

Ergebnisse einer quantitativen Befragungsstudie in Deutschland

Welche Erfahrungen haben Hausärztinnen und Hausärzte mit ärztlichen Bewertungsportalen gemacht?

Julian Wangler, Michael Jansky

Centre for General Medicine and Geriatrics, Universitätsmedizin Mainz

Einführung

Repräsentative Befragungen zeigen, dass heute ein erheblicher Anteil von Patientinnen und Patienten sich sogenannter ärztlicher Bewertungsportalen bedienen. Diese bieten unter anderem die Möglichkeit, online nach medizinischen Fachpersonen zu recherchieren, Bewertungen anderer Patientinnen und Patienten einzusehen und Bewertungen für die erhaltene Behandlung abzugeben [1, 2]. Dies hat Folgen für Patientinnen- und Patientenaufkommen und Versorgungsgeschehen. In Deutschland steht das Portal *Jameda* mit über 6,5 Millionen Nutzerinnen und Nutzern pro Monat an der Spitze.

Aufgrund der nationalen wie internationalen Verbreitung und Etablierung von ärztlichen Bewertungsportalen, haben sich verschiedene Studien dem Thema angenommen [1–5]. Dabei wurde hauptsächlich untersucht, wie bekannt bestimmte Portale sind, wie stark diese frequentiert werden, welche Informationen bzw. Urteile über Ärztinnen und Ärzte dargeboten werden und wie sich Bewertungen im Zeitverlauf entwickeln [2, 6–10].

Untersuchungen konnten zeigen, dass die Nutzerinnen und Nutzer solcher Seiten bei der Ärztinnen- und Arztwahl durchaus grossen Wert darauf legen, wie eine medizinische Fachperson von anderen bewertet wird [2]. So bekundeten in einer gross angelegten Befragung von Emmert et al. [11] über 65% der Befragten, dass sie sich aufgrund positiver Bewertungen auf einem ärztlichen Bewertungsportal für eine Ärztin oder einen Arzt entschieden hätten.

Umgekehrt gaben 52% an, sie hätten sich aufgrund einer entsprechenden negativen Bewertung schon einmal gegen eine Ärztin oder einen Arzt entschieden. Weitere Befragungen ergaben Hinweise darauf, dass ärztliche Bewertungsportale v.a. deshalb als Informationsquelle und Entscheidungsgrundlage genutzt werden, weil Patientinnen und Patienten annehmen, mithilfe der Vorerfahrungen anderer Betroffenen die Wahl der richtigen medizinischen Fachperson besser steuern zu können [8, 12, 13].

Ob dies durch ärztliche Bewertungsportale tatsächlich möglich ist, bleibt umstritten. Gesundheitsexpertinnen und Gesundheitsexperten kritisieren an diesen Plattformen, dass sie Bewertungskriterien vorgeben, die weder Patientinnen und Patienten realistisch beurteilen könnten, noch die oftmals sehr spezifische Situation eines Praxisbesuchs wiedergeben (z.B. ob ein Termin vereinbart wurde oder die Patientin oder der Patient spontan in die Praxis gekommen ist). Aufgrund dessen würden Beurteilungen leicht aus dem Zusammenhang gerissen und könnten nicht richtig eingeordnet werden [5, 6]. Auch der Vorwurf der Manipulationsanfälligkeit von Einträgen sowie die Inkaufnahme rufschädigender Kritiken wird gelegentlich erhoben. Ärztinnen und Ärzte wiederum hätten aufgrund der Schweigepflicht kaum Möglichkeiten, dagegen vorzugehen [7]. Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin bilanziert, Bewertungsverfahren seien «nicht immer nachvollziehbar und vergleichbar, Aufnahmekriterien für medizinische Fachpersonen nicht eindeutig, die einzelne

«Note» stützt sich oft nur auf wenige Bewertungen, die Kriterien sind sehr unterschiedlich» [14]. Studien von Schwarz und Schaefer [15, 16] sowie eine Untersuchung von Freitext-Kommentaren auf Jameda [10] erachten es als Dilemma, dass Patientinnen und Patienten sich auf Bewertungsportalen besonders häufig zur Fachkompetenz einer Ärztin oder eines Arztes äussern.

Bemerkenswert ist, dass die Einschätzungen und Erfahrungen von (niedergelassenen) Ärztinnen und Ärzten zum Thema bislang kaum in Studien belastbar ermittelt wurden. Insbesondere mit Blick auf die Facharztgruppe der Hausärztinnen und Hausärzten fehlt es bislang an belastbaren und aussagekräftigen Untersuchungen.

Folgende Fragestellungen standen im Fokus der vorliegenden Studie:

- Welche Ansichten vertreten Hausärztinnen und Hausärzte in Bezug auf ärztliche Bewertungsportale?
- Welche Erfahrungen haben Hausärztinnen und Hausärzte mit solchen Webportalen gemacht und wie setzen sie diese ein?
- Welche Ansatzpunkte für eine Verbesserung von ärztlichen Bewertungsportalen lassen sich aus den Ergebnissen ableiten?

Methodik

Um ein aussagekräftiges Meinungs- und Erfahrungsbild hausärztlich tätiger Medizinerinnen und Mediziner zu gewinnen, wurde ein explorativer Ansatz verfolgt. Die Wahl fiel auf

eine Online-Befragung mit schriftlich-postalischem Anschreiben.

Erhebungsinstrument

Die Erhebung basiert auf einer begrenzten Vorstudie aus dem Jahr 2016/17, bei der 119 Hausärztinnen und Hausärzte zum Thema befragt wurden, die weitgehend aus dem Umfeld der akademischen Lehrpraxen unserer Abteilung stammten [17]. Nach Dafürhalten der Autorinnen und Autoren erschien es sinnvoll, die Studie in einem erheblich grösseren Massstab zu wiederholen, um ein breites Abbild der allgemeinärztlichen Positionen und Erfahrungen rund um ärztliche Bewertungsportale zu beziehen. Wie dargestellt, mangelt es bis heute an Studien, die die fachärztliche Gruppe der Hausärztinnen und Hausärzten zu den aufgeführten Fragestellungen belastbar in den Blick nehmen. Ein

weiterer Grund für die Erneuerung der ursprünglichen Studie war, dass ärztliche Bewertungsportale in der Zwischenzeit eine noch breitere Nutzung und Durchdringung der Patientinnen- und Patientenschaft erfahren haben. Ferner haben wir mehrere offene Fragen ergänzt, um zusätzliche Informationen zu beziehen.

Der Fragebogen wurde unter Berücksichtigung eigener Forschungserfahrungen der Autorinnen und Autoren im eHealth-Kontext (erwähnte Vorstudie zum Thema aus dem Jahr 2017, Recherche von Gesundheitsinformationen, Anwendung von Gesundheits-Apps im hausärztlichen Versorgungskontext) [u.a. 18, 19] sowie einer Literaturrecherche zu Nutzungs- und Wirkungsprozessen internetbasierter Gesundheitskommunikation entwickelt [1–4, 8–13, 15, 16, 20, 21].

Der Fragebogen beinhaltete neben den geschlossen, mehrere offene Fragen. Im Zuge letzterer wurde etwa ermittelt, welche Beobachtungen die befragten Hausärztinnen und Hausärzte gemacht haben, wenn es darum geht, auf ärztlichen Bewertungsportalen beurteilt zu werden. Als soziodemografische Merkmale wurden Geschlecht, Alter, Praxisumgebung, Praxisform und Patientinnen und Patienten pro Quartal erhoben. Vor dem Feldeinsatz wurde ein Pretest durchgeführt.

Rekrutierung und Stichprobe

Auf schriftlich-postalischem Weg zur Teilnahme an der anonymisierten Befragung eingeladen, wurden zwischen Juli und Oktober 2021 sämtliche 6506 als behandelnde aktive Hausärztinnen und Hausärzte in Hessen (3839) und Rheinland-Pfalz (2667). Es handelte sich um ein einmaliges Anschreiben, in dem die zu befragenden Ärztinnen und Ärzte u.a. einen passwortgeschützten Zugang zur Online-Befragung mitgeteilt bekamen (keine Incentives).

Datenanalyse

Nach Bereinigung des Datensatzes wurden die Daten mittels SPSS 23.0 für Windows ausgewertet. Zur Feststellung von signifikanten Unterschieden zwischen zwei Gruppen kam ein T-Test bei unabhängigen Stichproben zum Einsatz (Mittelwert-Differenz auf dem Niveau $p < .001$).

Resultate

Von den 1356 bearbeiteten Fragebögen gingen 1309 vollständig ausgefüllte Bögen in die Auswertung ein (Rücklauf: 20%). Die Stichprobe lässt sich wie folgt beschreiben:

- Geschlecht: 62% männlich, 38% weiblich;
- Durchschnittsalter: 53 Jahre (Minimum: 35 Jahre, Maximum: 73 Jahre);
- Praxisumgebung: 60% städtisch, 40% ländlich;
- Praxisform: 45% Einzelpraxis, 55% Gemeinschaftspraxis.

Bewertung, Einfluss und Nutzung

Jede fünfte ärztliche Fachperson (25%) sieht ärztliche Bewertungsportale ausdrücklich positiv. 43% ist ihnen gegenüber skeptisch eingestellt, während jede Dritte medizinische Fachperson (32%) nicht festgelegt bzw. unentschieden ist. 41% aller befragten Ärztinnen und Ärzte unterhalb des Durchschnittsalters halten ärztliche Bewertungsportale für eine ausdrücklich gute

Abstract

Background: Physician rating websites offer the opportunity to research doctors online, view ratings from other patients and submit ratings for the treatment received. This has consequences for patient numbers and care. So far, there is hardly any knowledge of the attitudes of doctors in private practice, especially general practitioners, towards such evaluation platforms. The aim of the study was to find out how general practitioners judge physician rating websites, whether and how they use such platforms, what experiences they have had with them and how they perceive their importance for patients and doctors.

Methods: In the course of an online survey, 1309 general practitioners in Rhineland-Palatinate and Hesse were interviewed. In addition to the descriptive analysis, a t-test with independent samples was used to determine significant differences between the two groups.

Results: General practitioners are both critical and constructive when it comes to physician rating websites. Although they perceive problems and risks of such platforms, they also see opportunities for patients and doctors. Some of the younger doctors use physician rating websites strategically, e.g. as practice marketing tools, but also to improve their own practice as needed. There is a widespread fear among younger and older doctors that rating portals could lead to unqualified comments or reputation-damaging criticism and, thus, lead to a distorted image of doctors. Accordingly, the physicians surveyed, experience it as problematic that user assessments are taken out of context and are more likely to occur in the case of negative treatment experiences.

Conclusions: The acceptance and use of physician rating websites by general practitioners is accompanied by doubts about the seriousness and reliability of these portals. Accordingly, physician rating websites should be further developed in such a way that they meet basic quality standards. This would make more authentic, context-related patient reports possible and such portals would receive greater acceptance from doctors.

Keywords: physician rating websites; physician-patient relationship; health communication

Sache; unter älteren Ärztinnen und Ärzten sehen dies 9% so ($p < .001$).

Obwohl ein erheblicher Teil der Befragten ärztliche Bewertungsportale kritisch sieht, schreiben ihnen 69% einen eher grossen oder sehr grossen Einfluss auf die Ärztinnen- und Arztwahl von Patientinnen und Patienten zu. Zwei Drittel (67%) gehen davon aus, dass eher viele oder sehr viele Patientinnen und Patienten ärztliche Bewertungsportale mehr oder weniger regelmässig nutzen, um eine Ärztin oder einen Arzt zu finden bzw. zu beurteilen.

Beschäftigung bzw. Erfahrung mit Einträgen

Die Hausärztinnen und Hausärzte wurden gefragt, inwiefern sie eine schlechte Online-Bewertung zu ihrer ärztlichen Kompetenz beschäftigt. 18% der Befragten geben an, sich nie mit Bewertungen zur eigenen Person bzw. Praxis zu beschäftigen. Dafür bekunden 52%, gelegentlich oder häufiger im Internet nach Bewertungen zu suchen. Bei den Befragten unterhalb des Durchschnittsalters sehen 79% gelegentlich oder häufig nach Bewertungen; bei älteren Hausärztinnen und Hausärzten ist es mit 26% jede Vierte Person ($p < .001$). 36% der Ärztinnen und Ärzte, die nach Bewertungen schauen, fanden die vorgefundenen Einträge in der Regel nachvollziehbar (Teils, teils: 44%; Nicht nachvollziehbar: 20%).

Im Zuge der offenen Fragen artikulieren viele Ärztinnen und Ärzte (56%) die Beobachtung, häufig unter Gesichtspunkten ihrer medizinischen Kompetenz beurteilen zu werden – ein Umstand, der oftmals als ungerecht empfunden wird. Auch wird kritisch beurteilt, dass ärztliche Bewertungsportale oftmals über den Kontext und die Begleitumstände eines Patientinnen- und Patientenbesuchs keine Aussage bzw. Einordnung ermöglichen. 82% der Befragten gehen davon aus, dass Patientinnen und Patienten die Tendenz haben, eher bei negativen Behandlungserfahrungen Einträge zu erstellen als bei positiven Erfahrungen. Hierzu ein Zitat eines befragten Hausarztes:

«Das grosse Problem ist eine Kombination aus zwei Punkten: aus dem Zusammenhang gerissene Bewertungen, die oft zu Ungunsten der zuständigen ärztlichen Fachperson ausfallen, und eine ausgeprägte Präferenz der Bewerterinnen und Bewerter, Unzufriedenheit kundzutun und zu überspitzen.»

Trotz der kritischen Haltung, die viele Befragte gegenüber ärztlichen Bewertungsportalen einnehmen, geben 35% an, sich grundsätzlich nichts aus negativen Einträgen zu machen. 59% der Befragten

machen sich Gedanken über schlechte Bewertungen. 83% der jüngeren medizinischen Fachpersonen geben an, dass negative Einträge sie beschäftigen, während dies unter Ärztinnen und Ärzten oberhalb des Durchschnittsalters 35% sind ($p < .001$).

Zuschreibungen

Die grosse Mehrzahl der Hausärztinnen und Hausärzte sieht bei ärztlichen Bewertungsportalen die Gefahr, dass sie unqualifizierten Kommentaren Raum geben, etwa indem sie zur Beurteilung der fachlichen Leistung bzw. medizinischen Kompetenz der medizinischen Fachperson auffordern (Tab. 1). Ebenfalls befürchten die Befragten eine Manipulation von Einträgen und die Instrumentalisierung von medizinischen Bewertungsseiten, um Ärztinnen und Ärzte schlechtzumachen. Dementsprechend zweifeln viele Hausärztinnen und Hausärzte die Aussagekraft von Online-Bewertungen an.

Aspekt	gesamt (N = 1.309)	<53 Jahre (N = 654)	>53 Jahre (N = 655)
Besseres Terminmanagement	35%	48%***	22%***
Telefonische Erreichbarkeit	30%	45%***	14%***
Mehr Parkmöglichkeiten	19%	30%***	8%***
Veränderungen im Wartezimmer	13%	20%***	6%***
Online-Terminvergabe	12%	18%***	5%***
Einrichtung einer Praxis-Webseite	10%	18%***	2%***
Veränderungen bei Patientinnen- und Patientenbetreuung	8%	10%	6%
Veränderungen bei Praxisausstattung	7%	13%	2%
Sonstiges	5%	5%	5%

Positiv wird gesehen, dass ärztliche Bewertungsportale eine bessere Übersichtlichkeit für Patientinnen und Patienten schaffen und für mehr Transparenz bei der Ärztinnen- und Arztsuche sorgen können. Bemerkenswert ist, dass die Allgemeinmedizinerinnen und Allgemeinmediziner den Wert dieser Seiten für das eigene Praxis-Marketing als durchaus hoch einschätzen. Vor allem jüngere medizinische Fachpersonen sehen positive Effekte für die Selbstpräsentation und Auffindbarkeit.

Verbesserungen in der Praxis

Gerade jüngere Hausärztinnen und Hausärzte betrachten Einträge auf medizinischen Bewertungsseiten als nützliche Rückspiegelung und nehmen Patientinnen- und Patientenfeedbacks zum Anlass für Optimierungen in der Praxis. Insbesondere das Terminmanagement und die telefonische Erreichbarkeit, aber auch die Parkmöglichkeiten wurden verbessert (Tab. 2).

Aspekt	gesamt (N = 1.309)	<53 Jahre (N = 654)	>53 Jahre (N = 655)
Besseres Terminmanagement	35%	48%***	22%***
Telefonische Erreichbarkeit	30%	45%***	14%***
Mehr Parkmöglichkeiten	19%	30%***	8%***
Veränderungen im Wartezimmer	13%	20%***	6%***
Online-Terminvergabe	12%	18%***	5%***
Einrichtung einer Praxis-Webseite	10%	18%***	2%***
Veränderungen bei Patientinnen- und Patientenbetreuung	8%	10%	6%
Veränderungen bei Praxisausstattung	7%	13%	2%
Sonstiges	5%	5%	5%

Diskussion

Zusammenfassung und Befunde anderer Studien

Die Befragung zeigt, dass Hausärztinnen und Hausärzte ärztliche Bewertungsportale insgesamt kritisch-konstruktiv begegnen. Dies bedeutet, dass sie zwar Probleme und Risiken solcher Plattformen wahrnehmen, allerdings auch klare Chancen für Behandelnde, sowie Ärztinnen und Ärzte. Die meisten Hausärztinnen und Hausärzte haben keinen Zweifel, dass medizinische Bewertungsportale heute eine relevante Grösse im Gesundheitswesen sind und einen regulierenden Einfluss auf das Versorgungsgeschehen ausüben [11, 12]. Dass sich Hausärztinnen und Hausärzte insgesamt verschiedensten Themen im eHealth/mHealth-Kontext geöffnet haben, belegen auch die durchgeführten Vorstudien, etwa zur Online-Gesundheitsrecherche von Patientinnen und Patienten oder der Einbindung von Gesundheits-Apps in die Versorgung [18, 19].

Der Befund, dass Hausärztinnen und Hausärzte ärztliche Bewertungsportale mehrheitlich ernst nehmen, wird dadurch gestützt, dass Einträge zur eigenen Person aufgerufen werden und Bewertungen die Befragten beschäftigen. Jüngere medizinische Fachpersonen setzen solche Plattformen auch als Instrumente des Praxis-Marketings ein, aber auch zur bedarfsorientierten Verbesserung der eigenen Praxis. Ältere medizinische Fachpersonen zeigen eine deutlich geringere Aufgeschlossenheit gegenüber medizinischen Bewertungsportalen. Bei jüngeren wie älteren Ärztinnen und Ärzten ist die Befürchtung verbreitet, Bewertungsportale könnten zu unqualifizierten Kommentaren oder rufschädigender Kritik verleiten und dadurch zu einer Verzerrung des Bildes von Ärztinnen und Ärzten führen.

Eine Problematik, die Ärztinnen und Ärzte besonders beschäftigt, ist der von ihnen beobachtete Umstand, dass Patientinnen und Patienten verbreitet dazu neigen,

vorzugsweise die Behandlungsqualität und medizinische Fachkompetenz zu bewerten und diese Bewertungsmöglichkeit auch von ärztlichen Bewertungsportalen angeboten wird. Der hier ermittelte Umstand, dass viele Patientinnen und Patienten auf medizinischen Bewertungsportalen dazu tendieren, ärztliche Eigenschaften zu beurteilen, die realistischerweise ausserhalb ihres Einschätzungsvermögens liegen, wird von anderen Arbeiten gestützt [10, 15, 16, 22]. Dass vorzugsweise bei negativen Erfahrungen Bewertungen vorgenommen werden, könnte bedeuten, dass die Bewertungstendenz auf ärztlichen Bewertungsportalen einseitig verzerrt wird und daher kein adäquates Bild, beispielsweise der Aufklärung durch die Ärztin oder den Arzt, wiedergibt [5–7].

Bislang wurden kaum belastbare Befragungen von Medizinerinnen und Medizinern speziell mit Blick auf medizinischen Bewertungsportale durchgeführt; insbesondere gilt dies für niedergelassene Ärztinnen und Ärzte. Daher ist die direkte Vergleichbarkeit mit anderen Studien kaum gegeben. Eine Erhebung aus dem Jahr 2016 [23] fragt unter diversen fachärztlichen Gruppen nach dem Einfluss von medizinischen Bewertungsportalen auf die Patientinnen- und Patientenversorgung. Die Studie kommt ebenfalls zu dem Ergebnis, dass vor allem Fachärztinnen und Fachärzte Bewertungen nutzen, um Leistungen zu verbessern. Im Vergleich zur Studie von Halling et al. [24] aus dem Jahr 2011 zeigt sich, dass sich die Bekanntheit von Bewertungsportalen unter Medizinerinnen und Medizinern bedeutend erhöht hat. Bis zu einem Drittel der befragten Hausärztinnen und Hausärzte nutzen Online-Bewertungen zur Ableitung von Verbesserungsmassnahmen (Tab. 2). Dies deckt sich mit den Erkenntnissen der Studien von Emmert et al. [11, 25]. Die Befragung der Stiftung Gesundheit kam zu dem Ergebnis, dass Internet-Marketing für die Attraktivität der eigenen Praxis immer bedeutender wird [26].

Implikationen

Im Lichte der Ergebnisse wäre es günstig, ärztliche Bewertungsportale dahingehend zu optimieren, dass Manipulationen, Diffamierungen und unqualifizierte Kommentare möglichst vermieden werden. Dazu zählen etwa folgende Kriterien:

- Portalbetreibende sollten kritisch darüber reflektieren, angemessene Bewertungskriterien zu definieren, die von der Patientin oder dem Patienten eingeschätzt werden können.

- Durchschnittsbewertungen von Ärztinnen und Ärzten sollten erst ab einer höheren Zahl von Einträgen ausgewiesen werden, um Verzerrungen zu vermeiden [27].
- Auch sollten zusätzliche Informationen von Patientinnen oder Patienten eingefordert werden (zum Beispiel ob sie einen Termin vereinbart haben oder spontan in die Praxis gekommen sind). Dadurch wird sichergestellt, dass Beurteilungen nicht aus dem Zusammenhang gerissen und richtig eingeordnet werden können [5, 6].

Obgleich viele Nutzerinnen und Nutzer von medizinischen Bewertungsportalen davon überzeugt zu sein scheinen, dass Online-Bewertungen eine realistische Einschätzung über die zur Verfügung stehenden Medizinerinnen und Medizinern ermöglichen [5–7, 14], liefert nicht nur die vorliegende Befragung aus ärztlicher Sicht Hinweise darauf, dass ärztliche Bewertungsportale ein verzerrtes Bild generieren. Wenn unzufriedene Patientinnen und Patienten erheblich häufiger Gebrauch von ärztlichen Bewertungen machen als zufriedene, entsteht kein realistischer Überblick über die tatsächliche Versorgungsleistung von medizinischen Fachpersonen [28].

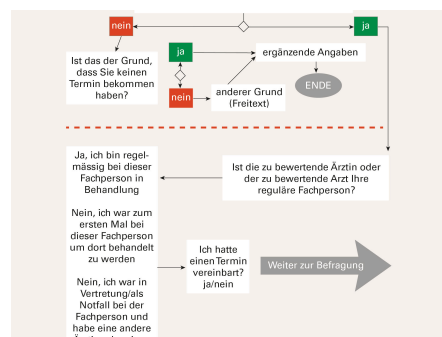


Abbildung 1: Filteralgorithmus zur besseren Einordnung von ärztlichen Bewertungen.

Vor diesem Hintergrund wäre darüber nachzudenken, ärztliche Bewertungsportale dahingehend zu verbessern, dass zumindest Begleit- und Rahmenbedingungen eines ärztlichen Besuchs, verbindlich bei der Erstellung eines Eintrags abgefragt werden. So wäre es immerhin möglich, eine schlechte Bewertung und eine mögliche Patientinnen- oder Patientenfrustration mit einer konkreten Situation in Zusammenhang zu bringen und entsprechend einzuordnen (z.B. Notfallbehandlung oder geplanter Arzt-Patient-Kontakt, regelmässig oder zum ersten Mal bei der bewertenden medizinischen Fachperson in Behandlung). Werden diese Aspekte nicht erhoben, ist die korrekte Einordnung einer Beurteilung kaum

möglich. Daher wird für einen vorgeschalteten Filteralgorithmus plädiert, der helfen würde, die Transparenz zu erhöhen (Abb. 1).

Darüber hinaus wird es aber auch darauf ankommen, Patientinnen und Patienten darüber aufzuklären, dass ärztliche Bewertungsportale als digitale Unterstützungsangebote ihren Nutzen haben können, allerdings auch andere Informationsquellen bei der Ärztinnen- oder Arztwahl ernsthaft berücksichtigt werden sollten [3, 4].

Stärken und Schwächen

Neben der begrenzten Fallzahl ist bei der Einordnung der Ergebnisse der regionale Rekrutierungsschwerpunkt zu berücksichtigen. Zudem kann nicht ausgeschlossen werden, dass Ärztinnen und Ärzte mit positiven Einstellungen bzw. Erfahrungen bezüglich Bewertungsportalen in stärkerem Masse an der Erhebung teilgenommen haben als solche mit negativen Erfahrungen. Insofern sind die Ergebnisse als nicht-repräsentativ anzusehen. Weiter ist darauf hinzuweisen, dass die hier erhobenen Daten bei deutschen Hausärztinnen und Hausärzten erfasst wurden und die Resultate – auch aufgrund der unterschiedlichen Beschaffenheit nationaler Gesundheitssysteme – nicht eins zu eins auf einen Schweizer Kontext übertragen werden können.

Schlussfolgerung

Trotz einer kritischen Distanz hegen viele Hausärztinnen und Hausärzte keinen Zweifel, dass Bewertungsportale relevant für die Patientinnen- und Patientenversorgung sind. Zudem sehen insbesondere jüngere medizinische Fachpersonen Vorzüge in solchen Angeboten, insbesondere zur bedarfsorientierten Verbesserung der eigenen Praxis. Der hausärztlichen Akzeptanz von medizinischen Bewertungsportalen stehen Zweifel an der Qualität und Seriosität dieser Webseiten entgegen. Entsprechend sollten ärztliche Bewertungsportale dahingehend weiterentwickelt werden, dass Manipulationen, Diffamierungen und unqualifizierte Kommentare möglichst verhindert werden.

Conflict of Interest Statement

Die Autoren haben deklariert, keine potentiellen Interessenkonflikte zu haben.

Korrespondenz

Dr. Julian Wangler
Centre for General Medicine and Geriatrics,
Universitätsmedizin Mainz
Langenbeckstrasse 1
55131 Mainz
Deutschland
[julian.wangler\[at\]unimedizin-mainz.de](mailto:julian.wangler[at]unimedizin-mainz.de)

Literatur

- 1 Strech D, Reimann S. Deutschsprachige Arztbewertungsportale: Der Status quo ihrer Bewertungskriterien, Bewertungstendenzen und Nutzung. *Gesundheitswesen*. 2012;74(08/09):61–7. <https://doi.org/10.1055/s-0031-1297254>.
- 2 Emmert M, Meszmer N. Eine Dekade Arztbewertungsportale in Deutschland: Eine Zwischenbilanz zum aktuellen Entwicklungsstand. *Gesundheitswesen*. 2018 Oct;80(10):851–8. <https://doi.org/10.1055/s-0043-114002> PMID:28759920
- 3 Baumann E, Czerwinski F. Erst mal Doktor Google fragen? Nutzung neuer Medien zur Information und zum Austausch über Gesundheitsthemen. In: Böcken J, Braun R, editors. *Gesundheitsmonitor 2015*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung; 2015. pp. 57–79.
- 4 Baumann E, Link E. Onlinebasierte Gesundheitskommunikation: Nutzung und Austausch von Gesundheitsinformationen über das Internet. In: Fischer F, Krämer A, editors. *eHealth in Deutschland. Anforderungen und Potenziale innovativer Versorgungsstrukturen*. Berlin, Heidelberg: Springer; 2016. pp. 385–406.
- 5 H. Dittmers H. Ärzte bewerten im Internet: So wird getrickelt. <http://www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Aerzte-Bewertung-Internet.aerztebewertungen100.html> (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 6 A. Schannath, Immer wieder Ärger mit Arztbewertungsportalen. *der niedergelassene arzt*; 10 (2016): 44–45.
- 7 Schmitt S. Wenn der Patient dem Arzt eine «Sechs» gibt. <https://www.welt.de/finanzen/verbraucher/article109103878/Wenn-der-Patient-dem-Arzt-eine-Sechs-gibt.html> (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 8 IFABS Institut. Umfrage zu Arzt-Bewertungsportalen: Nutzerverhalten und -zufriedenheit. <http://www.medical-tribune.de/home/news/artikeldetail/umfrage-zu-arztbewertungsportalen-chancen-nutzen.html> (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 9 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*. 2010 Sep;25(9):942–6. <https://doi.org/10.1007/s11606-010-1383-0> PMID:20464523
- 10 Emmert M, Meier F, Heider AK, Dürr C, Sander U. What do patients say about their physicians? an analysis of 3000 narrative comments posted on a German physician rating website. *Health Policy*. 2014 Oct;118(1):66–73. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2014.04.015> PMID:24836021
- 11 Emmert M, Meier F, Pisch F, Sander U. Physician choice making and characteristics associated with using physician-rating websites: cross-sectional study. *J Med Internet Res*. 2013 Aug;15(8):e187. <https://doi.org/10.2196/jmir.2702> PMID:23985220
- 12 Kofahl C, Nickel S, Trojan A. *Arztsuche im Internet*. In: Böcken F, Braun B, Landmann J, editors. *Gesundheitsmonitor 2009. Gesundheitsversorgung und Gestaltungsoptionen aus der Perspektive der Bevölkerung*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung; 2010. pp. 38–58.
- 13 Hanauer DA, Zheng K, Singer DC, Gebremariam A, Davis MM. Public awareness, perception, and use of online physician rating sites. *JAMA*. 2014 Feb;311(7):734–5. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.283194> PMID:24549555
- 14 Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin. *Arztbewertungsportale*. <http://www.aeqz.de/aezq/arztbewertungsportale> (Zugegriffen: 27.01.2023)
- 15 Schwarz S, Schaefer C. C. Schaefer C, Arztbewertungsportale: was können sie leisten? *Public Health Forum*. 2015;23(3):163–6. <https://doi.org/10.1515/pub-hef-2015-0059>.
- 16 Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G. *Arztbewertungsportale im Internet – Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten*. *Dtsch Arztebl*. 2011;108:210–1.
- 17 Wangler J, Jansky M. *Arztbewertungsportale aus Sicht von Allgemeinmedizinern – Einschätzungen, Erfahrungen, Wirkungen*. *Z Allg Med*. 2017;93:216–20.
- 18 Wangler J, Jansky M. General practitioners' challenges and strategies in dealing with Internet-related health anxieties-results of a qualitative study among primary care physicians in Germany. *Wien Med Wochenschr*. 2020 Oct;170(13-14):329–39. <https://doi.org/10.1007/s10354-020-00777-8> PMID:32767159
- 19 Wangler J, Jansky M. Welchen Nutzen bringen Gesundheits-Apps für die Primärversorgung? – Ergebnisse einer Befragung von Allgemeinmedizinern. *Prävent Gesundheitsförd*. 2020;16(2):150–6. <https://doi.org/10.1007/s11553-020-00797-7>.
- 20 Damman OC, van den Hengel YK, van Loon AJ, Rademakers J. An international comparison of web-based reporting about health care quality: content analysis. *J Med Internet Res*. 2010 Apr;12(2):e8. <https://doi.org/10.2196/jmir.1191> PMID:20439252
- 21 Gao GG, McCullough JS, Agarwal R, Jha AK. A changing landscape of physician quality reporting: analysis of patients' online ratings of their physicians over a 5-year period. *J Med Internet Res*. 2012 Feb;14(1):e38. <https://doi.org/10.2196/jmir.2003> PMID:22366336
- 22 López A, Detz A, Ratanawongsa N, Sarkar U. What patients say about their doctors online: a qualitative content analysis. *J Gen Intern Med*. 2012 Jun;27(6):685–92. <https://doi.org/10.1007/s11606-011-1958-4> PMID:22215270
- 23 Jameda, Einfluss von Arztbewertungen auf die Patientenversorgung. https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/_uploads/anhaenge/2016-10-24_ergebnisse-arztbefragung_universitaet-erlangen-nrnberg-4501.pdf (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 24 Halling F, Halling C, Pohl-Dernick K, et al. *Arztbewertungsportale aus zahnärztlicher Perspektive*. *Dtsch Zahnärztl Z*. 2012;67:716–23.
- 25 Emmert M, Meier F, Pisch F, Sander U. Physician choice making and characteristics associated with using physician-rating websites: cross-sectional study. *J Med Internet Res*. 2013 Aug;15(8):e187. <https://doi.org/10.2196/jmir.2702> PMID:23985220
- 26 Gesundheit S. *Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2011*. https://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/studien/Aerzte_im_Zukunftsmarkt_Gesundheit_2011_Kurzfassung.pdf (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 27 Institut für Qualität und Transparenz von Gesundheitsinformationen. *Zusammenfassende Übersicht der Ergebnisse des ÄZQ-Clearingverfahrens*. <http://www.iqtg.de/cms/index.asp?inst=iqtg&snr=8210> (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 28 Reimann S, Strech D. The representation of patient experience and satisfaction in physician rating sites. A criteria-based analysis of English- and German-language sites. *BMC Health Serv Res*. 2010 Dec;10(1):332. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-10-332> PMID:21138579