

# Operation «Like Your Doctor»

## Immer mehr Patienten bewerten Ärzte auf Onlineplattformen. Der Widerstand der Mediziner schwindet

Ein Patient, nennen wir ihn Herr S., geht nach einem Unfall zum Arzt – und fühlt sich falsch behandelt. «Trotz anhaltender Schmerzen wurde ich nicht ernst genommen», beklagt sich S. im Nachhinein. Lediglich ein Bruch des Unterarms sei diagnostiziert und behandelt worden, nicht aber der anhand der Röntgenbilder eigentlich ebenfalls zu vermutende Bänderriss im Handgelenk. «Mangelhafte Diagnose mit Folgekomplikationen», übertitelt S. schliesslich einen Kommentar, mit dem er seinem Ärger auf einer Arztbewertungsseite im Internet Luft macht.

Den Doktoren ergeht es damit nicht anders als es den Dienstleistern aus der Gastronomie, als den Hotels und Restaurants: Sie werden bewertet. Öffentlich, für alle einsehbar im Netz.

Als 2008 die erste schweizweite Bewertungsplattform Okdoc online ging, rief dies unter Internetnutzern sofort reges Interesse hervor – in Teilen der Ärzteschaft dagegen einen Sturm der Entrüstung. Eine Bedrohung für den Berufsstand sei die Seite und «ohne jeglichen Nutzen», empörte sich damals etwa der Präsident der Waadtländer medizinischen Gesellschaft (SVM), Charles-Abram Favrod-Coune in der Zeitung «Le Matin». Was wenig verwunderte: Die Mediziner waren eine solche Art von Wettbewerb nicht gewohnt. Dass sie sich bewerten lassen sollten, kam einer Majestätsbeleidigung gleich.

### Vor allem junge und weibliche Nutzer beachten Bewertungen

«Tatsächlich waren noch vor zwei oder drei Jahren viele Schweizer Ärzte der Meinung, dass die Sicht von Patienten nicht in eine medizinische Leistungsbeurteilung eingehen darf», sagt Beat Burger, Geschäftsführer des Portals Medicosearch. Seit 2009 ermöglicht die Plattform landesweite Bewertungen von Ärzten, Zahnärzten und Spitälern – auch die Beschwerde von Herrn S. über den verkannten Bänderriss wurde dort veröffentlicht. Inzwischen sei allerdings ein deutliches Umdenken unter Mediziner zu spüren. Der Widerstand gegen die Onlinebewertungen schwinde.

Schliesslich können sich auch Ärzte dem gesellschaftlichen Wandel nicht verweigern; derartige Feedbacks sind längst Teil der digitalen Alltagskultur. So wurden nach Angaben von Burger auf Medicosearch in den vergangenen zwei Jahren rund 17 000 Kommentare zu Schweizer Ärzten abgegeben. Täglich ziehe die Seite 2000 bis 3000 Besucher an. Auch auf Zuri.net, einem Zürcher Onlineführer, oder dem Bewertungsportal Yelp finden sich Ärztekritiken.

Noch deutlich weiter fortgeschritten ist die Entwicklung in Deutschland, wo es nach einer aktuellen Analyse der Universität Erlangen-Nürnberg inzwischen zwei Dutzend landesweite Arztbewertungsseiten gibt und allein der Marktführer Jameda in den Jahren 2012 und 2013 zusammen über 300 000 Bewertungen zu fast 80 000 Medizinerinnen verzeichnete – was mehr als der Hälfte aller niedergelassenen Ärzte in Deutschland entspricht.

«Wo es früher nur Mundpropaganda gab, stellen heute Bewertungsportale eine immer wichtigere Informationsquelle für Patienten dar», sagt Martin Emmert, Erstautor der Analyse. «Das ist mit dem alten Bild des Arztes als Halbgott in Weiss freilich nicht mehr vereinbar.»

Nach den Ergebnissen von Emmerts Team bezieht immerhin mehr als jeder zweite Nutzer von Arztbewertungsportalen – insbesondere jüngere und weibliche User – derlei Bewertungen bei der Arztwahl mit ein. Zumeist sind die Rankings ein Mix aus einem Schulnoten- oder Sternchensystem sowie freien Kommentaren. Gerade jüngere Menschen verstehen dabei das Arzt-Patienten-Verhältnis anders als früher. Sie wünschen sich kein Machtgefälle, sondern eine Kommunikation auf Augenhöhe. Und: Sie bleiben im Unterschied zu ihren Eltern oder Grosseltern nicht jahrelang beim selben Arzt. Passt ihnen die Behandlung nicht oder fühlen sie sich zu wenig ernst genommen, wechseln sie schneller zu einer anderen Praxis.

«Wenn Patienten unsere Arbeit bewerten, sollten wir prinzipiell nichts dagegen einwenden», sagt Gert Printzen, Vorstandsmitglied bei der Schweizer Ärzteverbindung (FMH). In mancher Hinsicht werde die in Deutschland schon lange geführte Diskussion nun in der Schweiz lediglich wiederholt. Es sei absehbar, dass Bewertungsportale gerade für jüngere Ärzte zunehmend zur Normalität werden, sagt Printzen. Tatsächlich nutzen bereits jetzt nicht wenige Mediziner die Portale als Marketingmittel und präsentieren sich dort mit persönlichem Foto und umfangreichen Praxisinformationen.

Bei alledem müsse aber sichergestellt sein, dass Onlinebewertungen nicht missbraucht würden und der Bewertungsprozess fair und transparent sei, sagt Printzen. Genau diese Abwägung zwischen Meinungsfreiheit und Persönlichkeitsschutz hat in Deutschland bereits mehrfach die Gerichte beschäftigt. Einerseits können Ärzte gegen falsche Tatsachenbehauptungen oder Beleidigungen vorgehen und einen Portalbetreiber zur Löschung zwingen. Andererseits ist dies nicht einfach bei jedem unliebsamen Feedback möglich.

So hatte ein Münchner Gynäkologe von einer Bewertungsseite verlangt, sein komplettes Profil aus dem Portal zu entfernen, auf dem über ihn neben zwei sehr positiven auch eine dritte Bewertung mit dem Titel «Na ja» zu lesen gewesen war. In einem richtungsweisenden Urteil hat nun der deutsche Bundesgerichtshof entschieden, dass der Frauenarzt mit den Kommentaren leben müsse – die Kommunikationsfreiheit und das erhebliche Interesse der Öffentlichkeit an Informationen über ärztliche Leistungen wiege in diesem Fall stärker als das Recht des Arztes auf informationelle Selbstbestimmung.

In der Schweiz ist die Lage der Mediziner komfortabler – aufgrund des streng ausgelegten Datenschutzrechts. «Wenn ein Arzt Schwierigkeiten machen will, hat er recht gute Karten», sagt Beat Burger. So musste seinerzeit das Portal Okdoc infolge der heftigen Ärzteproteste, die zur Einschaltung des Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten führten, sämtliche negativen Kommentare entfernen. Okdoc wurde damals in eine Empfehlungssite umgewandelt.

### **80 bis 90 Prozent der Bewertungen fallen positiv aus**

«Gerade kritische Rückmeldungen zeugen freilich von der Glaubwürdigkeit eines Bewertungsportals», findet Burger. Es könne nicht sein, dass Kritisches nicht zugelassen werde. Gleichwohl habe man beim Aufbau von Medicosearch aus dem Fall gelernt und ein Verfahren etabliert, das dem gesetzlichen Rahmen in der Schweiz minutiös Rechnung trage.

So werden alle Patienten-Feedbacks vor Freischaltung zunächst durch ein Ärzteteam auf medizinische Plausibilität hin abgeklopft und darauf geprüft, dass sie keine ehrverletzenden Aussagen enthalten wie etwa «Dieser Chirurg ist ein Metzger» – oder unabweisbare Tatsachenbehauptungen. Subjektive Kritik dagegen wie «Ich bin nicht gut behandelt worden» werde publiziert, bekräftigt Burger. In solchen Fällen erhalten die betreffenden Ärzte eine Vorabinformation. Zudem können sie die Feedbackfunktion auf dem Portal auch ganz deaktivieren. In ihrem Profil erscheint dann der Hinweis: «Dieser Arzt wünscht keine Bewertung.» Allerdings machten nur etwa 150 der rund 25 000 auf Medicosearch gelisteten Mediziner davon Gebrauch, so Burger.

Ohnehin scheint die Angst der Ärzte stets übertrieben gewesen zu sein, dass auf Bewertungsportalen lediglich frustrierte Patienten online nachtreten wollten. 80 bis 90 Prozent der Bewertungen fielen positiv für die Behandler aus, sagt Burger. Die bemerkenswerte Quote (auf deutschen Portalen liegt sie fast ebenso hoch) spiegelt dabei recht gut das traditionell hohe Vertrauen der Schweizer in ihre Ärzte: Repräsentativen Umfragen zufolge glauben über 80 Prozent der Bevölkerung, dass den hiesigen Doktoren grundsätzlich vertraut werden kann – und immerhin zwei Drittel sind mit ihrer letzten Behandlung zufrieden.

Wie wichtig die Kritik gleichwohl sein kann, zeigt das Beispiel von Herrn S. Tatsächlich, so stellte sich heraus, hatte der Arzt bei ihm den Bänderriss übersehen, und eine handchirurgische Operation wurde nötig. Durch das Onlinefeedback kam S. dann direkt mit seinem Erstbehandler ins Gespräch: Am Ende bedankte sich der, dass er auf seinen Fehler aufmerksam gemacht worden war.

Martin Lindner