

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Was lockt Patienten eigentlich auf die Bewertungsportale?



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

**BEWERTUNGSPORTALE** beeinflussen heute das Image jeder Ordination. Alle Ärzte sind auf diesen Webseiten gelistet, egal, ob ihnen das recht ist oder nicht. Es gibt keine gesetzliche Handhabe, sich aus diesen Portalen austragen zu lassen. Damit steht jede Ordination am Markt. Wie dicht besucht dieser Markt ist, wird durch ein paar aktuelle Zahlen spürbar: Das größte österreichische Ärztebewertungsportal netdoctor lockte im September 3,4 Millionen Nutzer auf seine Seiten. Das zweitgrößte Portal Docfinder verzeichnet immerhin noch 1,8 Millionen Nutzer. Wer eine solche Website besucht, wendet ihren Inhalt tatsächlich zur Entscheidungsfindung an. Eine aktuelle Studie im Auftrag der deutschen Bertelsmannstiftung ergab, dass deutlich mehr als die Hälfte der Nutzer von Bewertungsportalen (60 Prozent) sich wegen der dort gefundenen Informationen schon einmal für eine bestimmte Praxis entschieden. Und: 43 Prozent der Befragten haben sich deshalb auch bereits mindestens einmal gegen einen Arzt entschieden. Die Analyse förderte ebenfalls zutage, dass Arztbewertungen besonders viel Einfluss auf Patienten haben, die jünger als 40 Jahre alt sind. So gaben 70 Prozent der Nutzer solcher Portale unter 40 Jahren in der Umfrage an, dass die Online-Bewertung ausschlaggebend bei der Entscheidung für einen Arzt gewesen sei. Spannend wird es, wenn man Nutzer fragt, nach welchen Kriterien sie Entscheidungen treffen. Mehr als die Hälfte der Befragten informiert sich zu Wartezeiten auf einen Termin (51 Prozent). In zweiter Stelle wurde die Erreichbarkeit der Praxis genannt (49 Prozent). An dritter Stelle steht die Wartezeit direkt in der Ordination (48 Prozent). An den Portalen ist nicht nur Negatives zu sehen. Bewertungen bestätigen in der Regel die Qualität der eigenen Arbeit und machen diese sichtbar. Darüber hinaus geben sie Hinweise auf Defizite, von denen die Ärzte sonst nur auf dem Weg einer Patientenbefragung erfahren.