de/PDF/studien/Studie%20ÄIZG%202007\\_kurz.pdf](http://www.stiftung-gesundheit.de/PDF/studien/Studie%20ÄIZG%202007_kurz.pdf) (15.04.2012)
35. Stiftung Gesundheit: Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2011. [http://www.stiftung-gesundheit.de/PDF/studien/Aerzte\\_im\\_Zukunftsmarkt\\_Gesundheit\\_2011\\_Kurzfassung.pdf](http://www.stiftung-gesundheit.de/PDF/studien/Aerzte_im_Zukunftsmarkt_Gesundheit_2011_Kurzfassung.pdf) (15.04.2012)
36. Stiftung Gesundheit: Gute Noten für Ärzte und ihre Praxen. [http://www.stiftung-gesundheit.de/presseservice/PI\\_Arzt-Auskunft/pi-2012-02-02.htm](http://www.stiftung-gesundheit.de/presseservice/PI_Arzt-Auskunft/pi-2012-02-02.htm) (24.09.2012)
37. Strehl D: Arztbewertungsportale aus ethischer Perspektive: Eine orientierende Analyse. *Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswes* 104, 674–681 (2010)
38. Thill KD: Bewertungsportale für niedergelassene Ärzte – Geringe Nutzung durch Praxisinhaber. <http://ifabsthill.wordpress.com/2011/07/04/bewertungsportale-fur-niedergelassene-arzte-gering-nutzung-durch-praxisinhaber/> (15.04.2012)



Fundierte Kenntnisse und Fortbildungsangebote für Ihr Team.  
Mehr Effizienz im Praxisalltag. Jeden Monat in SPECTATOR  
team. Jeden Monat mit SPECTATOR DENTISTRY in Ihrem  
Briefkasten.

