

Heikle Ärztebewertung im Internet



Die Nächste bitte: Eine Praxisassistentin begleitet eine junge Patientin aus dem Wartezimmer.

Keystone/Jochen Tack

MEDIZIN Die Ärzte haben sich bisher gegen Bewertungen im Internet gewehrt. Jetzt überlegt sich der Dachverband, selbst ein Portal anzubieten. Die Basis verlangt dafür klare Kriterien.

ALEXANDER VON DÄNIKEN
alexander.vondaeniken@luzernerzeitung.ch

Von der Dorfbeiz über das Fünfsternehotel bis zum Rotwein – auf Internetseiten lässt sich allerhand bewerten. Entsprechende Portale über die Arbeit der Ärzte haben in der Schweiz im Gegensatz zu Deutschland oder den USA einen schweren Stand. Derzeit gibt es in der Schweiz zwei Portale. Das erste, okdoc.ch, wurde 2008 aufgeschaltet, stiess bei den Ärzten aber auf wenig Gegenliebe. Auf Intervention des eidgenössischen Datenschutzbeauftragten musste das Portal alle negativen Kommentare entfernen. Beim zweiten Portal, medicosearch.ch, sind zwar auch kritische Äusserungen möglich (siehe Box). Diese werden aber vorher dem betroffenen Arzt vorgelegt. Kein Wunder, handelt es sich doch zwischen Patient und Arzt um eine wesentlich vertraulichere Beziehung als zum Beispiel zwischen Gast und Wirt.

Nun denkt ausgerechnet die Verbindung Schweizer Ärztinnen und Ärzte (FMH) über eine eigene Onlineplattform nach, wie das «St. Galler Tagblatt» berichtete. Ein konkretes Projekt liege zwar noch nicht vor, Diskussionen fänden allerdings statt.

«Plattform kann sinnvoll sein»

Die Ärzte in der Zentralschweiz sind einer FMH-Bewertungsplattform nicht grundsätzlich abgeneigt. Karin Julia Stadlin, Präsidentin der Ärztesellschaft des Kantons Zug, sagt: «Eine solche Plattform kann sinnvoll sein. Allerdings sind solche Bewertungen auch sehr subjektiv.» Stadlin weiss aus eigener Erfahrung, dass positive Rückmeldungen eher persönlich mitgeteilt werden, Kritik hingegen äussern Patienten eher im Bekanntenkreis. «Sollten negative Rückmeldungen dereinst auf dem Portal die Mehrheit ausmachen, würde es das Bild der Ärzte sehr verzerren.»

Darum braucht es möglichst objektive Kriterien, sagt Kurt Schreier, Präsident der Ärztesellschaft des Kantons Schwyz, und nennt ein paar Beispiele: «Patienten könnten in verschiedenen

Kategorien Punkte vergeben, etwa bei der Wartezeit und beim Empfang, oder dafür, wie gut Weiterweise an Fachärzte geklappt haben.»

Kaum Auswirkungen auf Warteliste

Was Schreier nicht wünscht, ist, dass Patienten ihre Eindrücke in einem Kommentarfeld schildern. Schliesslich würden dort subjektive Erfahrungen zu hoch gewichtet: «Einem Patienten ist der Arzt vielleicht unsympathisch, einem anderen ist er sympathisch.» Der direkte Nutzen der Plattform dürfte für die Patienten gering sein, sagt Schreier. «Dafür wäre es für die Ärzte ein zusätzlicher Ansporn, möglichst gut und patientenfreundlich zu arbeiten.» Aus diesem Grund entspricht eine Ärztebewertungsplattform sicher einem zunehmenden Bedürfnis nach mehr Transparenz, sagt Ueli Zihlmann, Geschäftsführer der Ärztesellschaft des

Kantons Luzern. Die Wirkung dürfe aber nicht überbewertet werden: «Gerade im Kanton Luzern sind unsere Arztpraxen brechend voll. Bei einer negativen Bewertung wird die Warteliste etwas we-



«Eine solche Plattform kann sinnvoll sein.»

KARIN JULIA STADLIN,
PRÄSIDENTIN
ÄRZTEGESELLSCHAFT
KANTON ZUG

niger lang, bei einer positiven Bewertung müssen potenzielle neue Patienten noch länger warten.»

Auch Zihlmann betont, wie wichtig möglichst objektive Kriterien sind.

«Wenn ein Patient vom Arzt ein MRI haben will, auch wenn es das aus ärztlicher Sicht nicht braucht, wird der Arzt dann schlecht bewertet, falls er den Wunsch des Patienten ausschlägt?» Gerade seitens der Krankenversicherungen bestehe ein grosser wirtschaftlicher Druck, «etwa nach dem Leitsatz: Nur ein günstiger Arzt ist ein guter Arzt», sagt Zihlmann. Hinzu käme über das Internet noch der Druck der Patienten. «Und mittendrin sind die Ärzte.»

Objektive, laiensichere Kriterien

Den gleichen Ansatz wie Kurt Schreier und Ueli Zihlmann haben auch Alex Friedl und Iris Wietlisbach, zwei Absolventen der Hochschule Luzern, in einer Projektarbeit aufgezeigt. «Kriterien wie Wartezeiten, Atmosphäre in der Praxis oder Freundlichkeit des Praxispersonals können sehr zuverlässig durch Patientinnen und Patienten bewertet werden», schreiben die Autoren in einem Artikel der Zeitschrift «Care Management». Die fachliche Beurteilung von Ärzten sei hingegen schwierig: «Wie soll ein Laie beurteilen können, ob er durch den Arzt effektiv und gemäss dem neusten Stand der

Medizin behandelt wurde?» Ein weiteres Fragezeichen setzen die beiden hinter die Bewertungsdichte. Wenn nur eine Bewertung pro Arzt vorliegt, sei das ebenso wenig aussagekräftig, wie wenn Bewertungen schon länger zurückliegen. Trotzdem kommen Friedl und Wietlisbach zum Schluss, «dass ein massgeblicher nichtkommerzieller Akteur im Gesundheitswesen eine Ärztebewertungsplattform lancieren soll». Wenn nicht Patienten- und Ärzteorganisationen dieses Feld besetzen, «tun es andere». Dann seien aber unter Umständen die Professionalität, Sicherheit und Wahrung der Interessen von Patienten und Ärzten nicht sichergestellt.

**Plattformen:
So wird bewertet**

«Praxis hell, sauber, mit verschiedenem Lesestoff bestücktes Wartezimmer. Nicht zu vergessen die fantastische Seesicht!»

Schweiz: www.medicosearch.ch

«Der Arzt ist wirklich sehr gut, professionell und absolut sympathisch. Leider auch sehr zerstreut. Die Organisation in dieser Praxis ist eine Katastrophe.»

Deutschland: www.sanego.de

«Ich habe die Praxis sofort wieder verlassen. Dieser Arzt ist ein Albtraum!»

USA: www.vitals.com

«Der Arzt ist ein Sadist mit mehreren psychischen Problemen, die meiner Meinung nach gefährlich für Patienten sind.»

USA: www.vitals.com

«Wenn alle Allgemeinmedizinerinnen so praktizieren, ist die britische Allgemeinheit in Gefahr! Sie spricht nicht zu den Patienten, hat nie Zeit und stellt dann noch die falsche Diagnose.»

England: www.iwantgreatcare.org

«Der Arzt hat meine Bedenken ernst genommen und sowohl die Diagnose wie auch die Behandlung waren einwandfrei.»

England: www.iwantgreatcare.org

Patientenschutz: «Vorsorgliche Wirkung»



Margrit Kessler,
Stiftung für
Patientenschutz

Margrit Kessler, was halten Sie als Schweizer Patientenschützerin von Internetportalen, wo Ärzte bewertet werden?

Margrit Kessler*: Der Grundgedanke ist nicht schlecht. So, wie die jetzigen Portale in der Schweiz aussehen, macht das allerdings keinen Sinn.

Warum nicht?

Kessler: Es gibt keine Möglichkeit, negative Kritik zu äussern. Dabei wäre es aus Sicht der Patienten auch wichtig zu wissen, ob der Arzt ein guter Zuhörer ist – oder eben nicht.

Die FMH und auch die Zentralschweizer Ärztesellschaften wollen bei einem eigenen Portal nur objektive Kriterien, etwa zur Wartezeit, berücksichtigen ...

Kessler: ... was bedauerlich ist. Andererseits verstehe ich die Bedenken auch. Fehler passieren jedem. Wenn einem Arzt gleich ein Strick gedreht wird, wenn er einmal eine falsche Diagnose stellt, ist das nicht nur heikel, sondern auch falsch. Was für Patienten nützlich wäre,

NACHGEFRAGT

sind Informationen über Zusatzausbildungen und Schwerpunkte des Arztes. Und ob er sich für Gespräche die nötige Zeit lässt.

In den USA und teilweise auch in Deutschland sind die Patientenrückmeldungen ausführlich. Geht das auch in der Schweiz?

Kessler: Ich kann es mir nicht vorstellen. Diese Rückmeldungen dort sind eine Anprangerung und nicht zielführend. In der Schweiz würden die Ärzte sich mit Ehrverletzungsklagen zur Wehr setzen.

Wäre also ein Portal der FMH nutzlos?

Kessler: Nicht ganz. So ein Portal hätte eine vorsorgliche Wirkung. Die Ärzte würden sich mehr Mühe geben. Der Fokus sollte aber vermehrt auf Ombudstellen gerichtet werden.

Warum?

Kessler: Dort können Patienten schwerwiegende Fehler abseits der Öffentlichkeit melden. Leider ist die FMH auch dort bis jetzt nicht immer kritikfähig. Schwarze Schafe werden zu wenig gemassregelt.

* Margrit Kessler (65) ist seit 1999 Präsidentin der Schweizerischen Stiftung für Patientenschutz (SPO).