

Arztbewertung im Internet

Fairness zählt

Die qualitative Bewertung ärztlicher Behandlung seitens der Patienten findet zunehmend im Internet statt – mit teils unqualifizierten, teilweise sogar herabsetzenden Kommentaren. In Frankenthal werden Dr. med. Klaus Strömer, Mönchengladbach, und Dr. med. Ulrich Koch, Krefeld, ein neues Bewertungsportal vorstellen, das für mehr Fairness sorgen will.

Seit Jahren treten im Internet vermehrt medizinische Bewertungsportale an. Suchmaschinen ermöglichen es Patienten, ihre Ärzte und Zahnärzte mit wenigen Klicks anonym zu bewerten. Zentrale Bewertungsportale großer Krankenkassen für Millionen Versicherte arbeiten auf die gleiche Weise. Die Anonymität der Bewertungen ist bei diesen Portalen stets gewährleistet – und dort hinterlassene „Tatsachen“-Behauptungen werden auch nicht weiter diskutiert.

Insbesondere bei den erstgenannten Bewertungsportalen und bei Einträgen, die mit Suchmaschinen verknüpft sind, kann jedoch zurzeit nahezu durchgängig beobachtet werden, dass entweder wenige negative Einträge oder bestenfalls einige wenige positive Einträge das Ranking eines Arztes im Internet bestimmen.

Im Extremfall werden Ärzte, die Tausende von Patientenkontakten innerhalb vieler Jahre haben, mit drei bis vier Einträgen und/oder mit Schmähkritik bewertet.

Die Alltagserfahrung erfolgreich tätiger Kliniken und Praxen sieht jedoch in der Regel anders aus: Neben enttäuschten Patienten gibt es wesentlich mehr Patienten, die sich bedanken und sehr zufrieden mit ihrer Behandlung und der medizinischen und menschlichen Versorgung sind. Diese Menschen danken dem Behandler oder dem Personal jedoch ganz direkt. Solche Aussagen der Zufriedenheit auf Patientenseite finden daher regelmäßig nicht den Weg in die öffentlich zugänglichen Bewertungen im Internet. Hier setzt nun ein neues Bewertungsportal an, das als Informations- und Dienstleistungsangebot den Leistungserbringern im Gesundheitswesen und letztlich auch den Patientinnen und Patienten nützt.

Anonym – aber aussagekräftig

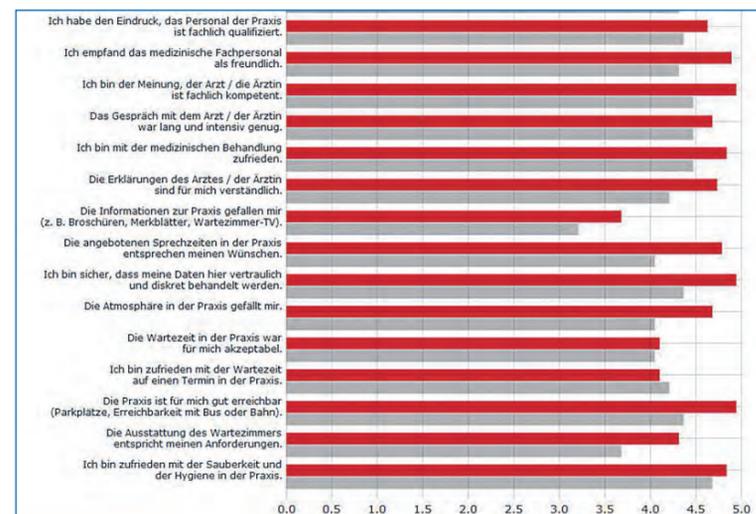
Wie können solche Patientenaussagen jedoch so gesammelt und veröffentlicht werden, dass zum einen eine wirkliche Qualitätsbeurteilung stattfindet, zum anderen aber auch die Anonymität des Patienten gewahrt bleibt?

Das Retaxo® genannte Portal führt diese zwei sensiblen Bereiche zusammen: In vielen Arztpraxen, bei Zahnärzten, Ambulanzen und Krankenhäusern finden regelmäßig Befragungen zur Patientenzufriedenheit statt. Für qualitätsbewusste Mediziner sind diese Informationen von großer Bedeutung, weil sie zuverlässige Hinweise geben, was bei der Patientenversorgung und den Leistungsangeboten gut läuft und was eventuell verbessert werden kann. Wer seit Jahren erfolgreich Patienten behandelt, wird hier Lob, Kritik und Verbesserungsvorschläge hören und dies zu nutzen wissen. Viele Patienten wissen das und bestätigen es gern auf Nachfrage.

Das neue Portal macht dies nun in einer strukturierten Form transparent und zeigt, wie eine große Zahl von Patienten über Infrastruktur, Servicequalität und Kompetenz des medizinischen Personals urteilt.

Validierung ist der Trick

Die Validierung und das Verfahren sind das Besondere: Es können



Die Fragen werden auf einer Skala von 1 bis 5 bewertet. Außerdem geben die Befragten an, wie wichtig ihnen die jeweilige Frage ist. Letzteres ist wichtig für die Auswertungen im Rahmen des Qualitätsmanagements und betriebsinterner Verbesserungen. Die QM-relevanten Ergebnisse und die Auswertungen werden nicht veröffentlicht, sondern stehen nur den Kunden des Portals zur Verfügung.

weder Ergebnisse aufgehübscht noch Mediziner durch Bewertungen einiger weniger Kritiker ungerechtfertigt an den Pranger gestellt werden.

Hierzu wird dem Patienten ein spezieller Fragebogen mitgegeben, der verschiedene Bewertungskriterien beinhaltet. Diesen anonym auszufüllenden Bogen gibt der Patient in einem verschlossenen, mit einem speziellen Code versehenen Umschlag in der Praxis ab. Weder Praxismitarbeiter noch der Arzt selbst kennen den Inhalt, jedoch verbleibt der Code – mit dem Namen des Patienten verknüpft – als Nachweis in der Praxis. Die Bewertung selbst wird an das Bewertungsportal gesendet und dort wird die Benotung für den jeweiligen Arzt eingepflegt. Das Bewertungsportal kennt also den Na-

men des Bewerbers genauso wenig, wie der Arzt die Bewertung eines einzelnen Patienten kennt. Gleichzeitig kann aber jederzeit nachgewiesen werden, dass die Arztbewertung tatsächlich von einem Patienten dieses bestimmten Arztes und nicht von irgendjemandem stammt. Auf diese Weise wird eine faire Darstellung erreicht.

Bei dem derzeit noch in der Pilotphase befindlichen Portal wird zurzeit ein standardisierter Fragebogen verwendet (siehe Abbildung). Dieser dokumentiert die Patientenzufriedenheit mit verschiedenen Bereichen einer Praxis oder Krankenhausabteilung. Später wird es weitere Fragebogensets mit mehr Fragen, individualisierbaren und fachgebietsspezifischen Fragen geben. ◆

 **Lischke**
Medizintechnik

In den Hegen 25
44797 Bochum
Tel. 0234 - 976 698 84
www.lischke-medizintechnik.de

HEINE Delta20 PLUS Handdermatoskop



NEU: Jetzt mit Polarisation!
Keine Kontaktflüssigkeit notwendig.
4 Highpower-LEDs (Helligkeit regelbar) sorgen für absolut gleichmäßige Ausleuchtung.

€ 963,90

(inkl. MWSt.)
HEINE Delta20 PLUS,
Polarisationsscheibe,
Batteriegriff

**Faxantwort an
0234 - 976 698 85**

Bitte senden Sie mir
Informationen zu:

- Cryochirurgie
- Hautmesstechnik
- Dermatoskopie
- Videodermatoskopie
- Mikroskopie
- OP-Brillen
- Low-Level Laser
- Herpifix