

Tückisch für die Patienten

ZDF-Recherchen bestätigen kritische Haltung der Zahnärzte zu Bewertungsportalen

Arztbewertungsportale beschäftigen nicht nur die Gerichte (siehe Seite 38 f.), sondern auch die Medien. Das ZDF-Verbrauchermagazin WISO hat die Portale nun einem Praxis-Check unterzogen – und dabei besonders den Marktführer unter die Lupe genommen. Das Ergebnis ist aus Sicht der Portale wenig schmeichelhaft.

„Wie zuverlässig ist die Ärzte-Rangliste auf solchen Portalen eigentlich?“, wollten die Fernsehmacher wissen. Um das herauszufinden, haben sie Christian Gollner von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zu Rate gezogen. Irreführend sei zum Beispiel, so Gollners Einschätzung, das von jameda angebotene Gold-Siegel, das es in ähnlicher Form auch bei anderen Anbietern gibt. Das Siegel vermittele den Eindruck, dass der Arzt besonders gut sei und sich eine Medaille verdient habe. Doch mit der Qualifikation des Arztes habe das Siegel nichts zu tun, hebt der Verbraucherschützer hervor. Es sei schlicht ein für Ärzte kostenpflichtiges Instrument, um neue Patienten zu gewinnen.

Anzeige? Schau genau!

Als Nächstes nahmen sich die Redakteure die von jameda angebotene Zusatzoption „Top-Platzierung Fachgebiete“ vor. Bei Buchung dieser Option werden die Ärzte über der normalen Ergebnisliste angezeigt. Und auch auf den Profilen anderer Ärzte werden sie hervorgehoben. All das unabhängig von der tatsächlichen Zufriedenheit der Patienten mit diesem Arzt. „Rechtlich in Ordnung, aber tückisch für den Patienten“ sei diese Vorgehensweise, so die Meinung der Redakteure. Der Verpflichtung, dass Werbung von den anderen Inhalten getrennt wird, kommt jameda durch ein kleines Kästchen, das den gezahlten Eintrag als Anzeige kennzeichnet, nach. Man müsse jedoch schon genau hinsehen, um den Eintrag als Werbung zu erkennen, so Gollner.

Wer sich wehrt, wird belohnt

Um die Aussagekraft der Bewertungen zu überprüfen, gaben die Journalisten Probeeinträge ab, sowohl positive als auch negative. Dass es sich dabei



Das ZDF-Verbrauchermagazin WISO hat auf die zweifelhafte Aussagekraft der Rangliste von Arztbewertungsportalen hingewiesen.

um gefälschte Beurteilungen handelte, blieb tagelang unbemerkt. Dann forderten die Ärzte, die mit WISO zusammen den Test durchführten, jameda auf, die testhalber abgegebene Kritik zu überprüfen. Daraufhin wurde sie erst einmal gelöscht und einer weiteren Prüfung unterzogen. Deren Ergebnis: Auch die kritischen Einträge blieben bestehen. Nur unüberprüfbare Tatsachenbehauptungen wie „Die Untersuchung hat rund fünf Minuten gedauert“ wurden beseitigt. Und die abgegebene Note, in diesem Fall eine 5, verschwand. Wesentlich für die Bewertung von Ärzten in solchen Portalen scheint also zu sein, ob sich der Kritisierte beschwert oder nicht. Regelmäßiges Überprüfen der Portale kann sich für Zahnärzte also auszahlen.

Wie kommt die Rangliste zustande?

Zum Schluss schauten sich die WISO-Leute den zentralen Bestandteil der Portale noch etwas genauer an: die Rangliste der Ärzte. Hier fiel den Redakteuren auf, dass einer der beiden Ärzte, die sich an dem Test beteiligt haben, über dem anderen steht, obwohl dieser eine schlechtere Durchschnittsnote hatte als sein Kollege. „Die angewendeten Kriterien für die Sortierung bleiben häufig im Verborgenen“.

nen“, so das Urteil des Experten Gollner. Es sei zwar klar, dass auch die Anzahl der abgegebenen Bewertungen berücksichtigt werde, in welchem Maße jedoch, das sei für den Nutzer nicht erkennbar.

Als Fazit sahen die TV-Macher ein altes Sprichwort bestätigt: „Nicht alles, was auf Arztbewertungsportalen glänzt, ist Gold.“ Denn der Glanz könnte auch bezahlt sein.

Unterschiede zwischen den Portalen

Die Einschätzung des Fernsehberichts bestätigt viele Ärzte und Zahnärzte in ihrer Skepsis gegenüber Bewertungsportalen. Viele kämpfen vor Gericht gegen falsche oder unberechtigte Einträge. Als kritisch, aber konstruktiv lässt sich die Haltung der zahnärztlichen Körperschaften bezeichnen. Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung haben schon vor einigen Jahren einen Leitfaden mit Qualitätsstandards entwickelt. Darin heißt es unter anderem, die Portale sollten ein verständliches Bewertungsverfahren haben – WISO hat gezeigt, dass hier einiges im Argen liegt.

Manche Portale wie die „Weisse Liste“ sind zwar besser gegen Missbrauch geschützt als andere und es ist klarer, wie die Rangliste zustande kommt. Doch an dem Projekt sind mehrere große Krankenkassen beteiligt, was an der Unabhängigkeit dieses Portals zweifeln lässt.

„Ranglisten sind kontraproduktiv“

„Aus Sicht der Zahnärzte ist es sicherlich zu begrüßen, dass sich eine so bekannte Fernsehsendung wie WISO kritisch mit diesem Thema auseinandersetzt“, kommentierte der KZVB-Vorsitzende Christian Berger die Berichterstattung des ZDF. „Nur ein



Abbildung: fotolia.com/Bertold Weikmann

Die Nummer 1 in Bewertungsportalen zu sein, ist manchen (Zahn-)Ärzten so wichtig, dass sie dafür sogar eine extra Gebühr zahlen.

gut informierter Patient kann sein Recht auf freie Arzt- und Therapiewahl umfassend ausüben. Irreführende Ranglisten sind dabei aber kontraproduktiv“, ergänzt sein Vorstandskollege Dr. Rüdiger Schott. Und auch das beste Portal könne niemals ein Ersatz für die persönliche Vertrauensbeziehung zwischen Patient und Zahnarzt sein, so die beiden KZVB-Vorsitzenden.

Tobias Horner

Leitfaden

Den Leitfaden mit Qualitätsstandards für Bewertungsportale von BZÄK und KZBV finden Sie auf bzaek.de und kzbv.de

Anzeige

ICH BIN IHR BUCH

WENN EINE PROVISORISCHE VERSORUNG NICHT NUR EIN PROVISORIUM SEIN SOLL

Die provisorische Versorgung von Horst und Jürgen Dieterich

In mühevoller und akribischer Arbeit haben die Autoren didaktisch einprägsam und mit ausgezeichnetem Bildmaterial das gesamte Spektrum der provisorischen Versorgung bis zum komplexen Behandlungsfall dargestellt. In diesem Arbeitsbuch werden abseits jeder material- oder systemspezifischen Diskussion die gängigen provisorischen Versorgungsarten vorgestellt, von der provisorischen

Kurzzeitversorgung bis hin zum Langzeitprovisorium als Mittel der Diagnostik. Dabei wird der Einsatz des Provisoriums in der Parodontalbehandlung genauso behandelt wie dessen Nutzen in der Implantatdiagnostik. Heißt Ihr Ziel: überdurchschnittliche Zahnheilkunde und Zahntechnik mit Langzeitergebnissen? Dann führt an diesem Buch kein Weg vorbei!



jetzt nur
€ 77.⁰⁰
~~€ 153.⁰⁰~~

Hardcover
218 Seiten
ca. 800 Abbildungen
ISBN: 978-3-932599-11-8
Bestellnummer: 9011