

Sympathiepunkte sammeln im Netz

Ob Arztbewertungsportale ihr Kernanliegen erfüllen – Patienten zu helfen, gute von weniger guten Ärzten zu unterscheiden – ist offen. Dafür muss – nur vordergründiges Paradox – auch ihre Verbreitung und Nutzung noch steigen. Einer eigenen Qualitätskontrolle müssen sich diese Portale erst noch stellen, wie Teil 1 eines ZfOU-Berichts dazu beschreibt. Geklärt haben Gerichte unterdessen manche Streitfrage zum Umgang mit Schmähkritik, wie 2 Juristen in der kommenden Ausgabe beleuchten.

Das Knie zippt, man suche einen Orthopäden. Gesagt, getippt. Für den Umkreis von 1 km um das Zentrum einer bekannten norddeutschen Großstadt, um nicht zu sagen Weltstadt, baut sich eine lange Rangliste auf dem Monitor auf. Ja – da wär' doch was: „Kompetenter netter Arzt“, steht bei einem Eintrag weit oben im Ranking. „Alle Mitarbeiter sind sehr freundlich.“ Gesamtnote 1,0. Und auch aus der Summe von 63 derartigen Bewertungen gibt es für Dr. XY (Alle Namen anonymisiert und Rechtschreibfehler in den Originalzitaten belassen, die Redaktion) die Gesamtnote 1,2. Rang 1 in der Liste aller 443 Orthopäden, die das Portal listet. Oh Knie – was willst du mehr?

Mehr Ärzte gäbe es ja schon. Scrolle weiter und du kommst ans Ende. Das Auge stockt, die Farbe wird orange bis tiefrot: „Von diesem Arzt kann man nur ganz dringend abraten!!!! Niemas dort hingehen!!!“, schreibt da Jemand. Au Backe: „War bei Dr. YX wegen Schmerzen in den Knien und Probleme mit dem Rücken in der Sprechstunde. .. Vor den Röntgenbildern erklärte er mir, ich würde nur hier stehen, weil ich Sport machte und ich müsse damit leben, das ich Schmerzen hätte, eine sportl. Pause machen, hoffen das es dann besser wird .. Verschreiben wollte er mir Krankengymnastik. .. Daraufhin fragte ich ihn, was ich noch für Möglichkeiten hätte wenn dabei nichts raus käme!? Auf diese Frage bekam ich in einem unglaublich unverschämten Ton zu hören, das ich dann damit zu leben hätte! Ich konnte es nicht fassen. ..“

Wenige Zeilen später eskaliert die Situation. Der Bewerter vergibt, wir ahnen es, die

Note 6. Immerhin 22 Bewertungen für diesen Doktor geben in der Summe allerdings auch nur die Durchschnittsnote 5,1. Die Wortwahl ist nicht schmeichelhaft: „Grauensvoll“, „Indiskutabel“, „Katastrophe“.

Muss sich ein Arzt das gefallen lassen?

▼ Kurz und knapp: Kritik, auch manch harsche Äußerung, müssen Ärzte akzeptieren – gedeckt ist das durch etliche Gerichtsurteile und vor allem das Grundrecht auf freie Meinungsäußerung. Allerdings sind Ärzte keineswegs recht- und machtlos beim Umgang mit den Einträgen. Grundsätzlich akzeptieren zu müssen, dass die eigene Praxis auf Portalen zur Bewertung steht, heißt noch lange nicht, jede Beleidigung, Schmähung oder Falschbehauptung hinnehmen zu müssen, wie 2 Juristen in der kommenden Ausgabe dieser Zeitschrift beleuchten. Und auch noch dies gleich vorab, die für ängstliche Naturen beruhigende Nachricht lautet: Das Gros der Nutzer äußert sich lobend bis höchst lobend über ihren Doktor.

24 solcher Arztbewertungsportale allein in Deutschland zählt eine aktuelle Übersichtsarbeit einer Gruppe um Professor Martin Emmert von der Uni Erlangen-Nürnberg. Ein Verstecken gibt es nicht. Ärzte werden sich an die Portale gewöhnen müssen. Längst ist höchstrichterlich bestätigt, dass das öffentliche Interesse an Informationen über Berufe, wie den des Arztes, so groß ist, dass Portale die Stimmen von Patienten zu einzelnen Vertretern der Profession sammeln und in ein

Ranking bringen dürfen (siehe etwa das Urteil des OLG München von 1998, AZ 29 U 3251/98). Bewertungsmöglichkeiten in öffentlich zugänglichen Quellen seien Teil des Wettbewerbs, dem sich Ärzte stellen müssten, erklären auch die Richter des Oberlandesgerichts (OLG) Frankfurt dazu im Jahr 2012. Das Grundrecht auf Meinungs- und Informationsfreiheit überwiege gegenüber dem allgemeinen Persönlichkeitsrecht (AZ 16 U 125/11). Beim damals beklagten Portal jameda freute man sich über die „Stärkung der Patientenrechte.“ Arztbewertung im Internet, so der kecke Kommentar, helfe schließlich bei der Ausübung des Rechtes auf freie Arztwahl.

Reichweiten

▼ Die Portale werden zunehmend mehr frequentiert. Nach Zahlen der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) besuchten allein im ersten Quartal 2015 rund 5,5 Millionen Menschen mindestens 1 von 5 ausgewählten Arztbewertungsportalen, das wäre etwa jeder zehnte private Internetnutzer. Dabei erfasst die GfK nur das Internetverhalten vom heimischen PC aus. Tendenz im Vergleich des letzten Jahres leicht steigend (◻ Abb. 1)

Einige Umfragen kommen auf noch höhere Werte. So ermittelte die Gruppe um Martin Emmert, dass etwa ein Drittel von 1500 Anfang 2013 befragten Online-Nutzern Arztbewertungsportale kennt und dass jeder vierte sie aktiv für die Arztsuche nutzt. Immerhin jeder zehnte hatte dort bereits selber schon Bewertungen abgegeben (Siehe das Interview Emmert ab Seite 363). Es sind überdurchschnittlich jüngere und IT-affine, die sich da tummeln, es sind offenbar eher Leute mit Abi denn mit Hauptschulabschluss und es sind nach ersten vagen Hinweisen vermutlich auch eher die mit dickerem Portemonnaie.

Die meisten Portale sind kommerzieller Natur. An jameda führt aktuell kaum ein Weg vorbei, allein dieses Portal verbuchte nach GfK-Zahlen im ersten Quartal 2015 knapp 4,4 Millionen Besucher. Mit weitem Abstand folgen die arzt-auskunft.de (831 000 Zugriffe im ersten Quartal 2015), die Weisse Liste (226 000), docinsider und imedo (◻ Abb. 1).

Die hauseigenen Zahlen von jameda liegen deutlich über denen der GfK. Seit

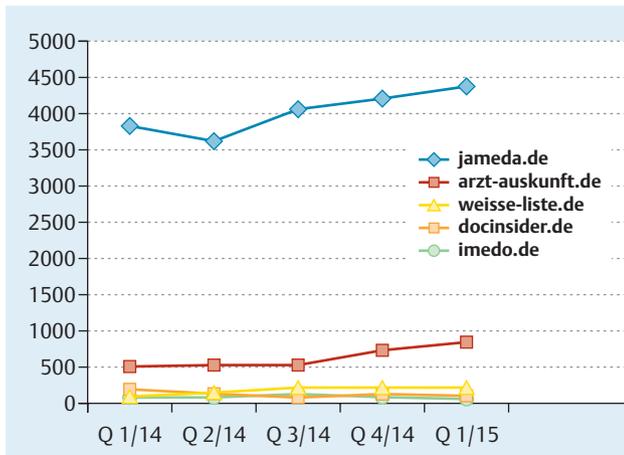


Abb. 1 Erhebung der GfK zur Reichweite verschiedener Webseiten zur Arztsuche im Zeitraum Quartal 1/14 bis 1/15 (Quelle der Daten: GfK WebValue Q1/15)

2014 habe man die Marke von 5 Millionen Nutzern im Monat geknackt, erklärt das Unternehmen mit Sitz in München – betrieben von der Tomorrow Focus AG, München, Mehrheitseigentümer ist die Hubert Burda Media. Mehr als 1 Million Bewertungen, verfasst von bis dato rund 500 000 Bewertern stünden seit Anfang 2015 auf dem Portal, erklärt das Unternehmen. Und mehr als 20% der jameda-Nutzer seien Privatpatienten, fast doppelt so viel wie es eigentlich im Bundesdurchschnitt seien – auch ein gar nicht so diskretes Argument für die zahlende Kundenschaft, die Ärzte, die Werbeeinträge kaufen sollen.

In vielen Aspekten sind die Philosophien der Betreiber der Portale sehr unterschiedlich. Das beginnt bei der Frage, welche Daten von sich der Bewerter denn angeben muss. Bei den meisten Portalen ist wie bei jameda vor der ersten Bewertung eine Registrierung fällig, zumindest die Hinterlegung einer E-Mail. Einige Portale, etwa sanego, erlauben allerdings auch anonyme Bewertungen ganz ohne Registrierung.

Über eigene Qualitätsanforderungen an die Portale versuchen auch die Ärzte selber Einfluss zu nehmen. Schon 2009 unterzog das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) gängige Arztbewertungsportale einem Check auf einen zuvor selbst entwickelten Anforderungskatalog. Müssen sich Nutzer registrieren, werden Ärzte über Bewertungen informiert, wird eine Mindestzahl an Bewertungen abgewartet, bevor die Bewertungen online gehen, gibt es eine redaktionelle Überprüfung von Freitexten? In der Summe schafften die meisten Portale locker 80% und mehr von 42 solcher Kriterien. Die Erhebung macht auf den zweiten Blick aller-

dings auch klar, dass es einheitliche Qualitätsscores, an denen sich die Güte der Portale wirklich quantifizieren ließe, nicht gibt.

So findet etwa das Portal Weisse Liste eine lobende Erwähnung dafür, dass es erst ab einer Mindestzahl an (aktuell 5) Bewertungen, diese überhaupt freischaltet. Betreiber der Weissen Liste ist die Bertelsmann Stiftung, zusammen mit Dachverbänden der Selbsthilfe und Sozialverbänden. Bewerten können hier Versicherte von AOK, Barmer GEK und Techniker Krankenkasse, die sich aber erst mit ihrer Versicherungsnummer anmelden müssen. Sie können im Portal einen umfangreichen Fragebogen beantworten, der die Aspekte „Praxis & Personal“, Arztkommunikation, Behandlung und Gesamteindruck („Weiterempfehlung“ Ja – Nein) erfasst. Freitexte gibt es erst gar nicht – auch, um dieses Einfallstor für Beleidigungen und Falschbehauptungen von Anfang an zu sperren.

Dass erst eine Mindestzahl an Bewertungen nötig ist für eine Freischaltung, soll ausschließen, dass manipulative Pseudobewertungen gleich das Ranking auf die Note 1,0 hieven, wenn sie zum Beispiel die einzige Bewertung bleibt.

Doch hat solch gute Absicht eine Kehrseite. Die Weisse Liste bietet zu der Mehrzahl der Ärzte bislang gar keine Bewertungen, zu vielen Ärzten gibt es maximal 1 oder 2 Bewertungen, die grau vor sich hin im Offline-Status schlummern. Vermutlich sind die explizite Abgabe einer Versicherungsnummer und vor allem die Mindestmengen für Bewertungen Hürden für die Nutzer. Ende 2013 waren nach eigenen Angaben 270 000 Bewertungen für rund 70 000 Ärzte auf dem Portal eingegangen. Für

jede neue Bewertung auf ihrem Portal überweist die Weisse Liste einen Euro für die Stiftung „Humor hilft heilen“: Tue Gutes und rede darüber.

Ein Portal wie jameda schaltet hingegen ab der ersten Bewertung frei. „Wir sehen die Bewertung eines Patienten als seine subjektive Einschätzung eines Arztes. Das hat nichts mit wissenschaftlichen Kriterien zu tun und wird nicht wissenschaftlicher, wenn erst eine Mindestzahl erreicht ist“, erklärt die Pressesprecherin von jameda, Elke Ruppert.

Klar ist: Völlig ausschließen können die Portalbetreiber Missbrauch durch Pseudojubel oder missgünstige Scheinbewertungen nicht. Man betreibe einen hohen Aufwand, um das zu verhindern, betont Elke Ruppert. „Es gibt da ein ständiges Wettrüsten zwischen uns und denen, die versuchen, diese Sicherheitsmaßnahmen zu unterlaufen.“ Ziel sei es, dieses Unterlaufen so zeitaufwändig und damit so teuer zu machen, dass es sich nicht lohnt.

Ranking nach geheimnisvollen Kriterien

Die meisten Portale leisten ein Ranking der Ärzte quasi nach Notenpunkten. Die Weisse Liste kommt ohne aus, gibt aber beim Punkt „Weiterempfehlung“ das Abschneiden eines Arztes im Durchschnitt aller Bewertungen für ihn gegenüber dem Durchschnitt aller bewerteten Ärzte seiner Facharztgruppe an.

Hautärzte	2,55
Augenärzte	2,52
Orthopäden	2,24
Kinderärzte	2,10
HNO-Ärzte	2,09
Gynäkologen	2,00
Gastroenterologen	1,95
Allgemeinärzte	1,92
Urologen	1,78
Zahnärzte	1,46
Durchschnitt	1,93

Abb. 2 Durchschnittsbewertungen in Schulnoten für verschiedene Ärzte auf dem Portal jameda (Quelle der Daten: Pressemitteilung jameda zum Patientenbarometer 1/2015).

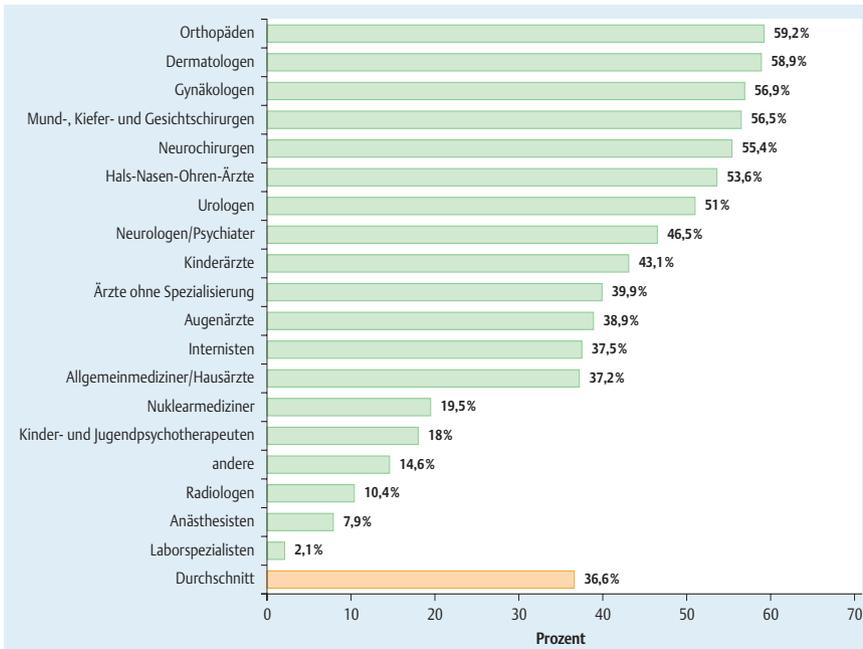


Abb. 3 Abgegebene Bewertungen nach Fachgebiet auf dem Portal jameda im Jahr 2012 (Quelle der Daten: Emmert M, Meier F. An analysis of online evaluations on a physician rating website: evidence from a German public reporting instrument. J Med Internet Res 2013; 15: e157).

Quasi der Ranking-Klassiker hierzulande sind die Focus-Ärztelisten. Dahinter steckt allerdings kein Arztbewertungsportal. Vielmehr erstellt die Munich Inquire Media (MINQ) die Listen im Auftrag für das Magazin Focus nach 4 „Recherchesträngen“. Erfragt wird die Sicht ausgewählter Patientenvertreter und Selbsthilfegruppen. Darüber hinaus bitten die Mitarbeiter des MINQ „ausgewählte Experten“, alias „führende Mediziner“ eines Fachgebiets in Telefonaten – „peer-group-interviews“ – um ihre Einschätzung zur Qualität von Kolleginnen und Kollegen. Weiterhin bewertet wird die Publikationstätigkeit eines Mediziners und Angaben der Bewerteten zu sich selbst, die MINQ per Fragebogen einholt. Das Rechercheteam von MINQ beruft sich auf „journalistische Grundsätze“, Details der Rechnungen, die am Ende zu den Rankings führen, sind unter Verschluss.

Genau letzteres stört manchen Experten auch bei den Arztbewertungsportalen.

Oft ist es ein Mix aus den Noten und der Anzahl der Bewertungen für eine Praxis. Je mehr Bewertungen, desto größer der Bonus auch dafür. Schließlich ist ein vieltimmiges 2,0 am Ende womöglich sogar valider als die Note 1,5, wenn die nur auf einer einzigen Bewertung beruht. Wie das dann zu den genauen Platzierungen führt, ist allerdings im Detail geheim. Experten

wie Martin Emmert fordern mehr Transparenz durch eine Veröffentlichung der Algorithmen (Siehe das Interview Emmert).

Trotz aller Kritik an den Portalen – das Gros der Patienten schreitet nur aus einem Grund zur Bewertung – um den Doktor zu loben. „Die Deutschen vertrauen ihren Ärzten“ titelt jameda zur neuesten Auswertung der eigenen Listen Mitte Mai 2015 (Abb. 2).

Durchschnittsnote 1,93 für alle Ärzte zusammen – das hätte mancher Abiturient gerne. Orthopäden erhalten die 2,24.

Ein Team um Martin Emmert wertete die Daten auf jameda für das Jahr 2012 noch genauer aus. 107 148 Patientinnen gaben im Jahr damals genau 127 192 Bewertungen zu 53 585 Ärzten ab. Orthopäden (59,2%) führten auch hier die Liste nach Häufigkeit von Bewertungen an, es folgen Dermatologen (58,9%), Frauenärzte (56,9%), HNO-Ärzte (53,6%). Hausärzte, Internisten und Augenärzte rangieren mit knapp 40% ganz unten (Abb. 3)

Und auch hier weitgehend nur strahlende Sieger: 80% der Bewerter vergab Gesamtnoten zwischen 1 und 2, nur 7,2% aller Ärzte bekam ein „Mangelhaft“ oder gar „Ungenügend“. Besonders gut bewertet wurden Allgemeinärzte, auch Laborärzte

und Anästhesisten – schlechter schnitten Neurologen/Psychiater, Augenärzte und auch hier wiederum Orthopäden ab.

Ein ähnliches Fazit bei einer Auswertung von 250 000 Bewertungen in der Weissen Liste im Jahr 2013. 85% der Bewerter empfiehlt ihren Arzt weiter (Abb. 4), besonders hoch die Zustimmung zu Internisten und Allgemeinärzten, nicht so gute Werte bei Orthopäden (64% Weiterempfehlung) und Hautärzten (62%).

Keine Frage – diese Zahlen nützen nichts für eine Beurteilung von Qualität nach objektiven Kriterien. Denkbar, dass die eine Fachgruppe einfach auch kränkere Patienten, ältere, kritischere Patienten hat, als die andere. Während es bei Daten zur Qualitätssicherung im Krankenhaus eine große Debatte um die nötige Risikoadjustierung gibt, herrscht zu diesem Thema bei den Arztbewertungsportalen Funkstille.

Qualitätssicherung mit harten Parametern fehlt

Das liegt auch an einer gewissen Blindheit des Gesetzgebers. Hat er für die Krankenhäuser längst mit eigenen Paragraphen im Sozialgesetzbuch, vor allem im § 137 SGBV, eine umfassende externe Qualitätssicherung vorgeschrieben, gibt es das für Arztpraxen kaum. Schon gar nicht eine Veröffentlichung solcher Daten.

In diese Lücke stoßen nun die Bewertungsportale vor, können sie aber nicht füllen. Denn Patienten können in der Regel eben nicht die echte Behandlungsqualität ihres Arztes bewerten. Was sie bewerten, sind ganz überwiegend die Soft Skills, die Kommunikationsfähigkeit eines Doktors, Sauberkeit in seiner Praxis, Dauer der Wartezeiten, Freundlichkeit des Personals. Die Veröffentlichung von mehr belastbaren Daten zur medizinischen Qualität von Arztpraxen wäre da eine Verbesserung (Siehe das Interview Emmert).

Mehr noch: Ein Arzt, der da meinen könnte, am besten seinen Patienten jeden Willen zu erfüllen, nur damit er hinterher eine positive Bewertung auf solchen Portalen kriegt, würde sich und seiner Zunft einen Bärendienst erweisen. Ärzte, die bei der Kommunikationsfähigkeiten in den Bewertungen durch die Decke gehen, müssten noch lange nicht die besten sein, wenn es um Blutdruckkontrolle oder

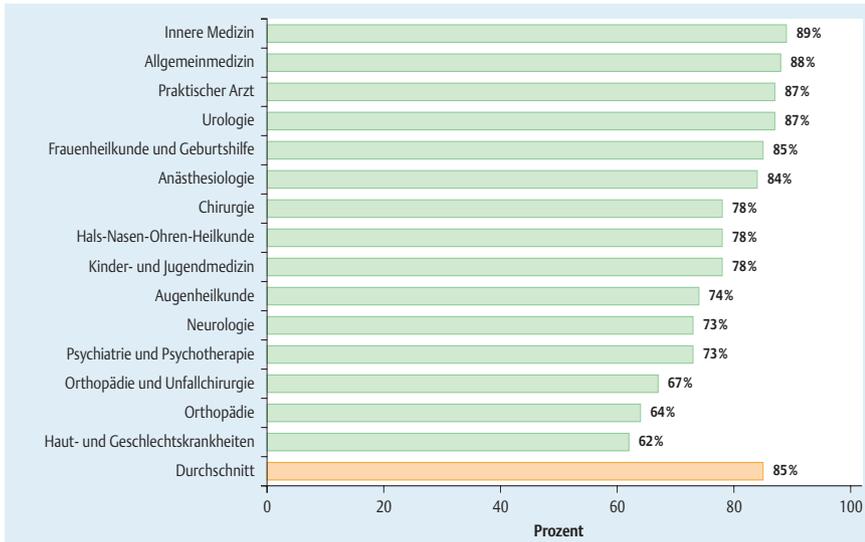


Abb. 4 Weiterempfehlungen nach Fachgebiet auf dem Portal Weisse Liste (Quelle: Pressemitteilung Weisse Liste, 2013).

Diabeteseinstellung geht, mahnt auch Kevin Pho, Allgemeinmediziner aus Nashua, New Hampshire, USA, in einem Artikel für USA Today.com. Keine Antibiotika bei banalem Schnupfen, kein sofortiges Röntgen bei akuten Rückenschmerzen – damit macht man sich nicht unbedingt bei allen Patienten beliebt. Und Pho verweist gar auf erste Studien, die Hinweise geben, dass Patienten, die sich besonders lobend über ihren Doktor äußern, am Ende medizinisch gar die schlechter Versorgten sein könnten. „Ein Problem, auf das die Forschung mehr achten muss“, betont Martin Emmert.

Bernhard Epping