



## **Arztbewertungsportale**

Eine Beobachtung der Angebote im deutschsprachigen Internet  
Durchgeführt von der Stiftung Gesundheit

geändert: 7. Februar 2008





## Zusammenfassung

**Einleitung:** Portale, in denen Patienten ihre Meinung über Ärzte und zum Teil andere Leistungserbringer äußern können, boomen derzeit offenkundig im deutschsprachigen Internet. Nach erstem Augenschein sind indes Zielsetzungen, Geschäftsmodelle sowie Struktur und Inhaltsdichte der einzelnen Angebote unterschiedlich.

**Untersuchungsgegenstand:** Die Informationsdichte bei den acht namhaften Anbietern soll festgestellt werden. Ein Informationsangebot erlangt nur dann Relevanz, wenn das Gros der interessierten User auf eine Fragestellung hin auch eine hinreichende Antwort erhält. Im konkreten Falle müssen die Anzahl der verfügbaren Arztbewertungen bzw. –empfehlungen so hoch sein, dass genügend Ärzte der angefragten Fachdisziplin mit entsprechenden Empfehlungen in akzeptabler räumlicher Nähe angezeigt werden.

**Methode:** Zehn PLZ-Regionen wurden als Stichproben ausgewählt, deren Gesamtheit nach demografischen und geografischen Maßstäben stellvertretend für das ganze Bundesgebiet angesehen werden kann. Diese Regionen umfassen 1.740 der tatsächlich vorhandenen Ärzte, Zahnärzte und Psychotherapeuten. (Grundgesamtheit in Deutschland 218.000). In diesen Areas wurden die Angebote der Arztbewertungsportale im Detail analysiert und dokumentiert. Die unterschiedlichen Algorithmen der Suchfunktionen und Anzeigooptionen wurden technisch ausgeglichen. Extremwerte (bei Topmedic) wie etwa häufige Bewertungen zugunsten eines einzelnen Arztes wurden nicht berücksichtigt. Aus diesen Stichproben wurde das Daten- und Informationsmaterial analysiert und das Ergebnis linear auf das Bundesgebiet hochgerechnet. Abweichungen zu den Anbieterangaben können natürlich auch darin wurzeln, dass es lokale Bewertungshäufungen geben könnte, die von den Stichproben nicht getroffen wurden. Insgesamt erscheint die Methode hier hinreichend, da lediglich ein Vergleich der Größenordnungen angestrebt ist. Außerdem muss berücksichtigt werden, dass die genannten Portale unterschiedlich lange am Markt sind.

Parallel wurden alle Anbieter zeitgleich angeschrieben und um das Ausfüllen eines standardisierten Fragebogens gebeten. Geantwortet haben darauf die Portale imedo.de und topmedic.de. Bei zwei anderen war die Briefsendung nicht zustellbar, obwohl an die jeweils im Impressum genannte Adresse versandt wurde. Diese beiden Portale, Arztspiegel.de und Aerztebewerten.de, wurden aus der Bewertung genommen. Außerdem war bei beiden Portalen eine Hochrechnung wegen zu geringer festgestellter Bewertungen nicht möglich. Andere wie Checkthedoc.de sind nicht (mehr) verfügbar: dort ist die entsprechende Funktionalität abgeschaltet.

Die inhaltliche Güte der Bewertungen / Empfehlungen wurde nicht im Detail geprüft, da dies den Rahmen dieser Betrachtung übersteigt. Dies wird vielmehr als eigener Forschungsgegenstand angeregt.

**Besonderheiten:** Ebenfalls nicht gewürdigt, obwohl es für die Funktionalität relevant ist, wurde die Güte der Verzeichnisse. In vielen Fällen finden sich ohne Abgrenzung oder qualifizierten Hinweis auch Heilpraktiker und andere Leistungserbringer in Arztlisten. Auch multiple Einträge einzelner Adressen lassen eine mindere Güte und Aktualität der Datensätze vermuten. Technische Limitierungen machen die Nutzung bisweilen schwer, in einem Fall lieferte die Datenbank beim „Blättern“ durch längere Listen die Inhalte nur bis Seite zehn. In den darauf folgenden Seiten elf, zwölf usw. wurden nur kommentarlos die vorigen Inhalte der Seite zehn geliefert u.a.m.



**Ergebnisse:** Generell ist die angebotene Informationsdichte noch gering, meist zu gering, als dass sich ein verlässlicher Alltagsnutzen für die User einstellen könnte. Im Detail unterscheiden sich die Anbieter:

Anbieter	Anzahl Bewertungen / Empfehlungen nach Zählung und Hochrechnung	Anzahl Bewertungen / Empfehlungen nach Anbieter-Auskunft	Online seit:	Besonderheiten
Docinsider.de	Anzahl unklar, ggf. Datenbankstörungen am Zählungstag	7.500 (Dez.2007)	Okt. 2007	
Helpster.de	3.812	-	Herbst 2005	
Imedo.de	7.110	33.000 15 vom Anbieter verworfen	Juni 2007 (Beta ab April 2007)	bieten ausschließlich positive Empfehlungen „Stichprobenkontrolle“
Jameda.de	2.981	-	Juli 2007	
Patientenempfehlen-Aerzte.de	1.525	-	Aug. 2007	
Topmedic.de	12.452	16.000 ca.5.000 vom Anbieter verworfen	März 2007	redaktionelle / personelle Prüfung aller Bewertungen vor Veröffentlichung

Angaben und Zählungen per 31.01.2008

**Diskussion:** Arzt-Empfehlungen im Internet sind derzeit en Vogue, die Zahl der diesbezüglichen Neugründungen ist kaum überschaubar. Die aktuell verfügbaren Angebote sind offenkundig noch quantitativ unzureichend, um einen echten Alltagsnutzen zu bieten. Eine Prognose für die Zukunft soll hier jedoch nicht gegeben werden. Und – wichtiger noch - die qualitative Prüfung der bereits bestehenden Angebote steht noch aus.

Doch schon jetzt bringen Angebote neue Herausforderungen für alle Beteiligten: Die User müssen Medienkompetenz erlangen, um die angebotenen Informationen kritisch einstufen zu können. Wesentliche Orientierungsfragen sollte ein kompetenter Mediennutzer sich erschließen können: Wer ist der Anbieter, wo finde ich die Angaben dazu, welches Interesse bzw. Geschäftsmodell wird verfolgt, wie ist die Glaubwürdigkeit der Informationen, welche Anzeichen für oder gegen Glaubwürdigkeit sind erkennbar, wie ist die Reichweite der Informationen auf mein eigenes Handeln etc.

Auf der anderen Seite müssen sich Ärzte und andere Leistungserbringer mit diesem Phänomen auseinandersetzen, nachdem klar erscheint, dass in der Regel juristisch dagegen nicht vorzugehen ist (außer bei falschen Tatsachenbehauptungen und ehrverletzenden Äußerungen). Die Innovatoren unter den Betroffenen scheinen in der Tat konstruktiv damit umzugehen: So gibt es eine Reihe von Berichten, dass verfahren wird, wie Rechtsanwalt Christoph von Drahenfels empfiehlt: „Ärzte können die Foren auch konstruktiv nutzen, indem sie zum Beispiel zufriedene Patienten auf die Portale und die Möglichkeit der Bewertung aufmerksam machen.“ (Stiftungsbrief 3 / 2007, Stiftung Gesundheit, Hamburg)