

---

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Wie groß ist die Wirkung von Bewertungsportalen bei Patienten?

---



**Mag. Iris Kraft-Kinz**  
*MEDplan 1120 Wien,  
Tel. 01/817 53 50-260,  
www.medplan.at,  
Fragen & Anregungen:  
praxis@aerztemagazin.at*

**ARZTBEWERTUNGEN** im Internet sind ein ernst zu nehmendes Instrument der Patientenkommunikation geworden. Arzt und Ärztin tun gut daran, immer wieder auf entsprechende Portale hinzuweisen und um Feedback zu bitten. Dazu gab es eine interessante Analyse des deutschen Marktforschungsinstituts Research Now im Auftrag des Arztbewertungsportals jameda.de. Nicht jeder Bewertung wird das gleiche Gewicht beigemessen: Die

Note des Arztes wird meist in Relation mit der Anzahl der Bewertungen gesetzt. 65 Prozent gleichen die Aussagekraft der Durchschnittsnote des Arztes mit der zugrunde liegenden Anzahl der Bewertungen ab. Außerdem zeigt die Studie den Einfluss der Bewertungen im Internet auf Patienten: Von den insgesamt 81 Prozent der Patienten, die schon einmal eine Arztbewertung im Web gelesen haben, entschieden sich rund 70 Prozent aufgrund einer Bewertung für oder gegen einen Arzt.

Der Stellenwert der Portale wächst: Laut Bertelsmann Stiftung kennt heute schon jeder zweite Deutsche zumindest ein solches Portal im Internet. Vergleich: 2013 waren es gerade einmal 32 Prozent. Fast jeder vierte (25 Prozent) habe bereits ein solches Angebot im Internet zur Suche nach einem Arzt genutzt. Ich bin überzeugt, dass in Österreich die Trends die gleichen sind. Die beiden größten österreichischen Ärzteportale netdoctor.at und Docfinder.at holen laut Österreichischer Webanalyse/ÖWA bereits Millionen Nutzer pro Monat auf ihre Seiten, um sich eine Meinung über einen Arzt oder Ärztin zu bilden.

Die Beobachtung der Einträge sollte daher zu einer fixen Aufgabe eines Teammitgliedes werden. Auch empfehle ich, dass Arzt, Ärztin oder Assistentin die Patienten beim Verlassen der Praxis direkt ansprechen. Die Bitte um eine gute Bewertung mobilisiert positive Beiträge. Kritik erntet man immer von selbst.

---