



Irrtümer, Mythen und Fallen

Durch den Dschungel der Arztbewertungen

Immer noch gibt es Ärzte die überrascht sind, dass es weder eine Wahlmöglichkeit gibt, noch ihre Einverständniserklärung braucht, um in mehr als 20 verschiedenen Ärztebewertungsportalen¹ mit ihrem Profil präsent zu sein. Patienten nutzen es wie selbstverständlich, um dort öffentlich ihrem Arzt ein „like“ im positiven Fall zu geben, oder ein „dislike“ inklusive eines negativen Kommentares zu hinterlassen.

Die vielfältigen Irrtümer, Mythen und Fallen im digitalen Dschungel müssen diagnostiziert werden, bevor wir mit der Einführung des medizinischen Reputationsmanagements für Patientenzufriedenheit und Arbeitnehmergewinnung fortfahren. Nachfolgend eine Übersicht aus der Praxis, zu den größten Stolperfallen des Portal-Dschungels.

Irrtum: Bewertung erfolgt nur auf medizinischen Portalen

Bemerkenswert ist, dass bereits eine einzige negative Patientenäußerung über einen Arzt und seine Kompetenzen, beispielsweise auf Jameda, folgende Cascade auslösen kann: Weitere kooperierende Portalbetreiber binden ungefragt die Bewertungen auf den eigenen Seiten ein und können damit großflächig seine medizinische Reputation in den sozialen Medien beschädigen. Sogar Adressverzeichnisse und Auskunftsdienste wie beispielsweise die Gelben Seiten oder

11880 nutzen diese Bewertungen für die eigenen Internetseiten.

Eine wichtige Unterscheidung ist die Differenzierung zwischen Patienten- und Arbeitgeberreputation. Gerade für niedergelassene Mediziner ist es wichtig zu wissen, dass zukünftige Mitarbeiter ihrer Praxis sie sowohl auf Arztbewertungsportalen finden können als auch auf Portalen zur Bewertung als Arbeitgeber. Die digitale Reputation wirkt damit auf eine Vielzahl von Interessensgruppen, die wir in unserer Beratungspraxis von Medplus-Kompetenz[®] individuell aufzeigen und analysieren. Die wichtigsten Portale aus unserer Expertensicht finden Sie in **Tab. 1**.

Mythos: Beitragspflichtige Mitgliedschaft erforderlich

Informierte Mediziner nutzen bereits ohne viel Zeitaufwand den kaskadierenden Effekt des Bewertungsaustauschs für sich und stärken ihr positives Reputationsbild, indem zufriedene Patienten positive Bewertungen an strategisch

ausgewählten Punkten abgeben. Dies gelingt mit der Expertise spezialisierter Experten.

Unser Insider-Tipp: Alle Portale, die im Feld Zusatzfunktionen im Basistarif gekennzeichnet sind, ermöglichen kostenlos wertvolle Funktionen und informative Gestaltungsmöglichkeiten für bereits vorhandenes Profil. Beitragspflichtige Mitgliedschaften können damit minimiert werden.

Falle: In der Klinik tätige Ärzte sind auch betroffen

Immer noch steht eine falsche Aussage im Raum: „Klinikärzte können nicht in Portalen bewertet werden, nur die Klinik ist betroffen.“² Viele Klinikärzte wiegen sich aufgrund dieser allgemeinen Behauptungen in Sicherheit und ignorieren die Benotung in den Portalen. Klinikärzte, die ihre Profile nicht monitoren, überlassen ihr Schicksal möglicherweise einer inkompetenten Klinikverwaltung. Internetbewertungen über Klinikärzte und die Klinik beeinflussen Patienten

Tab. 1: Die wichtigsten Arztbewertungsportale aus Expertensicht

Netzwerk	Portal	Austausch von Bewertungen mit Portalen	Relevant für Klinikärzte	Zusatzfunktionen im Basisarif
Bertelsmann-Stiftung	aok-arztnavi.de		×	×
	arzttermine.de			
	weisse-liste.de		×	×
GesünderNet	aerzte-notdienst.de			
	docinsider.de		×	×
	gesuendernet.de			
Hubert Burda Media Holding	focus-arztsuche.de	×		
	Jameda.de	×		
	jobboerse.com			
	Kununu.de			
	patientus.de	×		
	xing.de		×	
Sanego	ärzte.de			
	facharzt24.de			
	gelbeseiten.de	×		
	imedo.de			
	sanego.de		×	×
Stiftung Gesundheit	arzt-auskunft.de		×	×
	onmeda.de			
	topmedic.de		×	×
Tele-Auskunft Online	dasoertliche.de			
	dastelefonbuch.de			
	gelbeseiten.de			
	golocal.de	×		×
	goyellow.de	×		
	meinungsmeister.de	×		
	teleauskunft.de			

erheblich, ähnlich wie Restaurantbewertungen auf TripAdvisor oft entscheidend sind. Wichtige Portale für Klinikärzte sind ebenfalls in **Tab. 1** gekennzeichnet.

¹Diesen Sachverhalt hat das Oberlandesgericht Frankfurt mit dem Urteil vom 8. März 2012 (Aktenzeichen 16 U 125/11) bestätigt.

²Impressionen aus Diskussionen in Einzelberatungsgesprächen und Workshops Medplus-Kompetenz

Selbstversuch – das eigene Reputationsbild diagnostizieren

Wenn es der ärztliche Alltag zulässt, kann man selbst schon einiges tun, nämlich das, was Profis im Hintergrund durchführen, beispielsweise das eigene Reputationsbild diagnostizieren. Zu Beginn reichen 10 Minuten pro Portal für einen ersten Eindruck. Fehlt dazu die Zeit, dann kann diese Aktion in die Hände eines professionellen Dienstleisters mit der speziellen Expertise des Ge-

sundheitswesens übergeben werden. Selbstverständlich können in Praxen und Kliniken auch Mitarbeiter für dieses sensible Thema qualifiziert werden. Welches Praxiswissen dazu notwendig ist, zeigte das BVOU-Webinar „Digitales Reputationsmanagement für Ärzte – Webinar“ am 31. Oktober 2018. Im Archiv des BVOU Study Club kann dieses Webinar unter www.bvoustudyclub.net jederzeit erneut angesehen werden.

Das neue Patientenportal Orthinform

Das noch neue Orthinform Patientenportal ist ein wichtiger Baustein für die digitale Präsenz von Fachärzten in O und U. Bezüglich der Anbindung in den Behandlungsalltag, der Beratung zu Erkrankungen und Therapieoptionen des Bewegungsapparates setzt Orthinform wichtige Maßstäbe: Es vermittelt den Patienten objektiv und direkt an einen kompetenten Facharzt für O und U in seiner Region und ermöglicht es Ärzten gleichzeitig, ihr Arztprofil mit einem Klick um Digitalisierungsprojekte wie Online-Terminvergabe und Videosprechstunde zu erweitern. Hier steht das Verhältnis zwischen behandelnden Mediziner, Einweiser und Patient im Vordergrund, ohne einen kommerziellen Hintergrund.

Die Eintragung in Orthinform ist an eine Mitgliedschaft im BVOU gebunden, für alle Mitglieder aber kostenfrei. Der Funktionsumfang entspricht dabei den Premiumangeboten kommerzieller Anbieter. Das günstigste Paket von Jameda kostet beispielsweise mehr als doppelt so viel wie der BVOU-Jahresbeitrag für Niedergelassene.

 **Mehr Informationen unter:**
<https://orthinform.de/>
<https://medplus-kompetenz.de/>

Jens Hollmann
 Nordstrand
 Inhaber medplus-kompetenz



© J. Hollmann

Daniel Conta
 Hamburg
 Wirtschaftsinformatiker



© D. Conta