

Noten für den Doktor

Ärzte am Pranger oder Informationsquelle für mündige Patienten? Arztbewertungsportale sind umstritten.

Von Tanja Wolf, 12. Januar 2010

Weil er einen Patienten nicht krankschreiben wollte, gab es für Dr. Christian Maxeiner eines Morgens eine böse Überraschung. Der wütende Patient hatte ihm eine Portion Pommes mit Ketchup und Majo an sein Praxisschild geschmiert. Das war vor zwölf Jahren. Heute könnte der Patient seinen Unmut digital verbreiten – abrufbar in aller Welt.

So wie Lehrer, Krankenhäuser und Hotels bewertet werden, können Patienten auch Ärzte öffentlich loben und kritisieren. Für die einen ein Weg zu mehr Transparenz, für andere ein digitaler Ärztepranger. „DocInsider“, „CheckTheDoc“, „Healthpool“ oder Imedo heißen die Arztbewertungsportale im Internet. Patienten können Punkte oder Schulnoten geben - für die Wartezeiten, das Beratungsgespräch, das Vertrauensverhältnis, die Praxisorganisation oder die fachliche Kompetenz.

„Ich fand diese Ärztin unmöglich“, schreibt zum Beispiel ein Patient über eine Dermatologin. Sie habe die Entfernung eines Muttermals „mehr als schlampig durchgeführt“. Der Patient genießt dabei den Schutz der Anonymität – die Ärztin nicht. Eine Gratwanderung zwischen Meinungsfreiheit und Rufschädigung. Deshalb warnt der Hamburger Rechtsanwalt Philipp von Mettenheim vor allzu emotionalen Einträgen: „Das ist eine Quelle für eine massive Schädigung des betroffenen Arztes, zum Beispiel durch Patientenschwund. Letztlich ist der Verfasser rechtlich für seinen Eintrag verantwortlich – und könnte auch auf Schadensersatz verklagt werden.“

Beleidigungen dürfen nicht sein, Meinungsäußerungen schon, sagt deshalb der Gründer und Geschäftsführer von „DocInsider“, Ingo Horak. Für ihn geht es „um bessere Match-Chancen“ des Patienten: „Die zentrale Frage für jeden ist doch: Wie finde ich den besten Arzt? Und bisher bekommt der Patient dazu fast überhaupt keine Information.“

In der Tat suchen viele Patienten Gesundheitsinformationen im Internet, und eben auch Hinweise zur Qualität der Ärzte. Doch es ist wie bei Grippe, Krebs oder Allergien: Im weltweiten Netz findet man alles und nichts, gute und schlechte Ärzte, richtige und falsche Informationen. Mit der AOK steigt nun ein Schwergewicht in den Ring. Der Krankenkassen-Marktführer mit knapp 24 Millionen Versicherten will im ersten Quartal 2010 seinen geplanten „Arzt-Navigator“ offiziell vorstellen, das Portal soll im zweiten Quartal 2010 in zwei oder drei Pilot-Regionen starten.

„Wir wollen einen hohen wissenschaftlichen Standard“, sagt Kai Kolpatzik, Leiter Abteilung Prävention beim AOK Bundesverband. Deshalb arbeite man mit der Bertelsmann-Stiftung zusammen, die bereits den Krankenhaus-Führer „Weiße Liste“ entwickelt hat. Nach der Entwicklungsphase werde die AOK den Arzt-Navigator für alle Krankenkassen öffnen. Um zu vermeiden, dass ein Arzt durch eine einzige Bewertung als gut oder schlecht gilt, soll beim AOK-Bertelsmann-Projekt eine Hürde von 20 bis 50 Bewertungen gelten, bevor eine Arztbewertung online gehe. Für Uwe Schwenk, Programm-Direktor der Bertelsmann-Stiftung, geht es um Transparenz: „Der Patient wird im Gesundheitssystem immer mehr mit Wahlmöglichkeiten konfrontiert. Aber mündig werden Patienten nur durch Information.“

Aber können Patienten eine ärztliche Leistung objektiv beurteilen? Prof. Kuno Winn, Vorsitzender des Ärzteverbandes Hartmannbund, bezweifelt das: „Patienten wissen, ob sie sich besser oder schlechter fühlen. Dieses Gefühl können sie aber nur selten mit einer bestimmten Leistung des Arztes in Verbindung bringen.“

In Krankenhäusern wird die medizinische Qualität bereits bewertet, zum Beispiel mit Hilfe von Qualitätsberichten, die die Zahl der Operationen und Komplikationen enthalten. Im ambulanten

Bereich sei das aber kaum möglich, meint Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit, obwohl Ärzte gesetzlich zu Qualitätsmanagement verpflichtet sind. Zu viele Faktoren könnten den Erfolg eines niedergelassenen Arztes beeinflussen, allein schon Kundenstamm und Einzugsgebiet.

Die Verbraucherzentrale (VZ) rät ohnehin, Arztbewertungsportale nur ergänzend zu nutzen. „Die meisten Angebote sind mit Vorsicht zu genießen“, sagt Stefan Etgeton, Gesundheitsexperte beim VZ-Bundesverband. „Oft gibt es zu wenig Bewertungen pro Arzt und oft ist der Anlass für eine Bewertung ein negatives Erlebnis. So etwas ist nicht repräsentativ.“ Und leicht manipulierbar: „CheckTheDoc“ etwa hat seine Arztbewertung derzeit stillgelegt. Weil Ärztevertreter vermuteten, dass Ärzte sich selbst lobten und Kollegen schlecht benoteten. Das Angebot werde überarbeitet, heißt es. „DocInsider“-Chef Horak dagegen betrachtet das Problem des Missbrauchs als „klein“: „Bei 100.000 Freitext-Berichten haben wir bisher 500 Fälle von Missbrauch festgestellt.“

Im Internet kann ja auch stehen: „Der beste Zahnarzt weit und breit.“ So ähnlich ging es der schlecht bewerteten Hautärztin. Ein Patient schrieb über sie: „Es gibt gute Ärzte? Ein klares Ja!“ Die Dame sei sehr freundlich und gut organisiert: „Als Hautarzt nur zu empfehlen.“

KASTEN: Checkliste für Arztbewertungsportale

Die Bundesärztekammer (BAEK) und die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) haben eine Qualitäts-Checkliste für Arztbewertungsportale herausgegeben. Für Nutzer (also Patienten) sollen damit verlässliche Gesundheitsinformationen besser erkennbar werden. Ziel sei es, allgemein gültige Qualitätsstandards für die Online-Bewertung von Ärzten zu entwickeln. Denn laut BAEK und KBV unterscheiden sich die bisherigen Portale stark in ihrer Qualität, nur wenige seien tatsächlich eine Hilfe bei der Suche nach dem geeigneten Arzt.

Zur Checkliste gehören etwa folgende Punkte: Gibt das Impressum Aufschluss über die Identität des Betreibers? Wie ist der Datenschutz geregelt? Sind Werbung und Inhalt getrennt? Ist das Bewertungsverfahren verständlich? Werden Freitexteinträge redaktionell geprüft? Gibt es Schutz vor Schmähkritik? Können betroffene Ärzte auf Bewertungen reagieren?

Die Checkliste ist abrufbar unter www.arztbewertungsportale.de oder beim Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin, Tel. 030/ 4005-2501, www.aezq.de Dort gibt es auch die Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“

KASTEN: Ärzte und Internet: Studie der Stiftung Gesundheit

Nach einer aktuellen Studie der Stiftung Gesundheit verschließen sich viele Ärzte den neuen Entwicklungen im Internet. Von 1131 befragten niedergelassenen Medizinern antworteten zwei Drittel (67,3 Prozent), sie wüssten nicht, ob sie auf einem Arztbewertungsportal schon einmal bewertet worden sind. Die Stiftung Gesundheit kritisiert, Ärzte seien durch das seit Jahresbeginn vorgeschriebene Praxis-Qualitätsmanagement verpflichtet, sich für die Zufriedenheit ihrer Patienten zu interessieren. Die „Arzt-Auskunft“ der unabhängigen Hamburger Stiftung wurde bereits 1997 eingeführt, damals ausschließlich telefonisch. „Es war ein schwieriger Weg“, sagt Vorstand Peter Müller. „Die Zahnmediziner haben bis zum Oberlandesgericht gegen uns prozessiert, und wir haben in allen Instanzen gewonnen.“